

PQ02	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	VER. 0 DEL 10/07/17
DOC 1	INCORSO ITALIA MEDICA	PAGINA 1 DI 8

<h1>CARTA DEI SERVIZI</h1>
----------------------------

LEGALE RAPPRESENTANTE	DIRETTORE MEDICO DI PRESIDIO	RESPONSABILE DELLA QUALITÀ

PQ02	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	VER. 0 DEL 10/07/17
DOC 1	INCORSO ITALIA MEDICA	PAGINA 2 DI 8

### **L'UBICAZIONE E LA STRUTTURA**

Il Laboratorio di Radiologia Incorso Italia Medica è situato di fronte alla stazione ferroviaria, vicino alla fermata del bus e a 100 metri dal centro di Ventimiglia. E' facilmente raggiungibile sia con i mezzi pubblici che con quelli privati. Gli ambienti sono mantenuti accoglienti e puliti, la cortesia del personale è controllata.

Presso la segreteria possono essere svolte tutte le attività attinenti la prenotazione delle prestazioni nonché le pratiche relative all'accettazione per l'effettuazione delle prestazioni sanitarie.

### **ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO:**

Orari di apertura al pubblico:	dal Lun. al Ven.	dalle ore 09,00 – alle ore 12,30 dalle ore 15,00 – alle ore 19,00
	sabato	CHIUSO

### **LE PRESTAZIONI SANITARIE OFFERTE**

Il centro effettua accertamenti diagnostici nel campo della Radiologia tradizionale e indagini ecografiche.

### **PRENOTAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

Per usufruire della prestazioni sanitarie è necessaria la preventiva prenotazione che può avvenire di persona, direttamente presso il centro, o telefonicamente con reperibilità dalle ore 8,00 alle ore 20,00 disponendo di trasferimento di chiamata su cellulare.

In entrambi i casi i dati richiesti sono di carattere anagrafico (nome e cognome e telefono) e sanitario (tipo di prestazione richiesta). Le prestazioni richieste in regime di urgenza non richiedono la prenotazione ma vengono inserite appena possibile nel piano di lavoro della giornata. Le eventuali liste di attesa sono formate e gestite seguendo l'ordine cronologico di arrivo delle prenotazioni.

### **ACCETTAZIONE DEI PAZIENTI**

Una volta nel centro il paziente si reca al banco per iniziare la procedura d'accettazione che si articola nelle seguenti fasi:

1. Consegna dell'impegnativa e/o richiesta al personale di segreteria.

PQ02	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	VER. 0 DEL 10/07/17
DOC 1	INCORSO ITALIA MEDICA	PAGINA 3 DI 8

2. Firma del consenso per il trattamento dei dati personali (D.lgs 196/03)
3. Firma del consenso informato per l'esecuzione di esami invasivi
4. Indagine anamnestica effettuata dal medico sulle condizioni del paziente
5. Effettuazione della prestazione sanitaria
6. Pagamento della prestazione (anche tramite carta di credito o bancomat)
7. Consegna del referto

### **CONSEGNA DEI REFERTI**

Al momento della prenotazione dell'indagine diagnostica il Cliente è informato sui tempi di consegna dei referti relativi alle prestazioni sanitarie richieste che normalmente avviene al termine dell'esame (dopo circa 20 minuti) oppure entro 1-2 giorni nel caso di indagini che richiedano una elaborazione delle immagini più approfondita.

I referti relativi ad esami urgenti, sia per richiesta che per referto, vengono consegnati immediatamente al termine dell'esecuzione dell'esame.

### ***Miglioramento della qualità***

La politica aziendale è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del "servizio reso alla persona" sia per quanto concerne l'organizzazione, la strumentazione e l'operatività del presidio. I valori aziendali che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati: professionalità, disponibilità e responsabilizzazione del personale, efficienza ed efficacia organizzativa, coinvolgimento dell'utente.

In questo quadro si inseriscono le definizioni di missione e visione di seguito riportate:

### **MISSIONE**

Erogare prestazioni sanitarie concernenti la diagnostica per immagini, garantendo la professionalità degli operatori, la qualità del servizio, tempi di risposta brevi, rispettando le esigenze e le richieste degli utenti e fornendo ai Medici un valido e qualificato ausilio per la cura della salute dei pazienti.

