

CARTA DEI SERVIZI



**Sede operativa : via Atzori, 139 –
84014 Nocera Inferiore (SA)**

Ed. 2 Rev. 0 Del 22/07/2020
Redatto da: ing. Mauro Salvati
Verificato da: Dr. Amelia D'Agosto
Approvato da: Dr. Gianfranco D'Agosto

AUTORIZZAZIONE ALL'ESERCIZIO DELLA STRUTTURA SANITARIA: prot. n. 28953 del 09/06/20

Accreditato con il SSN per i settori:

- Diagnostica per immagini: Rx, TAC, RMN, Ecografia, Mammografia, Ortopantomografia, MOC
- Fisiokinesiterapia e Riabilitazione
- Medicina di laboratorio: laboratorio generale di base, chimica clinica e tossicologica, microbiologia e sieroinmunologia, ematologia, virologia, citoistopatologia, genetica medica
- Radioterapia con acceleratore lineare.

CERTIFICAZIONE QUALITA' ISO 9001:2015 -Bureau Veritas Certification-

- ACCREDIA n. 269047



Indice

SEZIONE 1

1.1 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	5
1.2 MISSION	7
1.3 VISION	7
1.4 PRINCIPI FONDAMENTALI	8
1.5 DIRITTI DEL PAZIENTE	9
1.6 ACCREDITAMENTI E CONVENZIONI	11

SEZIONE 2

2.1 ORGANIZZAZIONE AZIENDALE: AREE SPECIALISTICHE	14
2.2 MODALITA' DI ACCESSO	15
2.3 ELENCO PRESTAZIONI	16
2.4 PRENOTAZIONI	17
2.5 SERVIZIO INFORMAZIONI	17
2.6 ACCETTAZIONE	17

SEZIONE 3

3.1 STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI	19
3.2 FORMAZIONE	19
3.3 TEMPI DI ATTESA	19
3.4 TEMPI DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA	20
3.5 INFORMAZIONI	20
3.6 ACCOGLIENZA E COMFORT	20
3.7 GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO	21
3.8 TRATTAMENTO DEI DATI E CONSENSI INFORMATI	22
3.9 MIGLIORAMENTO DEL RAPPORTO TRA IL D'AM E IL TERRITORIO	24
3.10 TUTELA E ASCOLTO DEL PAZIENTE	25

SEZIONE 4

4.1 RECLAMI	29
4.2 VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO	29
4.3 MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI: RECLAMI, OSSERVAZIONI, SEGNALAZIONI DI DISSERVIZI	30
4.4 QUESTIONARIO DI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	30
4.5 DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO	31
4.6 SERVIZI DI CORTESIA	32





Sezione 1

1.1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

L'Istituto Polidiagnostico "D'Agosto & Marino" S.p.A offre importanti servizi di assistenza sanitaria, ed è facilmente raggiungibile sia con i mezzi pubblici, che in auto, con disponibilità di parcheggio nelle immediate vicinanze.(parcheggio centro commerciale)

Dove Siamo

Via G. Atzori, 139 – 84014 NOCERA INFERIORE (SA)

Tel. 081-5176663- 5178284 / Fax: 081-923416

Email: info@istitutodam.it

La Struttura è articolata su nove livelli corrispondenti ad altrettante articolazioni organizzative in grado di interagire strettamente tra loro: Radioterapia, Diagnostica per Immagini Medicina Nucleare e Ambulatori Polispecialistici, Sala prelievi, Laboratorio Analisi, Ecografie e ambulatori specialistici e Fisioterapia.

All'ingresso è presente la reception principale che orienta il paziente al piano presso cui effettuare le prestazioni richieste; ad ogni piano è presente una reception dedicata, che accoglie il paziente e lo indirizza al referente per tutto il percorso clinico/diagnostico previsto.

Tutto l'iter diagnostico è seguito mediante supporto informatico.

Il personale che opera presso la reception è accuratamente selezionato e formato per gestire le necessità degli utenti.

La nostra struttura offre alta qualità, servizi sanitari innovativi e orientati al cliente, che sono personalizzati per soddisfare le esigenze di ciascuno dei nostri pazienti e le numerose aziende che si affidano a noi per effettuare check-up e/o gli esami necessari per la medicina del lavoro.

Noi crediamo che lo screening della salute e la diagnostica associata siano elementi importanti per la diagnosi precoce, fornendo un intervento tempestivo nel processo di prevenzione delle malattie.

La struttura offre la più ampia gamma di test diagnostici (raggi X, RMN, TAC, ecografia, analisi di laboratorio, Medicina Nucleare, EEG, Elettromiografia, MOC dexa, Mammografia, ecc.), di medici specialisti con elevata professionalità e una vasta gamma di servizi sanitari.

E' dotata di personale Medico e Tecnico altamente qualificato.

E' sempre garantita l'accoglienza e la tutela del paziente e l'ottimizzazione dei tempi di attesa.

Il nostro sito internet, <http://www.istitutodam.it> è continuamente aggiornato e registra circa 4000 accessi al mese.

Come raggiungerci:

In Autobus: n. 4

In Auto = Da NORD:

- Autostrada A3 Napoli-Salerno, uscita "NOCERA" svoltare a destra proseguire per 500 m fino al distributore di carburante ESSO, c'è un parcheggio pubblico di fronte, ha raggiunto l'Istituto.
- Autostrada A30 Caserta-Salerno, uscita "Castel san Giorgio", seguire le indicazioni per "Nocera Inferiore Centro".

In Auto = Da SUD:

- Autostrada A3 Salerno-Napoli, uscita "NOCERA" svoltare a destra proseguire per 500 m fino al distributore di carburante ESSO, c'è un parcheggio pubblico di fronte, ha raggiunto l'Istituto.

Orari

La sede è aperta al pubblico con orario continuato dalle ore 7.30 alle 20.30 dal lunedì al venerdì. Il sabato dalle 8.00 alle 13.00.

1.2. MISSION

Costituisce fermo principio dell' **L'Istituto Polidiagnostico D'Agosto & 'Marino'** e dei suoi collaboratori, affermarsi ed ampliare il settore delle nuove tecnologie di diagnostica per immagini (Risonanza Magnetica, Ecografia/mammografia, TAC, Ecocolordoppler, radiologia tradizionale) e di Radioterapia - la Struttura è dotata di un nuovo acceleratore lineare di ultima generazione, di recentissima installazione, in grado di trattare neoplasie sia semisuperficiali che profonde, garantendo una maggiore efficacia del trattamento con una minore tossicità per il Paziente - fornire prestazioni specialistiche in quasi tutte le branche mediche, terapie fisiche e riabilitative, attività di specialistica ambulatoriale, un laboratorio di analisi ad elevata specializzazione.

