



CARTA DEI SERVIZI

**CENTRO RADIOLOGICO
VERRENGIA s.r.l.
Corso Vittorio Emanuele,
95 84100 - Salerno**

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.

*Il **CENTRO RADIOLOGICO VERRENGIA s.r.l.** 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, il **CENTRO RADIOLOGICO VERRENGIA s.r.l.** si ispira ai seguenti principi:*

- **uguaglianza:** 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;
- **rispetto:** ogni cittadino deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità;
- **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;
- **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.*

Tutto ciò è finalizzato a perseguire i seguenti obiettivi per la qualità:

- *ottenere la completa soddisfazione dei clienti interni ed esterni*
- *aumentare il livello di coinvolgimento del personale*
- *migliorare l'efficienza interna, attraverso la riduzione dei costi della non qualità*
- *minimizzare i rischi di insuccessi tecnici e commerciali*

PIENA INFORMAZIONE DEI CITTADINI UTENTI SUI SERVIZI OFFERTI

Il CENTRO RADIOLOGICO VERRENGIA s.r.l. offre i seguenti servizi agli utenti :

- *ESAMI RADIOGRAFICI(RX) DIRETTI*
- *ESAMI RADIOGRAFICI (RX) CON MEZZO DI CONTRASTO BARITATO E IODATO*
- *ESAMI ECOGRAFICI(US)*
- *ESAMI DI TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA(TAC)*
- *ESAMI DI RISONANZA MAGNETICA(R.M.)*
- *PRESTAZIONI DI TERAPIA FISICA*
- *PRESTAZIONI DI FKT*
- *BIOPSIE MIRATE*

Tali Servizi sono offerti negli ORARI DI APERTURA al pubblico:

Dal Lunedì al Venerdì escluso i festivi dalle ore 09,00 alle ore 20,00.

Il sabato l'orario è funzione delle necessità lavorative esplicatesi nel corso della settimana.

*Il LISTINO PREZZI del **CENTRO RADIOLOGICO VERRENGIA s.r.l.** per tutte le tipologie di esame si attiene a quanto definito nel DGRC n. 377/98. Esso è a disposizione degli utenti, che possono prenderne visione richiedendolo agli addetti in sala accettazione.*

*il **CENTRO RADIOLOGICO VERRENGIA s.r.l.** esegue la refertazione e la consegna in tempo reale. Per i casi di particolare urgenza i referti degli esami Radiologici sono consegnati entro 24 ore dall'esecuzione dell'esame stesso.*

*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 (D.Lgs. 196/2003).

E' richiesto agli utenti il Consenso Informato da riportare sulla richiesta cliente completa (che ha validità di contratto tra le parti).

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.

*Il **CENTRO RADIOLOGICO VERRENGIA s.r.l.** gestisce le offerte attraverso l'utilizzo del listino ASL riportato sul BURC del 7/04/1998 e successive modifiche*

Le richieste dei clienti sono espresse:

- *Verbalmente;*
- *Con prescrizione/ricetta del medico privato;*
- *Con impegnativa ASL.*

Vengono recepite in sala accettazione dall'addetto che registra nel sistema informatico le specifiche riportate sulle richieste stesse, solo dopo aver controllato la richiesta stessa ed essersi accertato della possibilità da parte dell'azienda di poter far fronte alle obbligazioni per le quali si dovrebbe impegnare.

In particolare l'addetto all'accettazione controlla la validità della richiesta ASL accertandosi che la persona indicata sulla richiesta sia la stessa che si sottopone all'esame o trattamento (tale accertamento è effettuato controllando un documento di identificazione valido come carta d'identità o patente non scadute).

Per la mammografia l'addetto all'accettazione informa la paziente che, eccetto casi di necessità e/o di urgenza, è preferibile effettuare l'esame in fase di quiescenza ormonale.

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, il **CENTRO RADIOLOGICO VERRENGIA s.r.l.** 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 qualità delle attrezzature si serve di un Esperto Qualificato che esegue il Controllo Qualità Apparecchiature. Tutte le attrezzature in uso al Centro sono dotate di un Manuale Qualità in linea con le normative vigenti.*

PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITA'

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 il Piano di Sanificazione Aziendale e i prodotti di sanificazione utilizzati con le relative schede tecniche ed ha affidato la sanificazione ad una Ditta Esterna - 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 sono sottoposte a controllo di qualità e sono in possesso del Manuale della Qualità. La sorveglianza fisica della protezione ai sensi del D.Lgs. 230/95 è affidata ad esperto qualificato iscritto nell'Elenco Nazionale degli Esperti Qualificati. Tutte le attrezzature sono identificate a mezzo etichetta indicante un codice numerico.

GLI STANDARD DI QUALITA'

I fattori 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.

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità.

Gli indicatori possono essere monitorati attraverso misurazioni interne, o attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.

I fattori di qualità sono individuati in corrispondenza dei diversi momenti dell'esperienza degli utenti, considerando i seguenti aspetti:

- *tempestività, regolarità, puntualità negli adempimenti;*
- *semplicità delle procedure;*
- *orientamento, accoglienza, informazione sui servizi;*
- *organizzazione dei servizi e loro adeguatezza;*
- *comfort, pulizia, attesa;*
- *comportamento degli operatori;*
- *completezza e chiarezza dell'informazione;*
- *attenzione alle esigenze degli utenti;*
- *privacy.*

SUGGERIMENTI E RECLAMI

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

- *contattare telefonicamente il CENTRO RADIOLOGICO VERRENGIA s.r.l. al n. 089-231848; il personale dell'Amministrazione provvederà a registrare la segnalazione e ad attivare i Responsabili interessati;*
- *rivolgersi direttamente al personale dell'Accettazione che provvederà a registrare la segnalazione e ad attivare i Responsabili interessati.*

*Qualsiasi sia la modalità utilizzata per la segnalazione, il **CENTRO RADIOLOGICO VERRENGIA s.r.l.** adotta una specifica procedura per garantire l'accoglienza e la valutazione dei suggerimenti, nonché la risoluzione di ciascun reclamo, nell'interesse della soddisfazione dell'utente e nel rispetto del lavoro svolto.*