### **VISIONE**

Nel panorama degli erogatori di servizi sanitari pubblici e privati del territorio, essere identificata dalle istituzioni e dalla popolazione come una struttura sanitaria di riferimento, regolarmente autorizzata, professionalmente qualificata e riconosciuta per offrire servizi di qualità, rispondenti ai valori aziendali adottati, alle normative vigenti ed alle aspettative dei clienti. Intenzione della

PQ02	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	VER. 0 DEL 10/07/17
DOC 1	INCORSO ITALIA MEDICA	PAGINA 4 DI 8

Direzione è quella di porre la massima attenzione ai bisogni assistenziali della popolazione, valutando, quando ne ricorrano i presupposti e le condizioni, l'attivazione di nuovi servizi volti a soddisfare dette necessità.

***Gli standard di qualità:*** definizione e contenuti

La "cultura della qualità del servizio" è la filosofia di lavoro del presidio.

Questa si realizza nel mantenimento di ambienti accoglienti e confortevoli, nella pulizia ed igiene dei locali, nella cortesia del personale, nei controlli sulle forniture dei materiali sanitari, nella manutenzione programmata delle attrezzature, nell'aggiornamento scientifico dei collaboratori, nell'organizzazione interna del lavoro.

Inoltre, fin dai primi anni di attività, il centro ha adottato standard qualitativi riconosciuti sia a livello nazionale che internazionale, applicando le linee guida emanate dalle principali Società scientifiche.

***La valutazione del Cliente***

Nell'ottica del miglioramento continuo della qualità il centro ha necessità di conoscere le aspettative e le esigenze della propria Clientela. Per far ciò ha predisposto un apposito questionario informativo anonimo nel quale il Cliente può esprimere liberamente le osservazioni od i suggerimenti che riterrà utili.

Ogni segnalazione viene immediatamente registrata ed analizzata dall'Amministratore e dal Direttore Tecnico che provvederanno a prendere gli opportuni provvedimenti del caso.

***Diagramma della Qualità del Servizio***

Vengono di seguito evidenziati gli indicatori di qualità individuati dal centro per l'erogazione dei propri servizi.

**FASE DEL SERVIZIO**

**INDICATORI DI QUALITA'**

*Richiesta dell'Utente*

**Informazioni**

- brevità dei tempi di attesa
- chiarezza e completezza delle informazioni
- cortesia del personale di contatto

**prenotazioni**

- tempi di attesa per la prestazione
- semplicità della procedura di prenotazione
- chiarezza e completezza delle informazioni

PQ02	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	VER. 0 DEL 10/07/17
DOC 1	INCORSO ITALIA MEDICA	PAGINA 5 DI 8

- cortesia del personale di contatto

### Prestazioni sanitarie.

#### **accesso e attesa**

- chiarezza della segnaletica
- comfort delle sale di attesa
- orari di apertura
- pulizia e accessibilità ai servizi igienici

#### **esecuzione dei trattamenti**

- comfort dell'ambulatorio
- rispetto della privacy
- tempi di attesa

#### **aspetti amministrativi**

- semplicità della procedura e dei mezzi di pagamento

#### **rapporti col personale**

- cortesia del personale
- personalizzazione del servizio
- aspetto del personale (divise, camici, , ecc.)

### Gestione del disservizio

- facilità nell'inoltro dei reclami e nella raccolta dei questionari
- tempi e modalità di risposta ai reclami
- indagini per la valutazione dei livelli di soddisfazione dell'Utenza.

### **Reclami**

I Clienti hanno la possibilità di presentare reclami per reali o presunti disservizi subiti mediante:

1. compilazione dello specifico modulo a disposizione presso l'accettazione;
2. inviando una lettera, un fax o e-mail al centro;
3. chiedendo di poter conferire con il Responsabile della qualità per esporre il problema.

Chi riceve il reclamo valuta prima la sua fondatezza e se questo si presenti di immediata e agevole soluzione dando corso alle azioni necessarie, informando il cliente sui provvedimenti attuati e segnalando sul modulo quanto attuato.

Nel caso in cui il reclamo sia particolarmente complesso il Responsabile della qualità lo informa che sarà avviata un'opportuna indagine interna per chiarire le circostanze accadute e che sarà fornita una risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento.

Il Responsabile della qualità si attiva per ricercare e analizzare le cause da cui è scaturito il reclamo e per valutare le circostanze e le conseguenze, eventualmente convocando riunioni di

PQ02	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	VER. 0 DEL 10/07/17
DOC 1	INCORSO ITALIA MEDICA	PAGINA 6 DI 8

chiarimento con il personale coinvolto cui possono essere invitati anche i reclamanti (se ritenuto opportuno).

Terminata l'indagine il Responsabile della qualità predispose e invia al reclamante una lettera di risposta. Una copia della stessa è allegata al modulo di Segnalazione reclamo, sul quale viene anche annotato se il cliente si è ritenuto soddisfatto o meno della risposta ricevuta.

