

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO SAN CAMILLO S.U.R.L.

IL PUNTO D'INCONTRO
tra i migliori Specialisti e tutti
i bisogni dei pazienti



Sommario

1. GENERALITA'	5
1.1 Presentazione dell'azienda	5
1.2 Fini istituzionali e principi fondamentali	5
1.3 Mission	6
1.4 Vision	6
2. DICHIARAZIONE DELLA DIREZIONE GENERALE	7
2.1 Politica della Direzione	7
2.2 Obiettivi generali	8
2.3 Obiettivi specifici	8
3. STRUTTURA E SERVIZI OFFERTI	8
3.1 Composizione del Centro	8
3.2 Orari di apertura	8
3.3 Prestazioni	9
3.4 Organigramma	10
3.5 Funzionigramma	10
3.6 Ubicazione e accessibilità	12
3.7 Modalità di accesso ai servizi – Prenotazione, Accettazione, Ritiro referti, Disdetta appuntamenti, Reclami, Tempi di attesa, Pagamento delle prestazioni	13
3.8 Consenso ai trattamenti – “Consenso informato”, Privacy	14
3.9 Attrezzature	14
4. Standard di Qualità dei servizi	16
5. Verifica degli Standard di Qualità dei servizi	19
5.1 Relazione annuale sullo stato degli standard	19
5.2 Indagine sulla soddisfazione dei Pazienti	19
5.3 Reclami – Ufficio preposto, Modalità di presentazione, Gestione del reclamo	19
6. Ascolto, tutela e partecipazione dei cittadini	19
6.1 Diritti dei pazienti	20
6.2 Doveri dei pazienti	22

1. GENERALITA'

Il presente documento indica i requisiti minimi per l'autorizzazione all'esercizio di cui al DPR 14.01.1997 relativi ai seguenti aspetti organizzativi:

- politica, obiettivi ed attività
- struttura organizzativa
- gestione delle risorse umane
- gestione delle risorse tecnologiche
- gestione, valutazione e miglioramento della qualità, linee guida e regolamenti interni
- sistema informativo

1.1 Presentazione dell'azienda

Il CENTRO SAN CAMILLO è collocato interamente al primo piano di un'elegante palazzo sito nel cuore della Città di Bari in via A.M. Calefati 177. Il Centro possiede i requisiti prescritti dalla Legge n° 13/89 e del D.M. n. 236 del 14/06/89 in materia di eliminazione delle barriere architettoniche: il Centro é accessibile ai disabili mediante citofono dedicato nei pressi del portone di ingresso allo stabile e montascale a ruote.

Il Centro si configura come una struttura:

- da adibire alle attività ambulatoriali relative alle seguenti specializzazioni: CARDIOLOGIA (B.01.07), OSTETRICIA E GINECOLOGIA (B.01.12), ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA (B.01.15) OCULISTICA (B.01.14), UROLOGIA (B.01.16) e ATTIVITA' DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI (B.01.03) - MAMMOGRAFIA;
- dotata di competenze specialistiche e di due ecografi ad ausilio per visite specialistiche nell'ambito della ginecologia, cardiologia, urologia e diagnostica per immagini per eseguire rispettivamente ecografie ed Eco Color Doppler e mammografia;
- progettata e organizzata secondo un sistema gestionale che permette di tenere sotto controllo e di migliorare la qualità del servizio globale per tutte le sue specialità.

1.2 Fini istituzionali e principi fondamentali

Questo Documento è, innanzitutto, una presentazione del nostro Centro, con le sue caratteristiche, le sue attività, i servizi e le prestazioni che è in grado di fornire. Questa presentazione è intesa come un momento di accoglienza e di reciproca conoscenza con tutti coloro che si rivolgono a noi, fiduciosi di trovarvi un aiuto nelle difficoltà da cui sono afflitti.

Entrando al Centro San Camillo i nostri utenti devono superare ogni sensazione di estraneità e sentirsi subito circondati da uno spirito di affettuosa ospitalità e calore umano.

Essi potranno così ottenere le prestazioni più appropriate ed adeguate alla sua situazione, sentirsi partecipi di quanto viene fatto nei loro confronti, avere migliore consapevolezza dei propri diritti. Potranno anche contribuire, attraverso le segnalazioni e, quando occorra, i giusti reclami, a colmare gap che inevitabilmente si verificheranno al fine di fornire un servizio sempre più qualificato e rispondente alle esigenze di ciascuno.

Questo documento è volto alla tutela dei diritti degli utenti in linea con quanto predisposto dal Dipartimento della Funzione pubblica, d'intesa con il Ministero della Sanità e pubblicata con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 1995 sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica n°125 del 31.05.1995.

