

CARTA DEI SERVIZI

**STUDIO DI RADIOLOGIA
MEDICA VALLONE s.a.s.
Vico Tutti i Santi, 3
Napoli**

INDICE

IL CITTADINO: DIRITTI E DOVERI 4

L'ORGANIZZAZIONE ED I SERVIZI OFFERTI..... 5

RISPETTO OBIETTIVI PER LA QUALITÀ..... 7

PIENA INFORMAZIONE DEI CITTADINI UTENTI SUI SERVIZI OFFERTI..... 7

INFORMAZIONI AGLI UTENTI 9

RICONOSCIMENTO UTENTI 9

VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI PER LA VERIFICA DEGLI IMPEGNI ASSUNTI E PER IL COSTANTE ADEGUAMENTO DEGLI STESSI 10

RISPETTO DELLE NORMATIVE 10

PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ 11

DESCRIZIONE DEI PROCESSI DI SANIFICAZIONE AMBIENTALE 11

GESTIONE DELLE RISORSE TECNOLOGICHE..... 12

GLI STANDARD DI QUALITÀ..... 12

SUGGERIMENTI E RECLAMI..... 13

INDICAZIONI DI CONTENIMENTO DELLE LISTE DI ATTESA CONTINUTE NEL PIANO REGIONALE 13

La salute è un bene fondamentale della nostra collettività ed è da intendersi nel suo significato più ampio di benessere complessivo dell'individuo. Il diritto alla salute si traduce nell'assicurare i livelli essenziali e uniformi di assistenza nel rispetto dei principi della dignità e del bisogno di salute dell'individuo, dell'equità, della qualità e dell'appropriatezza delle cure.

Lo STUDIO DI RADIOLOGIA MEDICA VALLONE S.A.S. intende svolgere il proprio compito con particolare attenzione alle fasce di popolazione che, per età, per stato sociale, handicap, o malattia, sono più deboli, ma ponendo in ogni caso il cittadino al centro della propria attenzione.

I PRINCIPI ISPIRATORI

Nel suo operare, lo STUDIO DI RADIOLOGIA MEDICA VALLONE S.A.S. si ispira ai seguenti principi:

- ④ **eguaglianza:** i servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinione politica, condizione di salute;
- ④ **rispetto:** ogni cittadino deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità;
- ④ **continuità:** assicurazione della erogazione dei servizi senza interruzione temporali improprie;
- ④ **diritto di scelta:** libertà, ove è consentito dalla legislazione vigente, di scegliere i soggetti erogatori del servizio;
- ④ **partecipazione:** garantire il diritto di accesso alle informazioni e ascolto dei suggerimenti di miglioramento da parte dei cittadini;
- ④ **imparzialità:** i servizi e le prestazioni sono forniti con continuità e costanza. In caso di interruzione o di funzionamento irregolare il Centro adotta tutte le misure, necessarie per recuperare gli eventuali disagi;
- ④ **efficienza ed efficacia:** il Centro è tenuto ad adottare le misure idonee per garantire che l'erogazione dei servizi sia improntata all'efficienza, in modo da assicurare tutta la possibile soddisfazione dell'utente, con l'impiego di elevate professionalità ed adeguate risorse tecniche ed economiche.

IL CITTADINO: DIRITTI E DOVERI**DIRITTI**

Il cittadino che usa i servizi sanitari ha il diritto di:

- + essere assistito e curato con premura, cortesia e attenzione, nel rispetto della persona e della sua dignità;*
- + ottenere informazioni tempestive, complete e corrette sulle modalità di accesso ai servizi;*
- + ricevere informazioni comprensibili e complete sulla diagnosi della malattia, sulle cure proposte e sulla relativa prognosi;*
- + ricevere tutte le informazioni necessarie, che devono contenere anche i possibili rischi o i disagi conseguenti al trattamento, per esprimere un consenso realmente informato rispetto alle terapie proposte;*
- + ottenere riservatezza sui propri dati personali, generali e riguardanti la malattia;*
- + proporre osservazioni e reclami per i quali esista una procedura certa di istruttoria ed ottenere una risposta;*
- + essere rimborsato nel caso in cui abbia pagato la prestazione e questa non sia stata effettuata;*
- + ottenere risposte adeguate ed omogenee.*