I reclami pervenuti sono analizzati e discussi in occasione del riesame di direzione annuale.

## **La Carta dei Servizi**

### ***Significato e funzione***

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", individua:

i principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi ed i cittadini

i relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi.

L'insieme di questi provvedimenti costituisce la "carta dei servizi", che, in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione ed il controllo dei cittadini.

### ***La Carta dei Servizi***

In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/95 ed alle "Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95", il centro presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell'erogazione del servizio.

Per la realizzazione di questo obiettivo abbiamo provveduto a:

adottare gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicuriamo il rispetto,

pubblicizzare e verificare il grado di soddisfazione tra gli utenti, attraverso il modello dell'analisi partecipata della qualità (APQ),

garantire al Cittadino azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard assicurati.

PQ02	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	VER. 0 DEL 10/07/17
DOC 1	INCORSO ITALIA MEDICA	PAGINA 7 DI 8

Questi sono solo i primi passi per la realizzazione del nostro progetto nel quale il Cittadino, con i suoi suggerimenti, reclami o osservazioni, riveste il ruolo di primo attore.

Pertanto, la Carta dei servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni, e va inquadrata nel Sistema Qualità del Centro.

### ***I Principi fondamentali***

I principi fondamentali che hanno ispirato la carta dei servizi sono:

**Eguaglianza ed imparzialità:** nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.

**Rispetto:** gli utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

**Continuità:** l'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è continua, regolare e senza interruzioni.

**Diritto di scelta:** l'Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle indagini diagnostiche o trattamenti proposti dai sanitari.

**Partecipazione:** la partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica, fornita dall'Utente, sulla qualità del servizio fruito.

**Efficienza ed efficacia:** il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni sanitarie sempre aggiornate dal punto di vista tecnico - scientifico e rispondenti alle aspettative della Clientela.

#### ***I diritti e i doveri dei Cittadini-Utenti***

I diritti sotto riportati, dei quali garantiamo il rispetto, sono tra quelli indicati dal "Protocollo nazionale sul servizio sanitario per le nuove carte dei diritti del Cittadino", approvati il 14/06/95 dal Movimento Federativo Democratico, su proposta del Tribunale per i diritti del Malato.

- a) **Diritto al tempo:** ogni Cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo.
- b) **Diritto all'informazione ed alla documentazione sanitaria:** ogni Cittadino ha diritto di ricevere le informazioni e la documentazione di cui necessita e ad entrare in possesso di tutti gli altri atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute.
- c) **Diritto alla sicurezza:** chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione ed a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture o dei servizi.
- d) **Diritto alla protezione:** la struttura sanitaria ha il dovere di proteggere ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in condizione di debolezza.
- e) **Diritto alla certezza:** ogni Cittadino ha diritto ad avere la certezza del trattamento appropriato ed a non essere vittima di conflitti professionali ed organizzativi.
- f) **Diritto alla fiducia:** Ogni Cittadino ha diritto ad essere trattato come un soggetto degno di fiducia.
- g) **Diritto alla qualità:** ogni Cittadino ha diritto di trovare operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire, migliorare e comunque prendersi cura del suo stato di salute attraverso servizi di qualità.
- h) **Diritto alla differenza:** ognuno ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità data dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione.

PQ02	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	VER. 0 DEL 10/07/17
DOC 1	INCORSO ITALIA MEDICA	PAGINA 8 DI 8

- i) **Diritto alla normalità:** ogni Cittadino ha diritto a farsi curare senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.
- j) **Diritto alla decisione:** il Cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e vita.
- k) **Diritto alla riparazione dei torti:** ogni Cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi ed in misura congrua.

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. Ottemperare ad un dovere vuol dire contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie erogate. Per questi motivi invitiamo i Clienti al rispetto di queste poche regole, affinché il nostro servizio sia sempre di alta qualità e possa soddisfare le esigenze di tutti.

- a) Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.
- b) E' opportuno evitare comportamenti che rechino disturbo o disagio agli operatori sanitari o agli altri utenti della struttura.
- c) Il Cittadino è tenuto al rispetto degli orari indicati per l'effettuazione delle prestazioni, comunicando tempestivamente l'eventuale impossibilità di recarsi all'appuntamento.
- d) Nei centri sanitari è vietato fumare. L'osservanza di tale disposizione è un atto di rispetto verso gli altri ed un sano stile di vita.
- e) Per evidenti ragioni di igiene e pulizia è vietato introdurre animali.