L'erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **EGUAGLIANZA:** le prestazioni sono erogate senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto sociale, religione ed opinioni politiche
- **IMPARZIALITA':** le prestazioni sono erogate attraverso comportamenti obiettivi, equi, trasparenti ed imparziali
- **CONTINUITA':** il Centro garantisce l'attuazione del programma in modo continuativo e senza interruzioni nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali
- **DIRITTO DI SCELTA:** il Centro garantisce al cittadino utente il diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.
- **APPROPRIATEZZA:** le prestazioni sono "appropriate" quando sono al tempo stesso pertinenti rispetto alle persone, circostanze e luoghi, valide da un punto di vista tecnico-scientifico e accettabili sia per i clienti che per gli operatori
- **PARTECIPAZIONE:** il Centro garantisce al cittadino utente il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** Il Centro garantisce che i servizi e le prestazioni verranno fornite mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del cittadino utente, evitando dispendi che andrebbero a danno della collettività
- **RISPETTO DEI DIRITTI DELLA DIGNITA' E DELLA RISERVATEZZA:** ogni cittadino utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

1.3 Mission

La mission del Centro è assicurare un servizio pubblico globale, di eccellenza e tempestivo nel campo della medicina specialistica.

Tale mission è basata su due principi fondamentali:

- qualità dell'assistenza al fine di rispondere ai bisogni della popolazione garantendo gli standard previsti a livello regionale e nazionale;
- sviluppo delle competenze dei professionisti riconoscendo la motivazione del personale come indicatore di risultato di una corretta politica di gestione di un contesto organizzativo e professionale nel quale ogni operatore possa esprimere il massimo delle potenzialità nel rispetto delle specifiche competenze.

1.4 Vision

Il Centro San Camillo intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni, integrandosi con il Sistema Sanitario Regionale nella sfida continua volta

all'abbattimento delle liste d'attesa delle prestazioni di diagnostica oltre che ad essere un punto di riferimento per le prestazioni di Ostetricia e Ginecologia e Cardiologia.

2. DICHIARAZIONE DELLA DIREZIONE GENERALE

2.1 Politica della Direzione

La struttura Centro San Camillo S.u.r.l. pone al centro della sua politica aziendale la salute del cittadino con l'attenzione umana e la competenza professionale, necessaria a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura, attraverso un'equipe sempre volta all'analisi dei risultati e a perseguire il miglioramento della qualità, attraverso l'applicazione condivisa di principi etici ed organizzativi (al fine di offrire ai pazienti del territorio di riferimento un'assistenza completa dal punto di vista qualitativo) con l'obiettivo **"zero difetti"**.

Con cadenza annuale la Direzione Generale provvederà:

- alla definizione e programmazione del piano annuale delle prestazioni da erogarsi garantendo la regolare e continua erogazione delle prestazioni per ogni mese dell'anno;
- al rispetto integrale della disciplina di gestione delle liste d'attesa;
- a garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:
 - a) la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;
 - b) tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;
- al rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
- alla refertazione immediata per le prestazioni diagnostiche;
- ad un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
- alla professionalità, cortesia e disponibilità a fornire informazioni da parte di tutti gli addetti;
- al rispetto della privacy;
- alla vigilanza sul rispetto dei principi etici e deontologici da parte degli operatori sanitari;
- alla vigilanza sul rispetto della riservatezza dei dati sanitari;
- alla promozione dello sviluppo delle risorse umane e della conoscenza aziendale (knowledge management) attraverso l'attività di formazione permanente, aggiornamento e riqualificazione del personale;
- alla promozione di iniziative per il miglioramento della qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie;
- a garantire la regolare e continua erogazione delle prestazioni per ciascuna specializzazione stabilita in un numero massimo di: 288 visite per mese circa l'ambulatorio di Cardiologia, 216 visite per mese limitatamente all'ambulatorio di Ostetricia e Ginecologia, 192 visite per mese limitatamente all'ambulatorio di Urologia, 80 visite per mese limitatamente all'ambulatorio di Oculistica, 120 visite per mese limitatamente all'ambulatorio di Diagnostica per immagini - Mammografia. Dunque, il numero annuale complessivo di visite è stimato in 12672 prestazioni, compatibilmente sia con la recettività del centro che con il numero di personale presente. Inoltre,

mensilmente la Direzione Generale provvederà a monitorare l'andamento delle prestazioni per ciascuna disciplina onde definire e programmare gli interventi opportuni di incremento di ricettività;

- al raggiungimento e mantenimento dello standard così come programmato, con il fine di perseguire un miglioramento continuo.

2.2 Obiettivi generali

Gli obiettivi generali della Struttura sono i seguenti:

- Ricercare costantemente armonia ed efficace comunicazione all'interno della Struttura
- Aumentare la professionalità rispetto alle tipologie di prestazioni che maggiormente si erogano
- Ottenere un miglioramento generale della comunicazione della Struttura con l'esterno
- Incrementare i servizi e le prestazioni per un servizio sempre più globale
- Incrementare il numero dei pazienti

2.3 Obiettivi specifici

Gli obiettivi specifici della Struttura sono i seguenti:

- Effettuare semestralmente una riunione con tutti i collaboratori per mantenere viva ed efficace la comunicazione riguardante la professione, e valutare le diverse opportunità di miglioramento del servizio offerto
- Mantenere costante la formazione attraverso la consultazione e l'elaborazione di materiale scientifico, la partecipazione a corsi e aggiornamenti
- Imporre ai medici e ai collaboratori almeno un corso di aggiornamento una volta ogni anno al fine di ottenere il giusto punteggio di crediti formativi secondo la legge
- Elaborare puntualmente i dati del questionario di gradimento con cui i pazienti esprimono un loro giudizio sull'accoglienza ed il trattamento ricevuti
- Modifica del materiale pubblicitario, delle targhe, delle inserzioni con l'inserimento delle nuove specialità.
- Verifiche periodiche agli impianti e all'apparecchiature

