

STUDIO CLINICO E RADIOLOGICO MINELLI S.R.L.	
	CARTA DEI SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI

STUDIO CLINICO E RADIOLOGICO MINELLI S.R.L.

Via Broggia 18 – 80135 – Napoli (NA)

Telefono: 081.44.73.06

Email: **studiominelli@libero.it**

Sito web: www.radiologiaminelli.it

Carta dei servizi redatta ai sensi: del DPCM del 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari", del DGRC n° 369 del 23 marzo 2010 "Linee Guida per La Carta Dei Servizi Sanitari" e del DGRC n° 2100 del 31 dicembre 2008. La presente, ai sensi del Reg. Regionale n.1 del 22/06/07 e del DCA 51/2019, è stata aggiornata e sottoposta alle categorie professionali e delle associazioni di tutela e di volontariato rappresentative del collettivo e dell'utenza.

Verificata da Responsabile Qualità	Approvata da Direzione
Firma	Firma

STUDIO CLINICO E RADIOLOGICO MINELLI S.R.L.	CARTA DEI SERVIZI
--	-------------------

1. PREMESSA

La recente riforma della Sanità ha modificato in maniera sostanziale il Servizio Sanitario Nazionale, per ciò che concerne il quadro legislativo richiede più produttività e più qualità dando inizio ad un processo che allinea il pubblico al privato in una sinergia sempre più stretta; per ciò che concerne il quadro socio-culturale richiede una maggiore partecipazione dei cittadini alla vita economica e politica della struttura, ed il paziente è sempre più considerato "cittadino e cliente" del servizio sanitario. Il paziente da oggetto è divenuto soggetto individuale, investito di dignità, capacità critica, discernimento, facoltà di scelta.

La Carta dei Servizi esplica e concretizza questo passaggio, coinvolge istituzioni e cittadini attraverso non solo la qualità dei servizi offerti ma anche attraverso la verifica della qualità, è lo strumento di realizzazione di quella esigenza fondamentale delle persone che è il "diritto alla salute".

I principi fondamentali su cui si basa la Carta dei Servizi sono:

Uguaglianza e Imparzialità: i servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche e condizioni di salute.

Rispetto: ogni cittadino utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

Diritto di Scelta: il cittadino utente ha diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

Partecipazione: il cittadino utente ha il diritto e il dovere di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.

Efficacia ed Efficienza: i servizi e le prestazioni devono essere forniti 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.

Continuità: l'erogazione delle prestazioni deve essere garantita con carattere di continuità e senza interruzioni. Qualora si renda necessario, per imprescindibili esigenze, sospendere temporaneamente alcuni servizi, verranno adottate idonee misure volte ad alleviare i disagi dei cittadini.

2. DIRITTI DEL PAZIENTE

Le carte dei servizi delle strutture sanitarie grazie alla Deliberazione n. 369 del 23 marzo 2010 hanno recepito i diritti del malato enunciati nella carta europea:

1. prevenzione
2. accesso garantito per tutti
3. informazione
4. consenso informato
5. libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari

STUDIO CLINICO E RADIOLOGICO MINELLI S.R.L.	CARTA DEI SERVIZI
--	--------------------------

6. privacy e confidenzialità
7. rispetto del tempo del paziente
8. individuazione di standard di qualità
9. sicurezza dei trattamenti sanitari
10. innovazione e costante adeguamento
11. iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari
12. personalizzazione del trattamento
13. sistema del reclamo
14. procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi.

Inoltre **Studio Clinico e Radiologico Minelli S.r.l.** collabora attivamente con i medici di medicina generale per l'ottimizzazione delle cure e dell'educazione sanitaria dei pazienti.

3. CHI SIAMO

Il centro 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.

L'obiettivo primario della struttura è soddisfare con professionalità e servizio altamente qualificato, l'intero iter diagnostico delle utenze, garantendo un'assistenza costante ma discreta e mettendo a disposizione un ambiente tecnologicamente avanzato e aggiornato.

L'efficienza dell'organizzazione e l'attenta considerazione della persona umana creano l'ambiente ideale per chiunque debba sottoporsi ad indagini sul proprio stato di salute.