La struttura vuole porsi come punto di riferimento per un'ampia gamma di attività sanitarie, individuate nella Carta dei Servizi sempre a disposizione dell'Utenza, finalizzate alla tutela della salute in generale, alla diagnosi tempestiva, alla terapia mirata e al benessere della persona nel più assoluto rispetto dei suoi diritti e delle sue peculiarità, per ottenere la massima soddisfazione possibile dei suoi bisogni.

Si propone, inoltre, di essere di riferimento per l'Utenza per la qualità delle prestazioni

erogate, la soddisfazione del cliente, l'accoglienza professionale e la grande flessibilità e disponibilità.

La nostra missione è:

- capire le aspettative e le esigenze dei nostri pazienti;
- fornire servizi conformi agli impegni concordati;
- continuare a migliorare processi e servizi allo scopo di soddisfare aspettative future dei nostri pazienti;
- fornire un servizio qualificato e supportato dalle tecnologie più avanzate;
- sviluppare competenze interne;
- operare con eccellenza nell'intero processo d'impresa.

1.3. VISION

Per soddisfare la sua MISSION la struttura mette a disposizione dell'Utenza un elevato numero di specialità mediche fornendo con rapidità servizi qualificati ed affidabili a prezzi competitivi ed aumentando di anno in anno la tipologia dei servizi e migliorandone la qualità.

E' un obiettivo ben definito e richiede strategie aziendali che coinvolgano in modo globale le risorse umane e tecnologiche della nostra organizzazione.

Le strategie per raggiungere l'obiettivo sono mirate a:

- avere una costante attenzione al mercato che ci consenta di proporre servizi sempre attuali e innovativi;
- fornire al Paziente un valido supporto medico – diagnostico per consigliare le soluzioni più appropriate;
- avere una costante attenzione all'impiego delle tecnologie più moderne ed avanzate adatte ad offrire il massimo della capacità tecnologica attuale;
- pianificare il processo dei servizi razionalizzando le modalità operative in un ambiente sano e sicuro;
- garantire un capillare e puntuale ausilio al Cliente nella stesura di diagnosi accurate;
- formare e aggiornare i propri collaboratori per garantirne una continua crescita professionale, al fine di rendere più competitivi (qualità/costi) i servizi forniti;
- garantire un'organizzazione che abbia un impatto confidente con il pubblico, che sia semplice nell'indirizzare il cliente verso le prestazioni da lui richieste e sufficientemente elastica per assorbire le eventuali criticità delle richieste.

1.4. PRINCIPI FONDAMENTALI

La nostra Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali:

EGUAGLIANZA

Ogni cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso ai servizi ed alle prestazioni che sono fornite senza discriminazione di età sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, condizioni di salute.

IMPARZIALITÀ

Il Centro si ispira a criteri di imparzialità cioè di giustizia e di obiettività.

DIRITTO DI SCELTA

Il cittadino utente ha diritto, secondo la normativa vigente, di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

RISPETTO

Ogni cittadino utente deve essere assistito e trattato con attenzione, professionalità, cortesia e premura, nel rispetto della persona e della sua dignità.

PARTECIPAZIONE

La partecipazione del cittadino alle prestazioni fornite dall'Istituto deve essere sempre garantita. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano secondo le modalità disciplinate dalla L. 7 Agosto 1990 n.241. L'utente può presentare memorie, reclami, istanze, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il Centro fornisce le prestazioni secondo i più aggiornati standard di qualità e adotta tutte le misure idonee per soddisfare in modo tempestivo i bisogni del cittadino - utente.

CONTINUITÀ

L'erogazione delle prestazioni deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Qualora si renda necessario, per impreviste difficoltà, sospendere temporaneamente alcuni servizi, verranno adottate idonee misure volte ad alleviare i disagi del cittadino.

1.5. DIRITTI DEL PAZIENTE

I diritti del paziente e gli impegni del D'AM

Il D'AM può lavorare nel pieno rispetto dei valori dichiarati soltanto rispettando i diritti fondamentali del paziente.

I comportamenti degli operatori del D'AM verso gli utenti si ispirano a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Abbattimento barriere linguistiche

Per venire incontro alle esigenze dei pazienti stranieri, nell'ottica di un immediato abbattimento delle barriere linguistiche, dispone nell'organico di personale in grado di comunicare in lingua inglese.

Informazione

Il paziente ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute, agli accertamenti diagnostici e ai trattamenti terapeutici ai quali deve essere sottoposto. Il D'AM ha adottato quindi una politica d'informazione e di educazione, volta a coinvolgere il paziente e i suoi famigliari nelle decisioni riguardanti la sua salute.

Consenso Informato

Il paziente ha il diritto di non essere sottoposto ad alcun tipo di prestazione senza aver espresso il proprio consenso. D'AM rilascia al paziente un modulo di Consenso Informato, differente per ogni prestazione che ne richiada l'uso, che comprende la modalità di esecuzione, i rischi e i possibili effetti collaterali, da compilare prima di essere sottoposto alla procedura.

Preparazione all'esame e avvertenze post-esame

Qualora l'esame diagnostico necessiti di preparazione, al momento della prenotazione viene rilasciato un foglio che ne esplicita le modalità.

Qualora l'esame diagnostico, una volta svolto, comporti una terapia da seguire nel tempo, vengono fornite al paziente tutte le indicazioni necessarie.

Risultati critici

Nel caso di criticità dei risultati degli esami diagnostici, il paziente viene contattato direttamente dal laboratorio per fissare un colloquio esplicativo con il medico.

Identità personale sanitario

Il diritto all'informazione comprende anche il diritto del paziente di conoscere il nome dell'operatore a cui è stato affidato e di identificare identità, qualifica e ruolo del personale sanitario.

Nelle sedi del D'AM ogni membro del personale sanitario e non dell'intera struttura è identificato da un tesserino di riconoscimento, applicato sulla divisa. Inoltre, le varie sezioni della struttura dove si effettuano le diverse prestazioni sono evidenziate con una segnaletica chiara ed evidente, all'ingresso, nei corridoi e nelle sale d'attesa.

Prestazione non eseguibile

Il paziente ha il diritto ad essere informato se la prestazione richiesta non è eseguibile presso la struttura. Il D'AM avvisa al momento della richiesta se la prestazione non è erogabile consigliando, nel caso, di rivolgersi direttamente presso gli ambienti della locale ASL.

In caso di impossibilità temporanea ad eseguire la prestazione, il paziente verrà contattato telefonicamente dall'Ufficio Accettazione. Sarà compito del medesimo ufficio ricontattare il paziente non appena in grado di programmare un nuovo appuntamento

Diritto ad ottenere spiegazioni

Il paziente che fruisce di prestazioni erogate dal D'AM ha il diritto in qualsiasi momento di chiedere l'intervento di un medico o di un tecnico per ottenere spiegazioni sull'esame richiesto dal medico di base, sulle istruzioni, sulla preparazione all'esame e sui risultati.