DOVERI

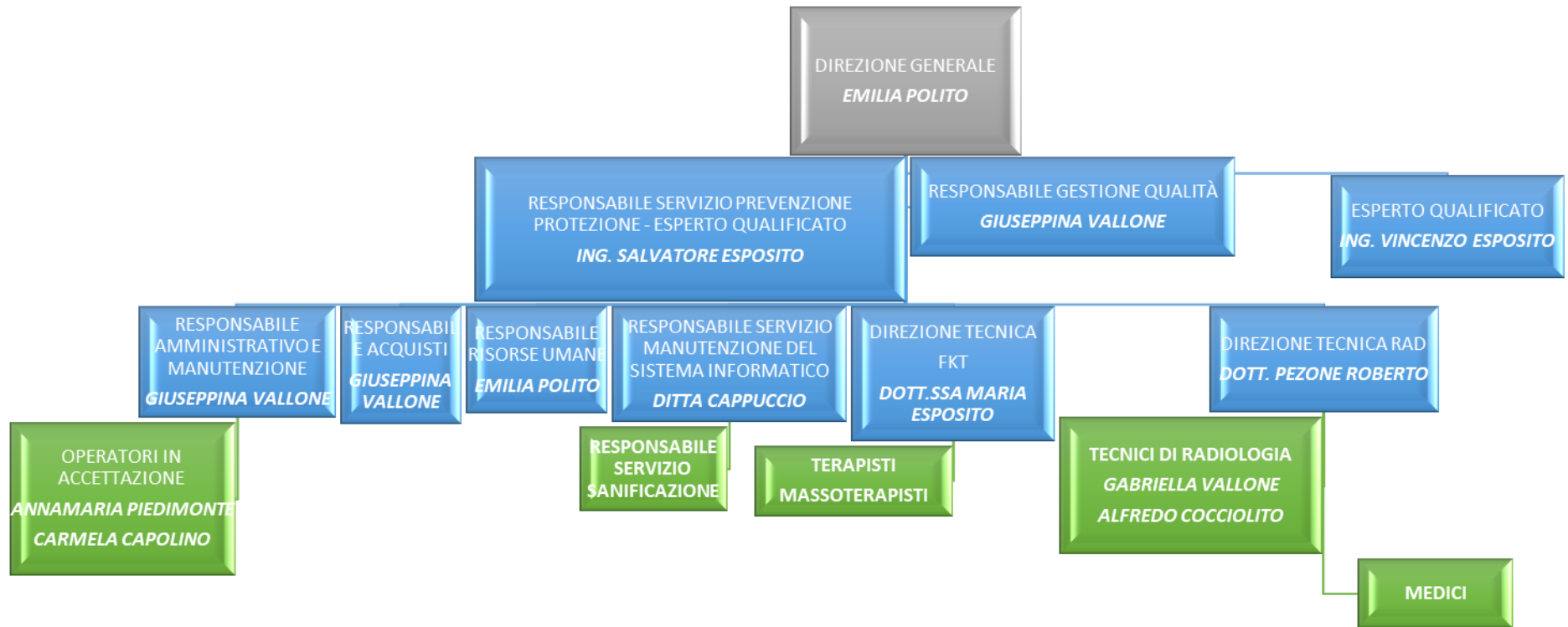
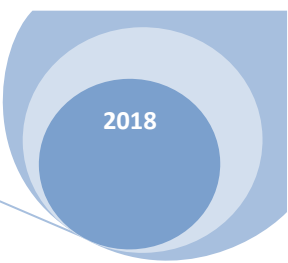
Il cittadino che usa i servizi sanitari ha il dovere di:

- + mantenere un comportamento responsabile in ogni momento, collaborando con tutti gli operatori sanitari;*
- + comportarsi con rispetto e fiducia nei confronti del personale sanitario, come premessa indispensabile per l'impostazione di un corretto rapporto terapeutico ed assistenziale;*
- + informare con tempestività gli operatori sulla propria intenzione di rinunciare a prestazioni e cure programmate, al fine di evitare sprechi di tempo e di risorse;*
- + rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi del Centro considerandoli patrimonio di tutti;*
- + rispettare le indicazioni ricevute relative all'utilizzo di prestazioni e servizi.*

L'ORGANIZZAZIONE ED I SERVIZI OFFERTI

Organizzazione generale

È di seguito riportato l'Organigramma dello STUDIO DI RADIOLOGIA MEDICA VALLONE S.A.S. con le relative le funzioni e gerarchie ricoperte all'interno del Centro.