3. STRUTTURA E SERVIZI OFFERTI

3.1 Composizione del Centro

Il Centro è dotato di una accettazione all'ingresso, due spazi per l'attesa, due postazioni presso l'accettazione, una sala di attesa con diciotto postazioni, quattro ambulatori e una sala mammografica per medici specialisti con area separata per spogliarsi nel rispetto della privacy dell'utente, due uffici (Direzione Generale, Amministrazione), una sala riunioni, uno spazio per archivio documentazione, uno spogliatoio riservato al personale sanitario, spazi appositi per deposito di materiale pulito, sporco e materiale d'uso, attrezzature, strumentazioni, servizi igienici distinti per utenti, disabili e personale prossimi rispettivamente alla sala d'attesa e agli ambulatori opportunamente indicati.

3.2 Orari di apertura

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 14.00 e dalle ore 15.00 alle ore 20.00 e il sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00

Il servizio prenotazione telefonica è attivo dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 ore 13.00 e dalle ore 14.30 alle ore 20.00 e il Sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00

Numeri telefonici utili

Centralino: +39 080/9146494

Il servizio di prenotazione on line mediante e-mail e sito internet è sempre attivo dal Lunedì alla Domenica

Contatti web utili

Mail: info@centrosancamillo.it

Sito: <http://www.centrosancamillo.it/appuntamento/>

3.3 Prestazioni

Non esiste una priorità di accesso, ma le patologie degli utenti sono tutte trattate come urgenti.

Il Centro san Camillo eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

- **Specialità ambulatoriali**

- **Ambulatorio di Cardiologia**

Visite cardiologiche: Prima visita, Visita di controllo, Monitoraggio e diagnosi di ipertensione, Valutazione rischio cardiologico, Valutazione aritmie, Valutazione stati di scompenso cardiaco, Monitoraggio e terapia stato nutrizionale e dislipidemico, Monitoraggio e controllo terapie con anticoagulanti.

- **Ambulatorio di Ostetricia e Ginecologia**

Visite ginecologiche: prima visita, visita di controllo, consulenze, post-degenza, menopausa, endocrinologia ginecologica, oncologia ginecologica, uro-ginecologia, dolore pelvico cronico, fisiopatologia della riproduzione

Visite ostetriche: prima visita, di controllo, consulenze, post-degenza, gravidanza a rischio, gravidanze a termine, riabilitazione perineale in gravidanza e puerperio

- **Ambulatorio di Ortopedia e Traumatologia**

Visite Ortopediche: prima visita, visita di controllo, diagnosi e prevenzione delle patologie muscolo-scheletriche, diagnosi e terapia dell'osteoporosi, prevenzione e terapia dell'artrosi, diagnosi e terapia delle patologie traumatiche e degenerative, visioni esami strumentali e di laboratorio RX, RMN, TC, ecografia

- **Ambulatorio di Urologia**

Visite urologiche: prima visita, visita di controllo, consulenze, post-degenza, endocrinologia urologica, oncologia urologica, fisiopatologia dell'apparato urinario e genitale, delle funzioni sessuali, neoplasie

- Ambulatorio di Oculistica

Visite oculistiche: prima visita, visita di controllo, consulenze, post-degenza, patologie oculistiche

- Ambulatorio di Diagnostica per Immagini (Mammografia)

Visite senologiche: prima visita, visita di controllo, consulenze, post-degenza, fisiopatologia mammaria, neoplasie

▪ **Servizi di diagnostica strumentale:**

- Ambulatorio di Cardiologia

Ecografia cardiologica

Eco Color Doppler dei vasi

- Ambulatorio di Ostetricia e Ginecologia

Ecografia ginecologica

Ecografie ostetriche

Ecocardiogramma fetale

- Ambulatorio di Urologia

Ecografia urologica

Ecografia andrologica

- Ambulatorio di Oculistica

Misurazione della vista (Ottotipo)

Valutazione dello stato anatomofunzionale dell'occhio (Lampada a fessura)

Valutazione dell'idoneità all'uso di lenti a contatto (Lampada a fessura)

Rilevazione e misura di errori di rifrazione dell'occhio (Oftalmometro)

Misurazione pressione interna dell'occhio (Tonometro)

Retinoscopia (Schiascopo a lampada)

Oftalmoscopia

Lettura lenti (Frontifocometro)