Diritto di scelta

Il D'AM rispetta il diritto del paziente di decidere liberamente, sulla base delle informazioni in suo possesso, in merito alla propria salute, a quali prestazioni diagnostiche e terapeutiche sottoporsi, accettando o rifiutando il suo consenso qualora si voglia utilizzare il suo caso clinico per studi o insegnamento.

Privacy

Il paziente ha il diritto, in conformità al Reg UE 679/2016,, alla massima riservatezza dei dati personali e di quelli relativi alle indagini eseguite le proprie azioni nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui è venuto a conoscenza.

L'attività del D'AM è coadiuvata da un adeguato sistema informativo centralizzato che supporta nelle fasi di prenotazione e accettazione dei pazienti, di produzione e consegna degli esami richiesti, di gestione amministrativa e di archiviazione storica dei referti. A garanzia che ogni attività e accesso agli

archivi informatici sia autorizzato, al personale D'AM è assegnato un codice identificativo personale con relativa password di accesso ai vari profili operativi.

Le informazioni cliniche possono, pertanto, essere rilasciate solo:

- al diretto interessato
- al tutore o a chi esercita la patria potestà in caso di minore o incapace
- a persona fornita di delega (ivi compreso il medico curante)
- all'Autorità giudiziaria
- agli enti previdenziali (INAIL, INPS, ecc.)
- al S.S.N.
- agli eredi legittimi con riserva per determinate notizie
- ai medici a scopo scientifico-statistico purché sia mantenuto l'anonimato

Per meglio garantire la privacy del paziente, D'AM esegue le seguenti procedure:

- in Prenotazione: raccomandazione "a voce" a tutti i Pazienti di portare un documento di riconoscimento.
- sulle "Informative" ai Pazienti: raccomandazione "scritta" di portare un documento di riconoscimento.
- in Accettazione: il personale si accerta che i Pazienti abbiano un documento per evitare che giungano in Diagnostica privi del documento.
- in Diagnostica: il personale richiede e prende visione del documento di riconoscimento.
- alla Consegna: il personale richiede e prende visione del documento di riconoscimento o verifica che la delega sia compilata in ogni sua parte.

Continuità

Il paziente ha il diritto alla continuità e alla regolarità nell'erogazione dell'assistenza: in caso di interruzioni o di funzionamento irregolare del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi.

Caduta di alimentazione elettrica

La caduta di alimentazione elettrica può rappresentare un serio problema nell'attività sanitaria. D'AM ha predisposto un piano di azione per garantire una continuità immediata per la normale attività, assicurando ovunque i servizi primari.

Ambiente

Il paziente ha il diritto ad essere curato in un ambiente confortevole, ospitale e accogliente.

Per rendere più fruibili i locali di attesa, è stato predisposto un sistema audio che, oltre a fornire notizie sulle prestazioni del D'AM, trasmette un sottofondo musicale adeguato al contesto.

Il tempo e la trasparenza

Ogni paziente ha il diritto di veder rispettato il proprio tempo: i servizi sanitari hanno quindi il dovere di fissare tempi di attesa entro i quali determinati servizi devono essere erogati. Tali tempistiche devono essere comunicate al paziente in modo chiaro, nel rispetto del concetto di trasparenza che deve costituire la base per la modalità di erogazione dei servizi, per l'esplicitazione degli obiettivi e per la pubblicazione dei risultati ottenuti circa l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati.

1.6. PRESTAZIONI

L'Istituto DAM è un moderno presidio sanitario che **eroga** in regime ambulatoriale extraospedaliero prestazioni nei settori della diagnostica di laboratorio , della diagnostica per immagini ,della radioterapia oncologica , della Fisiokinesi terapia e Riabilitazione, della specialistica medica ambulatoriale.

Più in dettaglio sono erogate le seguenti prestazioni :

1. **Radioterapia con acceleratore lineare**
2. **Diagnostica per immagini** : Rx, TAC, RMN, Ecografia;
3. **Medicina di Laboratorio** :
 - a. Laboratorio Generale di base
 - b. Settori Specializzati :
 - Chimica Clinica e Tossicologia;
 - Microbiologia e Sieroimmunologia;
 - Ematologia;
 - Virologia;
 - Citoistopatologia;
 - Genetica medica.
4. Medicina Nucleare “in vivo “
5. Fisiokinesi terapia e Riabilitazione.
6. Ambulatori di Specialistiche mediche:
 - Oncologia;
 - Cardiologia ed Angiologia;
 - Ginecologia;
 - Neurologia
 - Oculistica;
 - Endocrinologia;
 - Medicina dello Sport.

1.6.1 Autorizzazioni all'esercizio

Autorizzazione all' esercizio, rilasciate dal comune di NOCERA INFERIORE (SA) prot. n. 28953 del 09/06/20

1.6.2 Accreditamenti , certificazioni e convenzioni

Accreditato con il SSN per i settori:

- Diagnostica per immagini: Rx, TAC, RMN, Ecografia, Mammografia, Ortopantomografia, MOC
- Fisiokinesiterapia e Riabilitazione
- Medicina di laboratorio: laboratorio generale di base, chimica clinica e tossicologica, microbiologia e sieroimmunologia, ematologia, virologia, citoistopatologia, genetica medica

- Radioterapia con acceleratore lineare.

Certificazioni

Sistema Qualità Aziendale certificato dall'anno 2000, ai sensi della norma UNI EN ISO 9001: 2015, da Bureau Veritas S. p. .A, n. 269047 , accreditamento ACCREDIA in corso di validità.

Convenzioni

L'Istituto D'AM offre servizi di consulenza per malati oncologici in collaborazione con i Centri Oncologici della Regione Campania.

E', inoltre, attiva anche una convenzione con esperti dell' IEO, l'Istituto Europeo di Oncologia, fondato dal prof. Umberto Veronesi, che dal 1994 rappresenta un centro di eccellenza in Italia nella lotta contro il cancro.

In accordo con le linee guida Italiane, l' Istituto D'AM propone ai propri pazienti pacchetti di prevenzione delle patologie oncologiche in linea con gli obiettivi proposti dai LEA.

All'occorrenza, l'ASL SALERNO ambito exSA1, richiede sui degenti degli ospedali nell'ambito territoriale di competenza , prestazioni di

- medicina nucleare in vivo,
- diagnostica per immagini ,
- laboratorio ematochimico
- trattamenti di radioterapia.

Convenzione con alcune case di cura private sull'esecuzione di esami sia di diagnostica strumentale che ematochimici per i propri pazienti.

Tra i nostri principali partner , per conto dei quali eroghiamo prestazioni in convenzione : annoveriamo : Generali , Previmedical , COOP Salute, RBM Salute , BLUE Assistance, Poste Vita , Poste Assicura, Metasalute , Fasi Open, Faschim, Gruppo MBS (Ospedale Pediatrico Bambin Gesù, ecc

Convenzioni con squadre di calcio



Sezione 2

2.1 ORGANIZZAZIONE AZIENDALE: AREE SPECIALISTICHE:

La **struttura** si sviluppa su differenti livelli, in cui operano le varie articolazioni organizzative in grado di interagire strettamente tra loro.