Lo STUDIO DI RADIOLOGIA MEDICA VALLONE S.A.S. in ottemperanza all'art.14 del D. LGS. 502/1992, nonché al DPCM del 19.5.1995 e infine alla Deliberazione n. 369 del 23.3.2010 ha definito la presente **Carta dei Servizi** al fine di assicurare:

- ⇒ **il rispetto degli obiettivi per la qualità**
- ⇒ **la piena informazione dei cittadini-utenti sui servizi offerti**
- ⇒ **la valutazione della qualità dei servizi per la verifica degli impegni assunti e per il costante adeguamento degli stessi**
- ⇒ **la tutela del diritto al reclamo dei cittadini-utenti**
- ⇒ **rispetto delle normative**

RISPETTO OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

Lo STUDIO DI RADIOLOGIA MEDICA VALLONE S.A.S. nell'espletamento della propria attività si è posto come obiettivo primario la piena e completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative dei propri clienti esterni.

A tal fine la direzione ha definito una politica per la qualità che si basa sui seguenti principi:

- **rispettare le richieste dei clienti/pazienti**
- **focalizzare la propria attenzione sulle esigenze dei clienti interni (personale dipendente e collaboratori) ed esterni (clienti)**
- **conseguire costantemente il miglioramento continuo della qualità**
- **formare tutto il personale sul sistema di gestione per la qualità aziendale.**

PIENA INFORMAZIONE DEI CITTADINI UTENTI SUI SERVIZI OFFERTI

Lo STUDIO DI RADIOLOGIA MEDICA VALLONE S.A.S. offre servizi agli utenti relativi alle seguenti branche:

➤ **DIAGNOSTICA PER IMMAGINI IN REGIME CONVENZIONATO**

- ✓ **Radiologia**
- ✓ **Ecografia**
- ✓ **TAC**
- ✓ **Mammografia**

➤ **DIAGNOSTICA PER IMMAGINI IN REGIME PRIVATO**

- ✓ **Tomografia computerizzata Cone Beam**

➤ **MEDICINA FISICA IN REGIME CONVENZIONATO**

- ✓ **Visite fisiatriche**
- ✓ **Elettroterapia antalgica**
- ✓ **Magnetoterapia**
- ✓ **Infrarossi**

- ✓ **Elettrostimolazione**
- ✓ **Rieducazione motoria**
- ✓ **Linfodrenaggio**

➤ **MEDICINA FISICA IN REGIME PRIVATO**

- ✓ **Laserterapia**
- ✓ **Ultrasuonoterapia**
- ✓ **Diatermia**
- ✓ **Massoterapia**
- ✓ **Trazioni**
- ✓ **Ionoforesi**
- ✓ **Crioterapia**
- ✓ **Tecarterapia**
- ✓ **Pressoterapia**

Tali Servizi sono offerti negli **ORARI DI APERTURA al pubblico:**

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,30 e dalle ore 15,00 alle ore 19,30; il Sabato è aperto solo per visite da effettuare dietro prenotazione.

Il LISTINO PREZZI del STUDIO DI RADIOLOGIA MEDICA VALLONE S.A.S. per tutte le tipologie di esame si attiene a quanto definito dal Tariffario in vigore. Esso è a disposizione degli utenti, che possono prenderne visione richiedendolo agli addetti in sala accettazione.

Da maggio 2015 sono in vigore le nuove esenzioni per reddito.