Lavaggio vie lacrimali

- Ambulatorio di Diagnostica per Immagini

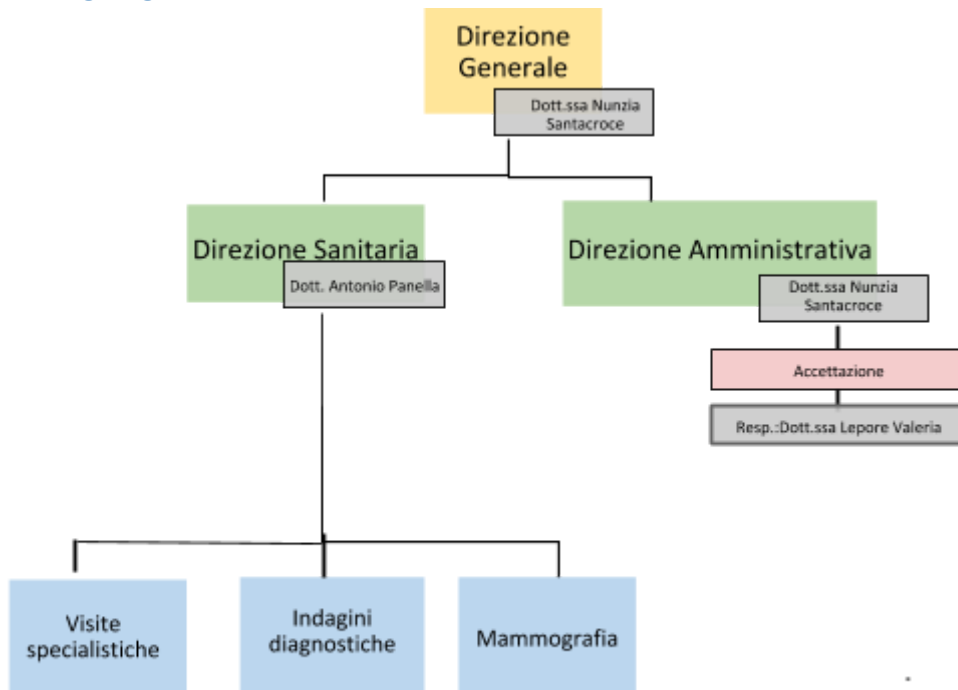
Ecografia mammaria

Mammografia

La Direzione predispone materiale informativo a disposizione dell'utenza, che specifichi tipologia delle prestazioni erogate, operatori responsabili delle prestazioni, orari, costi, ecc. A tal fine lo Studio

ha elaborato la “Carta dei Servizi” e un opuscolo pieghevole di rapida consultazione in distribuzione gratuita presso la Segreteria, gli studi di Medicina Generale e di Pediatria, le Farmacie.

3.4 Organigramma



3.5 Funzionigramma

Direzione Generale

Dott.ssa Nunzia Santacroce

Direttore Generale

Rappresentante legale

Responsabile del servizio di prevenzione e protezione dai rischi

Responsabile della manutenzione degli impianti e delle attrezzature

Responsabile del personale

Responsabile della formazione del personale

Responsabile del trattamento dei dati personali

Responsabile per la qualità e l'Accreditamento

Referente per il coordinamento delle attività

Cell. 3492658209 – Uff. 080 914 64 94

e-mail nunziasantacroce@centrosancamillo.it

Direzione Sanitaria

Dott. Antonio Panella

Direttore sanitario

Medico chirurgo specialista in Ortopedia e Traumatologia

Responsabile organizzazione sanitaria

Responsabile servizi igienico-sanitari

Uff. 080 914 64 94

e-mail direzionesanitaria@centrosancamillo.it

Direzione Amministrativa

Responsabile: Dott.ssa Nunzia Santacroce

Responsabile dell'amministrazione

Responsabile della Segreteria

Responsabile e addetto alla catalogazione dei reclami

Responsabile della Contrattualistica

Responsabile Comunicazione Interna ed Esterna

Cell. 3492658209 – Uff. 080 914 64 94

e-mail direzionegenerale@centrosancamillo.it

pec centrosancamillo@pec.it

Accettazione

Responsabile: Dott.ssa Valeria Lepore

Responsabile delle prenotazioni

Responsabile dell'accoglienza

Responsabile della fatturazione ai pazienti

e-mail info@centrosancamillo.it

3.6 Ubicazione e accessibilità

Il CENTRO SAN CAMILLO è collocato interamente al primo piano di un'elegante palazzo sito nel cuore della Città di Bari in via A.M. Calefati 177. Il Centro possiede i requisiti prescritti dalla Legge n° 13/89 e del D.M. n. 236 del 14/06/89 in materia di eliminazione delle barriere architettoniche: il Centro è accessibile ai disabili mediante citofono dedicato nei pressi del portone di ingresso allo stabile e montascale a ruote.

Come raggiungerci

A piedi

Dalla Stazione Centrale (Ferrovie dello Stato) (10 minuti)

Procedere in direzione nordovest verso Piazza Aldo Moro (fronte Stazione). Uscire dalla rotonda e prendere Piazza Aldo Moro. Continua su via Sparano da Bari. Svoltare a sinistra e prendere via A. M. Calefati. Il Centro è sulla destra.

In auto

Da Bari Nord tramite SS 16 (24 minuti)

Prendere l'uscita 4 verso Bari Centro/Porto. Continuare su via Napoli. Prendere Via Quintino Sella. Svoltare a sinistra in Via Dante Alighieri. Svolta a sinistra alla 1a traversa in Via de Rossi. Svoltare a sinistra alla 3a traversa e prendere via A. M. Calefati. Il Centro è sulla destra.

Da Bari Sud tramite SS 16 (27 minuti)

Prendere l'uscita 11 Svincolo Bari Poggiofranco/Centro. Prendere lo svincolo a sinistra per viale Giuseppe Tatarella. Prendere Strada S. Giorgio Martire. Continuare su via Giuseppe Capruzzi. Svoltare a sinistra e prendere Sottovia Quintino Sella. Svoltare a destra e prendere Corso Italia.