1. DIAGNOSTICA PER IMMAGINI
 - a. le tecnologie complesse quali: TAC e RNM e radiologia convenzionale, sono collocate al piano seminterrato
 - b. al I piano +1 la MOC dexa
 - c. al piano + 4, gli ambulatori di ecografia, .
2. AREA ACCOGLIENZA/ACCETTAZIONE, al piano terra.
3. MEDICINA NUCLEARE al I piano
4. SALA PRELIEVI, II piano
5. GENETICA E BIOLOGIA MOLECOLARE, II piano
6. Il LABORATORIO ANALISI, è collocato al III piano
7. La POLISPECIALISTICA ambulatoriale collocata al IV piano
8. OCULISTICA al IV piano
9. AREA AMMINISTRATIVA e COMUNICAZIONE MARKETING SANITARIO al V piano.
10. La FISIATRIA e FISIOTERAPIA posta al VI piano per le visite mediche, terapia fisica, e la palestra riabilitativa.
11. La RADIOTERAPIA, ubicata in struttura attigua e collegata alla principale, di recentissima installazione, posta al piano interrato .

2.2 MODALITA' DI ACCESSO

Esiste un'accettazione generale deputata ad accogliere tutte le richieste relative alle prestazioni dell'Istituto.

L'Utente può presentarsi con una delle seguenti prescrizioni:

- Medico di Medicina Generale ;
- Struttura sanitaria presso cui è ricoverato il paziente ;
- Medico specialista

L'Utente, con la prescrizione delle indagini, o della terapia da eseguire, è accolto dal personale amministrativo in accettazione, il quale fissa l'appuntamento del caso.

Nell'eventualità che sia necessario verificare l'evoluzione della patologia in esame l'utente, già in possesso di referti precedentemente rilasciati, dovrà provvedere alla loro consegna prima di ulteriori esami.

L'Istituto Polidiagnostico D'Agosto & 'Marino' si impegna, per quanto applicabile alla tipologia delle prestazioni e di struttura , a rispettare i tempi di attesa come da Decreto Regione Campania N. 52 DEL 4/7/2019 avente per oggetto : "Piano Nazionale per il Governo delle Liste di Attesa 2019/2021 (PNGLA 2019/2021). Recepimento Intesa e adozione del Piano Regionale per il Governo delle Liste di Attesa 2019/2021 (PRGLA 2019/2021)" e successivo Decreto N. 23 DEL 24/01/2020 avente per oggetto : Modifica ed Integrazione del D.C.A. n. 52 del 04.07.2019 _Piano Nazionale per ilGoverno delle Liste di Attesa 2019/2021 (PNGLA 2019/2021). Recepimento Intesa e adozione del Piano Regionale per il Governo delle Liste di Attesa 2019/2021 (PRGLA 2019/2021) , nonché le Norme Nazionali , ove applicabili ,tra cui:

Piano nazionale di governo delle liste di attesa (PNGLA) 2019-2021 (Intesa Stato-Regioni del 21 febbraio 2019) che sostituisce il Piano nazionale di governo delle liste di attesa (PNGLA) 2010-2012. Le Regioni e le Province Autonome hanno tempo 60 giorni dall'Intesa per recepire il PNGLA 2019-2021 e adottare un proprio Piano regionale di governo delle liste di attesa;

Legge 23 dicembre 2005, n. 266, articolo 1, comma 282;

Legge 23 dicembre 1994, n. 724, articolo 3, comma 8.

2.3 ELENCO PRESTAZIONI

■ Diagnostica per immagini

- Radiologia Tradizionale
- Ortopantomografia
- Mammografia
- Ecografia
- Ecocolordoppler
- Ecocardiografia
- RMN 1.5 Tesla
- TAC Multistrato

■ Laboratorio analisi

- Laboratorio di base
- Microbiologia
- Biologia molecolare
- Tossicologia
- Genetica
- Medicina Nucleare in vitro
- Immunologia
- Ematologia
- Citoistopatologia

■ Cure fisiche

- Terapia Tecar
- Tens terapia
- Yag Laser
- Laser
- Ionoforesi
- Ultrasuono terapia
- Radar terapia
- Terapia con correnti diadinamiche
- Magneto terapia
- Terapia a infrarossi
- Chinesi terapia e ginnastica terapeutica
- Massoterapia
- Massaggi connettivali
- Massaggi linfodrenanti
- Manipolazioni
- Pedana Vibrante
- Trazioni lombari
- Trazioni cervicali

■ Sezione di Radioterapia

- Visita specialistica
- Prestazioni Radioterapiche

■ Ambulatori polispecialistici

- Allergologia (i.m.)
- Andrologia
- Anestesia e rianimazione
- Biologo nutrizionista
- Cardiologia
- Diagnostica Cardiologica (Holter cardiaco e pressorio, test da sforzo, ecocardiogramma, ECG, ecc.)
- Chirurgia bariatrica
- Chirurgia estetica
- Ematologia (i.m.)
- Endocrinologia
- Fisiatria
- Gastroenterologia (i.m.)
- Ginecologia (i.m.)
- Medicina del lavoro
- Medicina dello sport
- Medicina interna (i.m.)
- Medicina nucleare in "vivo"
- Neurologia (i.m.)
- Diagnostica Neurologica (EEG, Elettromiografia, ecc.)
- Neurochirurgia (i.m.)
- Oculistica
- Diagnostica Oculistica (OCT, topografia corneale, Fluoroangiografia, laser, campo visivo)
- Oncologia
- Ortopedia e traumatologia
- Otorinolaringoiatria (i.m.)
- Pneumologia (i.m.)
- Psicologia - Psicoterapia
- Radiologia
- Urologia - Urologia pediatrica

2.4. PRENOTAZIONI

E' presente un sistema che garantisce informazioni tempestive e trasparenti sulle prenotazioni delle prestazioni sanitarie

Gli esami strumentali di diagnostica per immagini, le attività di fisioterapia e le visite specialistiche devono essere prenotati, mentre per gli esami di laboratorio non è necessario effettuare la prenotazione, tranne che per:

- Urea-Breath test per Helicobacter Pilory (HPY)
- Test di intolleranza al lattosio

Il laboratorio analisi è operativo dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 13,00 e il sabato dalle 8.00 alle 11.30.

Per tale ragione, gli Utenti sono invitati a verificare con il Personale di informazione e prenotazione, anche telefonicamente, se gli esami prescritti necessitano di istruzioni particolari (diete, raccolte di campioni, ecc. ...) o se vengono eseguiti in orari dedicati o su prenotazione.

2.5 SERVIZIO INFORMAZIONI

Il servizio di informazione e prenotazione di persona è a disposizione anche per il ritiro dei contenitori necessari per la raccolta di materiale biologico (urine, ecc.).