QUOTE DI PARTECIPAZIONE ALLA SPESA

Tipologia	Importo da pagare	Tot.
NON ESENTI	TICKET € 36,15 + QUOTA REGIONALE € 10,00 + QUOTA NAZIONALE €10,00 PER RICETTA	€ 56,15
E01	QUOTA FISSA € 5 PER RICETTA	€ 5
ESENTI ASSOLUTI (E 02, E 03, E04)	€ 0	€ 0
E00	TICKET € 36,15 + QUOTA REGIONALE € 5,00 + Quota Nazionale € 5	€ 51,15
E07- E10- E11- E12- E13	TICKET € 36,15 + QUOTA NAZIONALE € 10,00	€ 46,15
COMBinate (VEDI TAB. SUCCESSIVA)	€ 0 OPPURE QUOTA REGIONALE € 5,00	€ 0 OPPURE € 5

Con DR n°32 del 30.3.2015 sono state emanate nuove disposizioni per i doppi codici di esenzione:

Esenzione per reddito	Sigla per il codice combinato	Quota Regionale
E00	M	€ 5
E01	L	€ 5
E02	P	€ 0
E03	Q	€ 0
E04	R	€ 0
E10	E	€ 0
E11	F	€ 0
E12	G	€ 0
E13	H	€ 0
E14	N	€ 0

MODALITA' DI PAGAMENTO: è possibile il pagamento in contanti o tramite pos.

I REFERTI degli esami Radiologici sono consegnati entro 72 ore dall'esecuzione dell'esame stesso negli orari di apertura del Centro. Per i casi di particolare urgenza lo STUDIO DI RADIOLOGIA MEDICA VALLONE S.A.S. esegue la refertazione e la consegna in tempo reale.

Il referto viene consegnato soltanto al paziente o ad un suo delegato dopo due giorni dall'esame effettuato, salvo situazioni particolari in cui il medico responsabile richieda un'analisi più approfondita. Le modalità del ritiro dei referti di analisi richieste con urgenza vanno concordate con il medico responsabile. Per le modalità di trasmissione telefonica / fax dei referti o loro invio per posta (consegnando il francobollo posta celere) ci si deve rivolgere al personale amministrativo.

I REFERTI degli esami ecografici sono, invece, sempre consegnati in tempo reale negli orari di apertura ed erogazione delle prestazioni.

INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Gli Utenti, al momento della presentazione della richiesta, sono informati sul Rispetto della Legge sulla Privacy (REG UE 679/2016).

È richiesto agli utenti il Consenso Informato da riportare sulla richiesta cliente completa (che ha validità di contratto tra le parti) per quegli esami che lo richiedono. Il personale in accettazione è tenuto a fornire tutte le informazioni relative agli esami richieste dai clienti.

RICONOSCIMENTO UTENTI

Il Responsabile all'accettazione ha il compito di gestire il listino prezzi ed ha la responsabilità di apportare le eventuali modifiche ai contratti, in ogni caso previa verifica ed approvazione della Direzione.

L'addetto all'accettazione ha il compito di acquisire gli ordini e di riesaminarli allo scopo di assicurarsi della possibilità di soddisfare in pieno le richieste dei clienti. La Direzione ha la responsabilità della verifica della adeguatezza dell'offerta e/o della modifica ai contratti e della eventuale approvazione delle stesse. Lo STUDIO DI RADIOLOGIA MEDICA VALLONE S.A.S. gestisce le offerte attraverso l'utilizzo del listino prezzi.

Le richieste dei clienti sono espresse:

- *Con prescrizione/ricetta medica che riporta il Profilo Riabilitativo per patologia semplice. Infatti il Medico di Medicina Generale prescrive le prestazioni in FKT indicando semplicemente la diagnosi ed il numero del Profilo Terapeutico che corrisponde a tale diagnosi*
- *Per le prescrizioni da eseguire in forma privata, il paziente si reca al Centro o per eseguire una visita fisiatra o con diagnosi eseguita da un medico specialista. In questo caso il case manager prenderà atto delle prestazioni da eseguire e procederà alla presa in carico del paziente.*

VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI PER LA VERIFICA DEGLI IMPEGNI ASSUNTI E PER IL COSTANTE ADEGUAMENTO DEGLI STESSI

Per controllare la qualità dei servizi offerti, lo STUDIO DI RADIOLOGIA MEDICA VALLONE S.A.S. è in possesso della Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2008 ed ha predisposto apposite procedure operative ed istruzioni per il controllo del processo di erogazione del servizio e per le registrazioni delle eventuali non conformità rilevate in qualsiasi fase del processo. Per il controllo delle attrezzature si serve di Ditte Qualificate per il Controllo Qualità e Calibrazione. Tutte le attrezzature in uso al STUDIO DI RADIOLOGIA MEDICA VALLONE S.A.S. sono dotate di un Manuale Qualità in linea con le normative vigenti.