Svoltare a sinistra e prendere Via De de Rossi. Svoltare a sinistra e prendere via A. M. Calefati. Il Centro è sulla destra.

Tramite SS 100 (26 minuti)

Prendere lo svincolo per Foggia. Prendere l'uscita 11 Svincolo Bari Poggiofranco/Centro. Prendere lo svincolo a sinistra per Viale Giuseppe Tatarella. Prendere Strada S. Giorgio Martire. Continuare su via Giuseppe Caprucci. Svoltare a sinistra e prendere Sottovia Quintino Sella. Svoltare a destra e prendere Corso Italia. Svoltare a sinistra e prendere Via De de Rossi. Svoltare a sinistra e prendere via A. M. Calefati. Il Centro è sulla destra.

In Autobus

Tramite Servizio di Trasporto AMTAB (14 Linee nel raggio di 150 mt in via A.M. Calefati)

Le linee AMTAB sono disponibili su <http://www.centrosancamillo.it/dove-siamo/>

3.7 Modalità di accesso ai servizi – Prenotazione, Accettazione, Ritiro referti, Disdetta appuntamenti, Reclami, Tempi di attesa, Pagamento delle prestazioni

• Prenotazione

Tutte le visite specialistiche e i servizi di diagnostica strumentale vengono prenotate alla prima data disponibile nella relativa Agenda del Medico Specialista:

- presso la Segreteria della nostra sede dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 14.00 e dalle ore 15.00 alle ore 20.00 e il sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00
- telefonicamente, Lunedì al Venerdì dalle 9.00 ore 13.00 e dalle ore 14.30 alle ore 20.00 e il Sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00
- prenotazioni on-line dal sito del Centro (<http://www.centrosancamillo.it/appuntamento/>) con “Conferma appuntamento” inviata all’indirizzo e-mail ed sms al numero di cellulare del paziente, all’agenda del Medico Specialista e dell’Amministratore
- prenotazioni mediante App “Centro san Camillo Bari” scaricabile gratuitamente da Google Play e iOS con “Conferma appuntamento” inviata all’indirizzo e-mail ed sms al numero di cellulare del paziente, all’agenda del Medico Specialista e dell’Amministratore

• Accettazione

All’ingresso il paziente viene accolto dal personale addetto al servizio di accoglienza a cui consegna la richiesta medica per le prestazioni che lo richiedono, pagando il dovuto (tariffa privata). Infine, il paziente viene fatto accomodare in sala d’attesa da cui viene prelevato e accompagnato all’ambulatorio di competenza.

• Ritiro dei referti diagnostici

Per le prestazioni che lo richiedono (visite specialistiche ed esami diagnostici), i referti vengono consegnati direttamente dal medico al paziente a erogazione avvenuta.

Per le prestazioni che richiedono analisi cliniche, i referti vengono consegnati ai pazienti entro 10 giorni dall’erogazione della visita presso la Segreteria negli orari di apertura del Centro.

I referti possono essere ritirati dal paziente o da persona da lui formalmente delegata munita di proprio documento di identità e copia del documento d'identità dell'interessato.

- Disdetta appuntamenti

La disdetta con eventuale ridefinizione dell'appuntamento può essere effettuata:

- presso la Segreteria della nostra sede dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 14.00 e dalle ore 15.00 alle ore 20.00 e il sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00

- telefonicamente dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 ore 13.00 e dalle ore 14.30 alle ore 20.00 e il Sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00

- on line mediante il servizio di cancellazione automatica disponibile dalle e-mail "Conferma appuntamento" e con inoltro della disdetta immediata all'agenda del Medico Specialista e dell'Amministratore.

- Reclami

Centro San Camillo garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami sono presentati in segreteria negli orari di apertura.

L'utente può presentare reclamo presentandosi direttamente in segreteria fornendo oralmente le proprie osservazioni, oppure compilando l'apposito modulo lì distribuito e consegnando lo stesso compilato presso l'accettazione o inviandolo per e-mail/PEC (Allegato 2 "Modulo di Reclamo").

- Tempi di attesa

Tempi di attesa per prenotazioni: massimo 10 minuti

Tempi di attesa per accettazione: massimo 15 minuti

Tempi di attesa per visite specialistiche: massimo 10 giorni

Tempi di attesa per ritiro referto analisi cliniche: massimo 10 giorni

- Pagamento delle prestazioni

Presso la reception viene anche effettuato il servizio di contabilità.

Non sono concesse dilazioni di pagamento.

I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con bancomat, carte di credito o assegno bancario.

In caso di mancata effettuazione della prestazione, su richiesta del paziente, verrà rilasciata nota di accredito e rimborsato il dovuto.

3.8 Consenso ai trattamenti – "Consenso informato", Privacy

Ogni paziente che deve sostenere un trattamento terapeutico viene informato sulle modalità di intervento e dichiara per iscritto il proprio consenso compilando l'apposito modulo "Consenso informato".

Il Centro si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili.

Il paziente legge ed appone la propria firma al modulo del consenso per il trattamento dei dati personali, ai sensi della legge 196/03. La cartella personale dell'utente è conservata in area protetta (Archivio) a disposizione unicamente del medico competente, a garanzia della riservatezza.

Per i minori è necessario la firma e il documento di uno dei genitori/tutore.