Il personale è in grado di aiutare gli utenti a risolvere i problemi inerenti i servizi erogati all'interno della struttura, ad ascoltare e comprendere le aspettative e i bisogni degli stessi individualmente o con il supporto del personale Medico presente.

Per la prenotazione i clienti possono accedere alla struttura, negli orari di servizio dichiarati, con le seguenti modalità: telefonica (contattando il Centro Unico di Prenotazione), di persona. All'atto della prenotazione al Paziente vengono fornite tutte le istruzioni, sia verbali che scritte, per poter effettuare le prestazioni. Gli Utenti sono invitati a comunicare eventuali disdette con almeno 24 ore di anticipo rispetto alla data di appuntamento.

Il servizio telefonico di informazione e prenotazione è a disposizione dei pazienti:

dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.00 alle ore 20.00 (orario continuato), sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00 chiamando:

■ **Istituto Polidiagnostico D'Agosto & 'Marino'**

Tel 081/5176663 – 5178284 Fax 081/923416

Per maggiori informazioni visitare il sito web: www.istitutodam.it

2.6 L'ACCETTAZIONE

E' necessario presentarsi in tempo utile prima dell'orario fissato per l'esecuzione dell'esame, al fine di completare le procedure amministrative (fatta eccezione per gli esami di laboratorio che non necessitano di prenotazione).

Per effettuare l'accettazione il paziente deve recarsi al punto di accettazione sito al piano terra della Struttura, ritirare il numero dall'apposito erogatore, munito dei seguenti documenti:

- richiesta medica (obbligatoriamente su ricettario regionale)
- carta regionale dei servizi, corredata di codice fiscale

- documento d'identità per le persone esenti per reddito o disoccupate
- eventuali esami precedenti

Le donne in stato di gravidanza e le persone affette da grave disabilità hanno diritto di precedenza in fase di accettazione.

Incasso prestazioni

La quota di partecipazione alla spesa dovuta dal cittadino, in base alle leggi vigenti, va versata all'atto dell'esecuzione della prestazione.

Il pagamento può essere effettuato in contanti, con carta di credito, bancomat.

Sale di Attesa

Terminata la procedura di incasso il Paziente si avvia verso la Sala di Attesa preposta per l'esecuzione della prestazione o, nel caso degli esami di laboratorio, attende il suo turno prima di accedere in Sala prelievi, sita al 1° piano.

Consegna dei risultati

All'atto dell'accettazione al Paziente viene consegnato il tagliando che contiene tutte le informazioni necessarie per il ritiro dei referti: punto di ritiro, data, orari.

Al momento del ritiro, in ottemperanza al D.Lgs del 30/06/2003 n.196 e al REG UE 679/2016, occorre presentare un **documento di riconoscimento valido** (carta identità, passaporto, patente o altri documenti equipollenti in base all'art.35,comma2, del dpr 445/2000)

Delega

In caso di impossibilità a ritirare personalmente gli esami, il paziente è tenuto a compilare la delega allegata al tagliando ritiro esami e a consegnarla alla persona che verrà a ritirare gli esiti, in modo da garantire una migliore tutela della segretezza dei dati personali come richiesto dalle norme sulla privacy .

Consultazione referti on line

Iscrivendosi, gratuitamente, sul sito www.istiutodam.it, sarà possibile consultare gli esiti dei propri esami di laboratorio, validati dalla firma digitale ed eseguiti in un arco di tempo di un anno. Per iscriversi, basterà compilare on line la richiesta: dopo aver ricevuto via mail conferma della registrazione, sarà necessario recarsi presso uno degli sportelli dell'Istituto Polidiagnostico D'Agosto & ' Marino' dove verranno consegnati user ID e password provvisoria. Il servizio permetterà di accedere ai propri referti ad eccezione di alcuni, particolarmente sensibili (es.HIV) o che necessitano di un colloquio con il medico, che saranno, pertanto consegnati esclusivamente presso il D'AM.

Esenzioni

Per le prestazioni accreditate con il SSN le esenzioni sono applicate nel rispetto delle vigenti normative in materia, indicate dal medico curante sull'impegnativa.



Sezione 3

3.1. STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

La carta dei servizi si rivolge ai cittadini per aiutarli a tutelare i loro diritti.

Con la realizzazione di questa Carta, l'Istituto Polidiagnostico D'Agosto & 'Marino' dichiara gli impegni che assume nei loro confronti e gli standard minimi di qualità che devono essere garantiti nell'erogazione delle prestazioni sanitarie.

Per il rispetto di tali livelli qualitativi, tutto il personale è coinvolto e responsabilizzato. La rispondenza tra Servizi erogati e standard dichiarati viene periodicamente verificata e monitorata.

I fattori di qualità dei servizi sanitari sono stati individuati ed associati ai seguenti aspetti/dimensioni:

3.2. FORMAZIONE

La nostra struttura dispone di tecnologie innovative e all'avanguardia ed ha tra gli impegni istituzionali l'aggiornamento continuo del personale sanitario.

La formazione è fondamentale e deve essere costante per il buon operato e uno strumento necessario nella gestione delle risorse umane.

3.3. TEMPI DI ATTESA

Per ricevere una visita, un esame strumentale o una analisi di laboratorio dal momento della prenotazione, l'Istituto Polidiagnostico D'Agosto & 'Marino', nel rispetto dei tempi massimi stabiliti dalla Regione, definisce la seguente temporalità:

PRESTAZIONI IN CONVENZIONE CON SSN

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO	TEMPI MASSIMI
Prestazioni strumentali programmabili – RMN, TAC, ECOGRAFIE	7 gg
Visite specialistiche programmabili – Regime di Convenzione	7 gg

3.4. ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

L'Istituto Polidiagnostico D'Agosto & 'Marino' ha definito tempi e procedure per l'accesso alla documentazione sanitaria in un apposito "Regolamento", disponibile su richiesta degli Utenti

3.5 INFORMAZIONI

Per favorire la trasparenza dei suoi servizi l'Istituto Polidiagnostico D'Agosto & 'Marino' ha predisposto la stesura di opuscoli informativi sulle attività svolte.

Per qualunque informazione il personale dell'accettazione risponde al centralino

081/5176663 - 5178082 - 5178284

REQUISITI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Presenza di un numero telefonico unico dedicato all'orientamento del cittadino, attivo tutti i giorni dalle 7,30 alle 20,00 e il sabato dalle 8,00 alle 12,30	Accesso telefonico al servizio di assistenza	Risposta al 95% delle chiamate entro la fascia definita

3.6. ACCOGLIENZA E CONFORT

Oltre ad una qualificata prestazione tecnica, il l'Istituto Polidiagnostico D'Agosto & 'Marino' si impegna ad assicurare al cittadino una accoglienza gentile ed accurata.