RISPETTO DELLE NORMATIVE

Lo STUDIO DI RADIOLOGIA MEDICA VALLONE S.A.S. ha adeguato la propria struttura per il superamento delle BARRIERE ARCHITETTONICHE. Inoltre lo STUDIO DI RADIOLOGIA MEDICA VALLONE S.A.S. opera nel rispetto delle seguenti Normative:

- *D. Lgs. 502/92 Riordino della disciplina in materia sanitaria*
- *D. Lgs. 81/08 e s.m.i. per il controllo delle condizioni negli ambienti di lavoro*
- *D. Lgs. 230/95 e D.Lgs 187/2000 in attuazione della Direttiva 97/43 EURATOM*

- REG EU 679/2016 – Generale Data Protection
- D. Lgs. 37/08 per la verifica dell'impianto elettrico
- CEI 62-5 sicurezza elettrica delle apparecchiature elettromedicali
- Regolamento n.1/2007 Regione Campania : Accreditamento Istituzionale Regione Campania

La Direzione Generale ha il compito di garantire, per ogni fornitura di servizi, risorse (umane e tecniche) sufficienti ed appropriate per il mantenimento degli standard qualitativi aziendali, per adempiere ai requisiti contrattuali e per soddisfare le aspettative del Cliente.

L'addetto all'accettazione ha il compito di verificare la validità delle richieste degli utenti ed aggiornare l'anagrafica clienti.

I tecnici di radiologia e di medicina fisica hanno la responsabilità di eseguire, nel rispetto delle norme vigenti e delle disposizioni date dal Direttore Responsabile, tutte le attività necessarie all'esecuzione degli esami richiesti. Il Medico Ecografista ha la responsabilità di eseguire e controllare gli esami ecografici e redigere il relativo referto.

Il Responsabile Gestione per la Qualità ha il compito di verificare, il grado di soddisfazione del Cliente, nonché di predisporre ed attuare, in collaborazione con il personale aziendale, un processo teso al continuo miglioramento della qualità dei servizi erogati. Ha la responsabilità della corretta gestione della documentazione risultante dalle attività svolte per l'erogazione del servizio. Il Direttore Tecnico di Branca è responsabile del controllo dell'intero processo produttivo e della distribuzione dei compiti ai tecnici. Egli, inoltre, rappresenta l'interfaccia di tutto il personale aziendale per la comunicazione di eventuali problemi e/o difficoltà riscontrate nell'erogazione del servizio.

PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Esistono orari definiti sia per il ricevimento delle richieste clienti, e quindi per le attività di controllo in accettazione, sia per le fasi di esecuzione degli stessi. Inoltre, l'attenta fase destinata all'analisi delle richieste dei clienti consente di pianificare perfettamente tutte le attività per poter correttamente rispondere alle specifiche contrattuali.

DESCRIZIONE DEI PROCESSI DI SANIFICAZIONE AMBIENTALE

Il Direttore Responsabile ha predisposto un Piano di Sanificazione Aziendale e selezionato i prodotti da utilizzare con le relative schede tecniche ed ha affidato la sanificazione ad un Responsabile appositamente addestrato che provvede alla registrazione degli interventi di pulizia e sanificazione su apposita modulistica interna di controllo. I

processi di sanificazione sono quindi gestiti al fine di creare all'interno della struttura le idonee condizioni igienico sanitarie.

GESTIONE DELLE RISORSE TECNOLOGICHE

Tutte le attrezzature per la branca di Diagnostica Per Immagini sono sottoposte a controllo di qualità e sono in possesso del relativo Manuale della Qualità. La sorveglianza fisica della protezione ai sensi del D.Lgs. 230/95 è affidata ad esperto qualificato Ing. Vincenzo Esposito iscritto nell'Elenco Nazionale degli Esperti Qualificati. Anche le attrezzature per la branca di Medicina Fisica sono provviste del relativo Manuale della Qualità e la loro manutenzione programmata è affidata a Ditte Esterne Qualificate.