3.9 Attrezzature

- **Programmazione degli acquisti delle apparecchiature e dei dispositivi biomedici**

Il Centro in linea con i requisiti minimi per l'autorizzazione all'esercizio di cui al DPR 14.01.1997 si è dotato di un ecografo multidisciplinare HD5 Philips ad ausilio per visite specialistiche nell'ambito della ginecologia, dell'ostetricia e della cardiologia per eseguire ecografie anche con modulo Color Doppler.

In considerazione della primaria e semplice organizzazione della Struttura, le apparecchiature biomediche ed i dispositivi medici sono costantemente monitorate nel loro stato di efficienza e di aggiornamento tecnologico dalla direzione che ne programma la loro eventuale sostituzione in rapporto al grado di obsolescenza o in riferimento alla disponibilità sul mercato di nuove tecnologie, oltre che in rapporto alle disponibilità e riserve economiche.

Il personale tecnico ed amministrativo addetto provvede alla verifica delle scorte del materiale di consumo delle apparecchiature e ne programma l'approvvigionamento in maniera tale che tutte le attività possano essere eseguite senza ritardo alcuno.

- **Procedure d'acquisto delle apparecchiature biomediche e dei dispositivi medici.**

Sono soggette ad acquisto quelle apparecchiature biomediche e quei dispositivi medici utilizzati, mentre sono programmati a lungo termine eventuali acquisti di apparecchiature più costose.

- **Inventario delle apparecchiature biomediche**

E' predisposto l'inventario delle apparecchiature in dotazione, completo per ogni apparecchio di informazioni relative a:

- Marca, Modello, Tipologia, Produttore, Anno di costruzione, Data e Valore di acquisto, Numero di Matricola, Marchio CE, codice CIVAB, Stato d'Uso, Manutenzione (cfr. allegato 14 "Inventario Apparecchiature Specifiche");

Per ciascun apparecchio biomedico in dotazione sono effettuate le Verifiche di Sicurezza Elettrica delle Apparecchiature Elettromedicali previste dalla norma EN 62353 (CEI - 62-148);

Ogni apparecchio è dotato del manuale d'uso e della manutenzione in formato cartaceo o elettronico.

- **Piano di manutenzione delle apparecchiature biomediche.**

La Struttura ha predisposto un piano di manutenzione (ordinaria e straordinaria) di tutte le apparecchiature biomediche (cfr. allegato 15 -"Piano Manutenzione apparecchiature"), secondo le seguenti modalità:

- **Manutenzione ordinaria (preventiva):** uso, gestione ordinaria e quotidiana, regole base di sicurezza, pulizia, conservazione in efficienza, revisione periodica e programmata, sostituzione periodica di dispositivi o parti di essi, verifiche elettriche, ecc;

•Manutenzione straordinaria (correttiva): gestione di situazioni imprevedibili o non programmabili, al fine di rendere realmente operativo in modo rapido e sicuro il servizio

- **Documentazione interventi di manutenzione straordinaria e Verifiche periodiche.**

I manuali delle apparecchiature sono conservati in luogo idoneo e accessibile al personale preposto al suo utilizzo.

Per ciascun apparecchio è prevista una “Scheda di Pianificazione Manutenzioni” (cfr. allegato 16a), su cui sono descritti gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria previsti. A tal fine è redatto apposito

documento di registrazione degli interventi di manutenzioni per ciascuna apparecchiatura (cfr. allegati 16 b,c -“Scheda di registrazione della manutenzione ordinaria e straordinaria”).

Verifiche periodiche di sicurezza degli impianti elettrici fissi (impianto di terra) sono condotte e documentate secondo le modalità previste ed indicate dalle norme CEI 64-8 da un organismo notificato, con redazione dei relativi verbali che fanno parte integrante del documento di valutazione dei rischi aziendali.

4. Standard di Qualità dei servizi

Nella struttura vengono erogate prestazioni a livello ambulatoriale. Per questo sono attivati i seguenti programmi di valutazione e di miglioramento delle attività:

Qualità dei servizi - Indicatori

1. Informazione agli utenti
2. Accoglienza
3. Umanizzazione
4. Prenotazioni e Tempi di attesa
5. Ritiro Referti
6. Soddisfazione della clientela e Gestione reclami

1. Fattore di Qualità: Informazione agli utenti

Obiettivo: Garantire all’utente un’informazione comprensibile, chiara e completa sulle prestazioni offerte.

Indicatori:

- presenza di una carta dei servizi aggiornata, disponibile on-line e in una versione sintetica (opuscolo pieghevole di rapida consultazione) cartacea presso la struttura
- distribuzione gratuita della carta dei servizi in versione sintetica
- sito internet aziendale (www.centrosancamillo.it) con percorsi orientati all’utenza per accedere ad informazioni sull’organizzazione, sui servizi e sulle attività
- esistenza di procedure specifiche e, ove necessario specifica modulistica, per il consenso informato
- completezza delle informazioni mediche e della documentazione fornita al paziente

- esistenza di procedure per il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza e per la gestione di segnalazioni e reclami
- esistenza di procedure atte a garantire la tutela dei dati personali e sensibili

2. Fattore di Qualità: Accoglienza

Obiettivo: Facilitare l'utente nell'accesso alla struttura

Indicatori

- presenza di segnaletica per guidare l'utente sino ai singoli servizi
- presenza di cartellonistica indicante gli orari di apertura al pubblico e delle prenotazioni
- presenza di personale identificabile tramite cartellino di riconoscimento riportante nome, cognome e qualifica
- presenza di sala di attesa adeguatamente arredata e dimensionata all'affluenza media giornaliera
- disponibilità di servizi igienici adeguati
- presenza di servizio igienico per disabili
- procedure a garanzia di pulizia e sanificazione degli ambienti
- presenza di punto di accoglienza (reception all'ingresso in struttura)

3. Fattore di Qualità: Umanizzazione

Obiettivo: Facilitare il percorso diagnostico-terapeutico del paziente nel rispetto della dignità della persona.