REQUISITI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Gentilezza/accuratezza	Verifica della soddisfazione dell'utente attraverso questionari sulla qualità percepita	Almeno un monitoraggio ogni 6 mesi
Pulizia ambienti	N° interventi giornalieri	Almeno una volta al giorno
Segnaletica	Piani per garantire la sicurezza Predisposizione di segnaletica nelle zone preposte	100% di applicazione
Ambienti decorosi	Ambienti confortevoli /ambienti totali	100%
Servizio di manutenzione ordinaria	N° interventi manutenzione ordinaria /mese	Almeno 1 verifica al mese
Servizio manutenzione straordinaria	N° interventi/totale chiamate	100%

3.7. GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO

E' un impegno aziendale garantire la gestione del rischio clinico il cui scopo è quello di ridurre la probabilità che avvengano eventi avversi, in altre parole danni causati al paziente nel corso dell'assistenza sanitaria.

REQUISITI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Garantire l'individuazione dell'analisi dei rischi (attivi e latenti) attraverso l'analisi degli esempi significativi, dei contenziosi e delle segnalazioni dei cittadini.	Sistema informatizzato per la rilevazione e la registrazione delle segnalazioni	Rilevazione e elaborazione del 100% delle segnalazioni
Sterilizzazione dispositivi medici	N° kit sterilizzati positivamente / N° kit sterilizzati	100%
Gestione rifiuti ospedalieri	Presenza di contenitori adatti per tipologia di rifiuti	100%

3.8. TRATTAMENTO DEI DATI E CONSENSI INFORMATI

L'Istituto Polidiagnostico D'Agosto & 'Marino' opera affinché i sanitari erogino prestazioni soltanto se la persona cui sono dirette è d'accordo e dà il consenso informato.

Il Paziente deve, cioè, poter decidere se vuole essere curato/trattato: ha il diritto/dovere di conoscere tutte le notizie disponibili sulla propria salute, chiedendo al medico ciò che non è chiaro, così da poter scegliere, se sottoporsi o meno ad una determinata terapia/trattamento.

REQUISITI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Consenso informato	Presenza/Assenza	100%
Modulo consenso informato	Presenza/Assenza	100% dei casi
Modulo consenso trattamento dati	N° moduli firmati dai pazienti/N° pazienti	100% dei casi

Trattamento dei dati e consenso:

i dati personali dei pazienti che accedono all'Istituto Polidiagnostico D'Agosto & 'Marino'

sono esclusivamente trattati per le finalità amministrative, contabili e sanitarie, nel pieno rispetto della legge vigente sulla privacy.

È diritto del paziente conoscere ed accedere, per ogni esigenza, ai propri dati. Il personale è tenuto a fornire ai richiedenti le informazioni circa le finalità e le modalità del trattamento, la natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati, le conseguenze di un eventuale rifiuto di rispondere, nonché i soggetti ai quali i dati possono essere comunicati. È compito del personale medico, o di altro personale sanitario, fornire ai diretti interessati, o loro delegati, le informazioni e la documentazione sanitaria idonea a rivelare lo stato di salute.

Prestazione sanitaria e consenso:

Il consenso informato rappresenta l'espressione della volontà del paziente o dell'aveente diritto che, opportunamente informato, acconsente ad essere sottoposto ad una specifica prestazione sanitaria.

Qualsiasi prestazione sanitaria può essere effettuata solo previa acquisizione del consenso dell'interessato (o di altri soggetti, in casi particolari). Il consenso deve essere acquisito in forma scritta nei casi previsti dalla legge e nei casi in cui per la particolarità delle prestazioni diagnostiche e/o terapeutiche o per le possibili conseguenze delle stesse sull'integrità fisica, si rende opportuna una manifestazione inequivocabile della volontà della persona.

L'informazione al paziente fa parte della buona condotta medica ed è integrativa della prestazione sanitaria.

Contenuti e caratteristiche dell'informazione:

Effettività e correttezza:	Il Sanitario deve spiegare in modo chiaro il motivo alla base della scelta del trattamento specifico
Atecnicità:	Il linguaggio utilizzato per dare l'informazione deve essere chiaro e comprensibile dalla persona comune, semplice e non tecnico
Personalizzazione:	Nel dare l'informazione bisogna che il Sanitario tenga conto delle caratteristiche dell'interlocutore, della sua cultura generale e specifica, della sua età e degli aspetti psicologici.
Funzionalità e proporzionalità:	L'informazione deve essere precisa e dettagliata e comprendere la natura della patologia presentata, la natura del trattamento proposto, le controindicazioni generali e specifiche, i benefici ed i rischi del trattamento proposto, le possibili alternative con i relativi rischi e benefici, le precauzioni ad adottare nel periodo successivo al trattamento e le probabilità di insuccesso. Sono da evitare le elencazioni di rischi ipotetici, anche se possibili, che potrebbero essere controproducenti spaventando il paziente ed inducendolo a rinunciare ad un trattamento utile

Veridicità:	Le informazioni devono corrispondere al vero.
Personale:	Il consenso deve essere espresso dalla stessa persona sulla quale i trattamenti sanitari devono essere effettuati; nessuna efficacia giuridica può riconoscersi alla volontà espressa dai familiari del malato, tranne nei casi di esercizio della potestà dei genitori e della tutela

Contenuti e caratteristiche del consenso:

Il consenso deve essere espresso dalla stessa persona sulla quale i trattamenti sanitari devono essere effettuati; nessuna efficacia giuridica può riconoscersi alla volontà espressa dai familiari del malato, tranne nei casi di esercizio della potestà dei genitori e della tutela.

Consapevole:	La validità del consenso si basa sulla capacità che ha avuto il paziente di compiere una scelta consapevole fondata su di una informazione preventiva, corretta e completa.
Attuale:	Il consenso vale per lo specifico trattamento e nel caso in cui si ipotizzi di dover modificare l'intervento durante l'esecuzione è opportuno chiedere un consenso "allargato".
Preventivo:	Richiesto con anticipo per consentire un lasso di tempo idoneo (in ragione della gravità della patologia) per valutare la situazione ed esprimere il consenso.
Manifesto:	Salvo i casi di consenso tacito, implicito e del consenso presunto, il sanitario deve dimostrare l'avvenuta manifestazione del consenso.
Libero e gratuito:	Dipende solo dalla libera autodeterminazione del paziente ed il suo rilascio non può essere vincolato in alcun modo o viziato da errore o dolo.
Revocabile:	Può essere revocato dall'interessato
Richiesto:	L'ottenimento di un valido consenso è compito del sanitario il quale deve assicurarsi che il paziente abbia compreso i termini della questione e acconsenta al trattamento.

3.9. MIGLIORAMENTO DEL RAPPORTO TRA IL CENTRO E IL TERRITORIO

L'Istituto Polidiagnostico D'Agosto & 'Marino' attua tutte le azioni necessarie per migliorare il rapporto con il territorio; la comunicazione immediata e facilitata incrementa l'operatività professionale e la qualità del servizio reso ai cittadini.