GLI STANDARD DI QUALITÀ

La nostra Azienda individua gli standard di qualità che definiscono il livello di qualità del servizio erogato. Gli standard di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio.

Principali Standard di Qualità:

	OBIETTIVO	INDICATORE	STANDARD
Accoglienza	Garantire un sistema di accoglienza	Presenza costante di operatori	Presenza di almeno 1 operatore all'accoglienza negli orari di apertura
Umanizzazione	Garantire rispetto delle relazioni umane	Scelta del personale aperto all'ascolto ed al rispetto dell'altro	Assenza di reclami per comportamento operatori
Coinvolgimento del Personale	Soddisfazione del personale	Questionario di soddisfazione del personale	90% questionari positivi
Soddisfazione dell'utente	Soddisfare richieste ed aspettative del personale	Questionario di soddisfazione	Valutazioni positive > 75%
Soddisfazione dell'utente	Risposta ai reclami	Tempo di risposta ai reclami	Max 4 gg
Informazione	Garantire informazione sul Servizio	Presenza Carta dei Servizi	Assenza di reclami
Professionalità	Garantire la professionalità nell'erogazione dei servizi	Formazione continua degli Operatori	Monitoraggio formazione ECM
Riservatezza	Assicurare la privacy	Rispetto normative	Assenza di reclami per mancato rispetto della privacy
Attrezzature	Mantenere l'efficienza ed efficacia delle apparecchiature ed attrezzature utilizzate	Non conformità per mancata manutenzione	Zero

Sicurezza	Garantire la sicurezza strutturale	Documento di Valutazione del Rischio	100% delle prescrizioni di sicurezza applicate
------------------	------------------------------------	--------------------------------------	--

SUGGERIMENTI E RECLAMI

In caso di suggerimenti o reclami inerenti i servizi ricevuti è possibile:

- *contattare telefonicamente lo STUDIO DI RADIOLOGIA MEDICA VALLONE S.A.S. al n. 081.290222; il personale dell'Amministrazione provvederà a registrare la segnalazione e ad attivare i Responsabili interessati;*
- *compilare l'apposito modulo disponibile in Accettazione.*

Qualsiasi sia la modalità utilizzata per la segnalazione, lo STUDIO DI RADIOLOGIA MEDICA VALLONE S.A.S. adotta una specifica procedura per garantire l'accoglienza e la valutazione dei suggerimenti, nonché la risoluzione di ciascun reclamo entro le 48h, nell'interesse della soddisfazione dell'utente e nel rispetto del lavoro svolto.

INDICAZIONI DI CONTENIMENTO DELLE LISTA DI ATTESA CONTNUTE NEL PIANO REGIONALE

Con Deliberazione n.170 del 10 febbraio 2007, la Giunta Regionale della Regione Campania ha emanato il " Piano Regionale Contenimento Tempi di Attesa (PRCTA)", con l'obiettivo di garantire, mediante tempi di accesso alle prestazioni sanitarie certi ed adeguati ai problemi clinici presentati, il rispetto di fondamentali diritti alla persona, quali tutela della salute e l'eguaglianza nell'erogazione delle prestazioni sanitarie. Per facilitare l'accesso ai servizi e per promuovere un sistema di gestione dell'offerta che tenga anche conto della gravità del bisogno, il nostro Centro, come indicato dalla Regione Campania adotta il sistema della classificazione della domanda di prestazioni in base a criteri di priorità clinica.

*Nel caso di prestazioni di **Terapia Fisica**, per i casi urgenti, previa valutazione del Direttore Tecnico, al momento dell'accettazione viene richiesto il nominativo e un recapito telefonico e il paziente viene inserito dall'operatore. L'utente sarà inserito nei planning di terapia alla prima disponibilità utile.*

*Per la **Diagnostica per Immagini**, i tempi di attesa per gli esami radiologia diretta sono pari a 0;*

Per gli esami con mezzo di contrasto e la TAC il tempo massimo di attesa è 3 giorni;

Il tempo massimo di attesa per l'ecografia è 3 giorni.

L' Elenco dei servizi offerti divisi per Branca con i relativi costi SSN e privati sono riportati nell'Allegato 1.