Indicatori

- procedure di personalizzazione del percorso diagnostico-terapeutico gestito dal medico di riferimento
- relazioni con i pazienti ed i familiari improntate a riservatezza, cortesia, disponibilità e partecipazione
- misure atte a ridurre i disagi fisici e psicologici connessi alla necessità di cura
- interventi atti ad evitare sofferenza e dolore non necessari

4. Fattore di Qualità: Prenotazioni e Tempi di attesa

Obiettivo: Facilitare l'accesso alle prestazioni con riduzione dei tempi di attesa.

Indicatori

- accesso alla prenotazione telefonica
- contenimento tempi di attesa per le procedure di prenotazione ed accettazione
- contenimento tempi di attesa per l'erogazione del servizio

5. Fattore di Qualità: Ritiro referti

Obiettivo: Chiarezza delle informazioni e funzionalità del ritiro.

Indicatori

- contenimento tempi di consegna dei referti
- possibilità di ritiro da parte di persone delegate, tramite compilazione di apposito modulo
- esistenza di procedure a garanzia della privacy
- tenuta di apposito registro per l'annotazione dell'avvenuta consegna
- possibilità di ottenere copie di referti e documentazione iconografica, tramite compilazione di apposito modulo

6. Fattore di Qualità: Soddisfazione della clientela e Gestione reclami

Obiettivo Garantire il monitoraggio della soddisfazione della clientela e gestire eventuali reclami.

Indicatori:

- rilevazione periodica della soddisfazione dei pazienti attraverso specifico questionario in forma anonima consegnati ad un campione significativo di pazienti (circa il 10% dell'utenza)
- sistema informatico di registrazione, analisi e monitoraggio della soddisfazione della clientela
- sistema informatico di registrazione, analisi e monitoraggio dei reclami dei pazienti
- analisi delle non conformità rilevate durante l'effettuazione delle attività
- pubblicazione semestrale dei risultati dell'indagine di soddisfazione della clientela

PROCESSO	FATTORE	STANDARD	INDICATORE	VALORE ATTESO
Relazionale	Informazione agli utenti	Informazioni comprensibili, chiare e complete sulle prestazioni	N° richieste pervenute/N° di accessi	Valore atteso accessi >=buono pari al 80% del N° di richieste
Relazionale	Accoglienza	Presenza costante di operatori	N° di operatori proporzionato al volume e/o richieste dell'utenza	Livello di gradimento questionari >=buono pari al 80% dei questionari di ritorno
Relazionale	Umanizzazione	Percorsi diagnostico-terapeutici individualizzati e coerenti ai bisogni nel rispetto della dignità della persona	Valutazione della qualità del trattamento	Livello di gradimento questionari >=buono pari al 80% dei questionari di ritorno
Relazionale	Prenotazioni e Tempi di attesa	Tempi di prenotazione e attesa contenuti	Tempi di prenotazione e attesa inferiori a 10 minuti	Livello di gradimento questionari >=buono pari al 80% dei questionari di ritorno
Relazionale	Ritiro Referti	Chiarezza delle informazioni, funzionalità del ritiro, tempi ritiro contenuti	Valutazione della qualità del servizio	Livello di gradimento questionari >=buono pari al 80% dei questionari di ritorno

Relazionale	Soddisfazione della clientela e Gestione reclami	Presentare reclami, istanze, osservazioni, e proporre suggerimenti per migliorare il servizio	N° reclami ricevuti/numero di accessi	Valore atteso reclami < 10% del numero accessi totale
-------------	--	---	---------------------------------------	---

5. Verifica degli Standard di Qualità dei servizi

5.1 Relazione annuale sullo stato degli standard

Il Centro garantisce la verifica dell'attuazione degli standard attraverso una relazione annuale sui risultati conseguiti.

Il Centro riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica della adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse, a questo fine si avvale anche della collaborazione degli Utenti ai suoi servizi.

5.2 Indagine sulla soddisfazione dei Pazienti

Il Centro garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione dei pazienti, promuovendo la distribuzione di questionari, indagini campionarie e l'osservazione diretta.

Nell'ottica di un miglioramento continuo, la struttura ha attivato le migliori procedure organizzative interne e le istruzioni operative per descrivere le attività svolte all'interno della struttura, tale processo è finalizzato a fissare standard qualitativi per lo svolgimento delle attività in forma controllata. (Vedi Allegato 2: Questionario di valutazione del servizio)

5.3 Reclami – Ufficio preposto, Modalità di presentazione, Gestione del reclamo

Ufficio preposto

Centro San Camillo garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Modalità di presentazione

I reclami sono presentati in segreteria negli orari di apertura. L'operatore riceve le osservazioni, le opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati dagli utenti e/o associazioni o organismi riconosciuti che li rappresentano.