REQUISITI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Questionario sulla soddisfazione del paziente	Percentuale di risposte positive rilevate con indagini sulla qualità percepita	Almeno il 70% delle risposte positive
Gestione delle segnalazioni	Disponibilità di modulistica per le segnalazioni	Valutazione costante delle eventuali segnalazioni

3.10. TUTELA E ASCOLTO DEL PAZIENTE

L'Istituto Polidiagnostico D'Agosto & 'Marino' si impegna ad organizzare e strutturare i servizi sanitari che offre ai cittadini in modo da personalizzarli centrandoli sulla persona e sulle sue esigenze. A questo scopo si impegna alla rilevazione dei questionari di gradimento ed alla gestione di eventuali reclami, questo proprio per garantire al paziente e al cittadino un servizio di alta qualità con il solo scopo di essere a servizio del paziente stesso.

REQUISITI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Effettuare annualmente la rilevazione della soddisfazione/ gradimento degli utenti.	Effettuazione della rilevazione della soddisfazione degli utenti, attraverso l'utilizzo di un questionario	Almeno il 70% delle risposte positive.
Procedura di gestione dei reclami.	Presenza e applicazione della procedura	Risposta al 100% dei reclami.
Garantire il miglioramento dei rapporti tra gli utenti ed il personale ad immediato contatto con essi.	(N° di personale ad immediato contatto con gli utenti che ha seguito corsi di formazione/ n° totale di personale ad immediato contatto con gli utenti)* 100	Diminuzione della percentuale dei reclami sugli aspetti relazionali
	Questionari qualità percepita nei servizi di accettazione (front office)	Diminuzione del 10% dei reclami sugli aspetti relazionali.
Rilevazione della soddisfazione degli utenti	N rilevazioni /anno	Almeno una rilevazione a semestre.

3.10.1 Strumenti di verifica per il rispetto degli standard di qualità

L'Istituto effettua costanti verifiche al suo interno attraverso:

1. Verifica dell'appropriatezza e dell'efficienza attraverso criteri espliciti di appropriatezza clinica e gestionale
2. Somministrazione sistematica dei questionari di soddisfazione per gli Utenti al fine di ottenere una costante rilevazione del grado di soddisfacimento del servizio offerto
3. Rilevazione sistematica sul rispetto dei tempi di attesa per la prenotazione
4. Rilievo e gestione dei reclami

3.10.2 Impegni sulle caratteristiche di qualità dei servizi forniti

L'Istituto si impegna ad attivare programmi di miglioramento continuo delle condizioni e modalità di erogazione delle prestazioni sanitarie intervenendo nelle seguenti aree:

- Informazione
- Personalizzazione, umanizzazione
- Accessibilità a strutture, documenti e prestazioni
- Comfort
- Partecipazione, tutela e verifica

3.10.3 Informazione

Nessuna persona può essere sottoposta a pratiche sanitarie senza il suo consenso informato, salvo casi di emergenza. Le decisioni relative alla cura dei soggetti disabili sono assunte con il consenso dei familiari o del tutore e, se possibile, con il coinvolgimento degli interessati.

3.10.4 Riservatezza

I colloqui confidenziali con l'Utente, parenti o tutori si svolgono in locali riservati. Le consulenze e tutte le comunicazioni relative allo stato di salute degli Utenti rispettano il diritto alla privacy e alla riservatezza.

3.10.5 Umanizzazione dei rapporti

Particolare attenzione viene posta dal personale nel rispettare la dignità e la privacy dell'Utente. Eventuali insoddisfazioni potranno essere direttamente segnalate alla Direzione Sanitaria o al servizio sociale con apposito modulo

3.10.6 Trasparenza

Gli Utenti e, per essi i familiari o il tutore designati, possono accedere alla documentazione sanitaria (cartella clinica, referti di esame, etc.). L'Istituto si farà carico di comunicare chiaramente i loro diritti.

3.10.7 Suggerimenti e reclami

Gli utenti vengono informati del modo in cui poter esprimere commenti, suggerimenti, reclami ed elogi.

3.10.8 Sicurezza

L'Azienda ha attivato un sistema per la prevenzione e protezione dei lavoratori e degli Utenti secondo quanto previsto dalla legge 81/08. E' garantita la messa in atto di procedure per la sorveglianza e la prevenzione dei rischi relativi alle principali infezioni.

3.10.9 Accesso Struttura delle persone non autosufficienti

L'Istituto Polidiagnostico D'Agosto & 'Marino' garantisce l'accesso delle persone anziane o disabili mediante l'eliminazione delle barriere architettoniche. I principali accessi esterni ed i passaggi interni "obbligati" sono adeguati alle necessità degli utenti disabili è, inoltre, garantita la disponibilità di sedie a rotelle nei punti di accesso.

Nell'Istituto Polidiagnostico D'Agosto & 'Marino' sono disponibili servizi igienici idonei, per l'utilizzo da parte di persone con disabilità fisica.

3.10.10 Programmi di miglioramento della qualità del servizio

Sono definiti annualmente con il coinvolgimento della Struttura programmi di Miglioramento della Qualità con la definizione di Obiettivi Specifici con riferimento ai seguenti processi :

Comunicazione all'esterno

Umanizzazione

Appropriatezza

Riduzione dei tempi e delle liste di attesa

Continuità delle Cure

Riduzione dei Rischi

Risorse Umane

Comfort Alberghiero

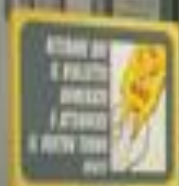
Miglioramento Continuo della Qualità

Soddisfazione degli Utenti

Per i dettagli è possibile, su richiesta, consultare il Piano di Attività Annuale per l'anno di riferimento preso in considerazione.



111111





Sezione 4

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Meccanismi di tutela e verifica

4.1. RECLAMI

L'Istituto garantisce la funzione di tutela nei confronti del Cittadino anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la possibilità di fruire delle prestazioni sanitarie.

La Direzione Sanitaria si impegna a ricevere le osservazioni e i reclami fornendo immediate risposte dove possibile e ad inoltrare la segnalazione ai competenti uffici per i reclami che configurano problematiche di particolare rilevanza.

Il cittadino/utente può presentare reclamo all'URP (Ufficio relazioni con il Pubblico).

Tale ufficio è ubicato al piano V , ufficio di comunicazione e marketing sanitario

I numeri telefonici sono i seguenti :

tel. 081 – 5176663 – 5178082

fax 081 – 923416-

L'URP è aperto martedì e venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,00 e martedì e giovedì dalle ore 14,00 alle ore 17,00.

Ci si può presentare direttamente , fornendo verbalmente le proprie osservazioni, oppure compilando l'apposita **Scheda di segnalazione reclami**.

Tale modulo, allegato, potrà anche essere consegnato a mano all'URP.

4.2. VERIFICA DEGLI IMPEGNI ED ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

L'Istituto si impegna a verificare in continuo e periodicamente in misura più approfondita, il rispetto degli standard individuati e degli impegni presi nonché le esigenze degli Utenti, in collaborazione con gli Utenti stessi secondo il modello dell'Analisi della Qualità Partecipata.