L'utente può presentare reclamo presentandosi direttamente in segreteria fornendo oralmente le proprie osservazioni, oppure compilando l'apposito modulo lì distribuito e consegnando lo stesso compilato presso l'accettazione (vedi allegato Modulo di Reclamo) o inviandolo mezzo e-mail all'indirizzo info@centrosancamillo.it.

Gestione del reclamo

Il referente per i reclami è la Direzione della struttura che si impegna alla comunicazione al cliente della presa visione del reclamo in 24 ore e alla risoluzione del disservizio nei tempi tecnici più contenuti possibile.

6. Ascolto, tutela e partecipazione dei cittadini

Il Centro si impegna al rispetto della privacy in tutti i suoi aspetti.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione vanno inoltrati alla Direzione tramite l'apposito modulo disponibile in segreteria.

La Direzione dopo avere fatto le adeguate indagini provvederà alla risoluzione del disservizio nei tempi tecnici più contenuti possibile.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Con frequenza trimestrale la Direzione analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti in forma anonima, e provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.

Il 15 novembre 2002 è stata presentata a Bruxelles la Carta Europea dei Diritti del Malato, che si pone l'obiettivo di rendere concreti, applicabili e appropriati ai servizi sanitari i diritti fondamentali dell'Unione europea contenuti nella Carta di Nizza. Partendo da questo importante documento il Centro ha condiviso e adottato come punto di riferimento per le attività in cui opera i seguenti Diritti dei Pazienti.

Tutti i pazienti devono poter usufruire dei diritti elencati, indipendentemente da età, sesso, stato civile, razza, religione, orientamento sessuale, grado d'istruzione e situazione economica.

6.1 Diritti dei pazienti

1. Diritto alla prevenzione

Ogni paziente ha diritto a servizi appropriati di prevenzione della malattia.

2. Diritto ad una diagnosi precoce

Ogni paziente ha il diritto di fruire dei servizi sanitari in modo che si possa giungere ad una diagnosi precoce della sua patologia. Il paziente ha diritto a:

- avere una diagnosi tempestiva e accurata da parte di specialisti qualificati;
- ricevere, al momento della diagnosi, informazioni complete e comprensibili sulla malattia, su eventuali necessità di cambiamenti del proprio stile di vita e sui servizi di cura e riabilitazione disponibili;
- ottenere risposte tempestive, chiare e utili;
- condividere con familiari e persone di fiducia gli incontri col medico.

3. Diritto all'accesso

Ogni paziente 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.

4. Diritto al rispetto

I rapporti con l'utente sono improntati al rispetto della persona, evitando l'uso di appellativi impropri che facciano riferimento alla malattia o ad altri aspetti personali; l'operatore accoglie le richieste dell'utente nel pieno rispetto della dignità della persona.

5. Identificazione degli operatori

Deve essere possibile identificare immediatamente gli operatori attraverso il cartellino di riconoscimento e gli utenti hanno diritto di esigere dagli operatori l'indicazione del loro nominativo e posizione funzionale, anche nelle comunicazioni telefoniche; in particolare, deve essere garantita l'identificazione degli operatori direttamente responsabili dell'espletamento delle indagini e delle cure.

6. Diritto al consenso

Ogni paziente ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere 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 alla ricerca scientifica.

7. Diritto alla libera scelta

Ogni paziente 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 alla propria vita.

8. Diritto alla privacy e alla confidenzialità

Ogni paziente 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'esecuzione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

Tutte le comunicazioni relative allo stato di salute dell'utente rispettano il diritto alla riservatezza:

- durante le visite, i colloqui e il ricovero viene garantita la riservatezza e rispettato il pudore;
- il caso clinico può essere utilizzato a fini di insegnamento o di ricerca solo in forma anonima, altrimenti deve essere richiesto e ottenuto il consenso del paziente;
- l'insegnamento e la ricerca sono espletati nel rispetto del diritto alla riservatezza del paziente e della sua espressa volontà.

9. Diritto al rispetto di standard di qualità

Il paziente ha diritto a cure qualitativamente adeguate, caratterizzate da elevati standard tecnici compatibili con le risorse e le competenze cliniche disponibili, nonché da un rapporto umano con gli operatori sanitari. Ogni paziente ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali.

10. Diritto alla sicurezza

Ogni paziente ha il diritto di essere scervo da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

6.2 Doveri dei pazienti

Il paziente deve partecipare attivamente alla diagnosi, alla prognosi e al trattamento terapeutico, fornendo agli operatori sanitari e ai centri di cura le informazioni richieste. Egli deve altresì garantire la buona fede nel rapporto con gli operatori sanitari e i centri di cura.

L'utente ha il dovere di rispettare gli altri utenti ed il personale;

l'utente ha il dovere di rispettare gli ambienti e l'arredamento della struttura;

nel caso che l'utente intenda rinunciare a cure e prestazioni programmate, deve informare per tempo i servizi al fine di evitare sprechi;

l'utente ha il dovere di rispettare gli orari di visita, di prenotazione di esami ecc. e gli appuntamenti fissati devono essere rispettati o disdetti in tempo.