Secondo tale modello, L'Istituto garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione, mediante la somministrazione di questionari agli Utenti e indagini campionarie periodiche.

I risultati di tali indagini sono oggetto di revisione da parte della Direzione Sanitaria e delle Unità Operative. I risultati di tali indagini, ivi compresi i risultati di eventuali azioni correttive intraprese o interventi di miglioramento attivati, sono diffusi attraverso relazioni periodiche e sono a disposizione degli Utenti presso la Direzione Sanitaria.

MODULO PER RECLAMO/SUGGERIMENTO

Cognome e nome

Indirizzo

Città CAP

Telefono Indirizzo e-mail

Settore per cui è proposto il reclamo/suggerimento

Oggetto e motivo del reclamo/suggerimento

.....
.....
.....
.....

Data

Firma

Ai sensi del D.Lgs del 30 giugno 2003, n. 196, i dati personali forniti saranno trattati, dall'ente al quale la presente dichiarazione è prodotta, per le finalità connesse all'erogazione del servizio o della prestazione per cui la dichiarazione stessa viene resa e per gli eventuali successivi adempimenti di competenza.

TEMPI DI RISPOSTA

L'Istituto D'AM risponderà agli Utenti con la massima celerità entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento della comunicazione.

RISERVATO ALL'ISTITUTO Polidiagnostico D'Agosto & 'Marino'

Prot. N° _____ del _____

Tipologia Reclamo Suggerimento N. _____ del _____

Modalità di presentazione _____ (orale, per iscritto, via fax, telefonica, ecc.)

Istituto Polidiagnostico D'Agosto & 'Marino'
via Atzori, 139 Nocera Inferiore
081/5176663 081/5178082 fax 081/923416
Via Buonoscontro, 6 081/9211192

D'AM

ISTITUTO POLIDIAGNOSTICO
D'AGOSTO & MARINO

Il questionario è **anonimo**; è sufficiente indicare il livello di soddisfazione mettendo una crocetta su un **numero da 1 a 7**, considerando **1 come voto negativo e 7 come voto positivo**.
Ringraziamo per l'attenzione e la collaborazione data, al fine di migliorare la qualità del Servizio offerto.

Questionario area ambulatoriale (Decreto 14890 del 18/12/2006 della DGS)

Data compilazione _____ (gg/mm/aaaa)	
D01 Come ha prenotato? Telefonicamente <input type="checkbox"/> Allo sportello <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> Altro <input type="checkbox"/> Non so <input type="checkbox"/> Nessuna Prenotazione <input type="checkbox"/>	
QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI ? (dia un voto da 1 a 7)	
D02 Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)	1 2 3 4 5 6 7
D03 Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione	1 2 3 4 5 6 7
D04 Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)	1 2 3 4 5 6 7
D05 Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti	1 2 3 4 5 6 7
D06 Rispetto degli orari previsti	1 2 3 4 5 6 7
D07 Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)	1 2 3 4 5 6 7
D08 Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute	1 2 3 4 5 6 7
D09 Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)	1 2 3 4 5 6 7
D10 Rispetto della riservatezza personale	1 2 3 4 5 6 7
D11 COMPLESSIVAMENTE QUANTO È SODDISFATTO DEL NOSTRO SERVIZIO?	
1 2 3 4 5 6 7	
D12 CONSIGLIEREBBE AD ALTRI QUESTA STRUTTURA?	
1 2 3 4 5 6 7	
Sesso M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	Età _____
Reparto presso cui ha effettuato la prestazione:	
Scolarità Nessuna <input type="checkbox"/> Scuola obbligo <input type="checkbox"/> Scuola superiore <input type="checkbox"/> Laurea <input type="checkbox"/>	Nazionalità Italiana <input type="checkbox"/> Europea <input type="checkbox"/> Extraeuropea <input type="checkbox"/>
Radiologia <input type="checkbox"/> Sala prelievi <input type="checkbox"/> Fisioterapia <input type="checkbox"/> Ecografia <input type="checkbox"/>	Cardiologia <input type="checkbox"/> Oculistica <input type="checkbox"/> Medicina nucleare <input type="checkbox"/> Diagnostica neurologica <input type="checkbox"/>

4.4. DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

“La Carta europea dei diritti del malato proclama 14 diritti dei pazienti che, nel loro insieme, mirano a garantire un “alto livello di protezione della salute umana” (art.

35 della Carta dei Diritti fondamentali dell’Unione Europea) assicurando l’elevata qualità dei servizi erogati dai diversi sistemi sanitari nazionali in Europa. I 14 diritti sono una concretizzazione di diritti fondamentali e, come tali, devono essere riconosciuti e rispettati in ogni Paese; essi sono correlati con doveri e responsabilità che sia i cittadini che gli altri attori della sanità devono assumere. La Carta si applica a tutti gli individui, riconoscendo il fatto che le differenze, come l’età, il genere, la religione, lo status socio-economico, ecc, possono influenzare i bisogni individuali di assistenza sanitaria.

1. DIRITTO A MISURE PREVENTIVE

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.

2. DIRITTO ALL’ACCESSO

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

3. DIRITTO ALL’INFORMAZIONE

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l’innovazione tecnologica rendono disponibili.

4. DIRITTO AL CONSENSO

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.

5. DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

6. DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITA’

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure

diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

7. DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEI PAZIENTI

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

8. DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITA'

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

9. DIRITTO ALLA SICUREZZA

Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscono elevati standard di sicurezza.

10. DIRITTO ALL'INNOVAZIONE

Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

11. DIRITTO A EVITARE LE SOFFERENZE E IL DOLORE NON NECESSARI

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

12. DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

13. DIRITTO AL RECLAMO

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

14. DIRITTO AL RISARCIMENTO

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

4.6 .SERVIZI DI CORTESIA

L'Istituto Polidiagnostico D'Agosto & 'Marino' è dotato dei seguenti servizi di cortesia riservati alla clientela:

- Possibilità di parcheggio interno per i soggetti diversamente abili
- Bancomat
- Sedie a rotelle
- Ascensori per lettighe
- Prestazioni a domicilio
- Punto ristoro
- Servizio hostess
- Operatori che conoscono la lingua inglese

Istituto Polidiagnostico D'Agosto & 'Marino'

da oltre 50 anni ci prendiamo cura di te!



I nostri operatori sono a tua disposizione

Prenotazioni telefoniche

081/5176663 - 5178284

dal Lunedì al Venerdì ore 7.00 - 20.30

Sabato 7.30 - 13.00

Orario continuato

ISTITUTO POLIDIAGNOSTICO "D'AGOSTO & MARINO", NOCERA INFERIORE

LEGALE RAPPRESENTANTE DR. GIANFRANCO D'AGOSTO

Direttore Sanitario– dr Amelia D'Agosto

info@istitutodam.it - www.istitutodam.it