Il Centro opera prevalentemente in regime di convenzione e di accreditamento con il S.S.N.

4. SEDE OPERATIVA

Via Broggia 18 – 80135 – Napoli (NA)

Telefono: 081.44.73.06

Email: studiominelli@libero.it

Sito web: www.radiologiaminelli.it

5. ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

(Radiologia)

Dal **Lunedì** al **Venerdì** dalle ore **08:30** alle **19:30**

Sabato dalle ore **08:30** alle **14:00**

(Fisiokinesiterapia)

Dal **Lunedì** al **Venerdì** dalle ore **08:30** alle **19:30**

STUDIO CLINICO E RADIOLOGICO MINELLI S.R.L.	CARTA DEI SERVIZI
--	-------------------

Ritiro Referti:

(Radiologia)

Dal giorno successivo all'esecuzione dell'esame:

Dal **Lunedì** al **Venerdì** dalle 15:00 alle 19:30

La prenotazione è obbligatoria per gli esami a contrasto grafici (Urografia, TAC con mezzo di contrasto, colonscopia virtuale o tac virtuale del colon), per la risonanza magnetica articolare e per le Ecografie. E' sufficiente accedere al centro muniti di ricetta o di prescrizione specialistica.

6. ORGANIGRAMMA

Per assicurare che quanto promesso sia effettivamente mantenuto, **Studio Clinico e Radiologico Minelli S.r.l.** ha deciso di riorganizzare ed inquadrare tutte le figure operanti al proprio interno in modo che chiunque sappia quali sono i propri compiti e le proprie responsabilità (come da Organigramma allegato).

Legale Rappresentante: Sig.ra Margherita Brancaccio

Direttore Sanitario: Dott.ssa Iolanda Capaldo

7. TEMPI DI ATTESA E MODALITÀ DI ACCESSO

Prenotazioni

Le prenotazioni si effettuano generalmente presso la segreteria del Centro oppure telefonicamente.

Consegna referti

Di seguito si riportano i tempi massimi di attesa per le prestazioni di Diagnostica per Immagini:

✓ Diagnostica Radiologica	1 giorni
✓ Mammografia	1 giorni
✓ Ecografia	Immediata
✓ Densitometria Ossea Computerizzata (MOC)	1 giorni
✓ Tomografia Assiale Computerizzata (TAC)	1 giorni
✓ TAC Cone Beam massiccio facciale	3 giorni
✓ RM articolare	3 giorni

Modalità di accesso alla struttura

L'utente che ha bisogno di effettuare un esame o una visita specialistica contatta il Centro.

STUDIO CLINICO E RADIOLOGICO MINELLI S.R.L.	CARTA DEI SERVIZI
--	--------------------------

Il giorno previsto per l'esecuzione dell'esame, l'utente, che vuole avvalersi della convenzione con il sistema sanitario nazionale, si presenta all'accettazione con una prescrizione redatta su apposito modello/impegnativa predisposto dall'A.S.L. e compilato dal medico prescrittore.

Invece l'utente che non vuole avvalersi della convenzione con il sistema sanitario nazionale, il giorno previsto per l'esecuzione dell'esame o della consulenza, si presenta in accettazione con prescrizione rilasciata da un medico di fiducia.

Al momento dell'accettazione sarà richiesta la firma del Consenso Privacy.

L'attesa per l'accettazione e la prenotazione della visita è regolata mediante biglietti numerati.

Il giorno della visita, accomodarsi in sala d'attesa ed attendere di essere chiamati.

Utenti minori di età

Gli utenti minori di età devono essere accompagnati da chi esercita la Patria Podestà (genitori, tutore o curatore speciale). All'accompagnatore verrà chiesto di firmare il consenso al trattamento dei dati.

Utenti impossibilitati alla firma

In questi casi, la documentazione deve essere firmata dall'accompagnatore che dovrà specificare il grado di parentela con l'assistito.

Il personale di segreteria è a disposizione per tutte le informazioni necessarie.

8. PRESTAZIONI EROGATE:

Studio Clinico e Radiologico Minelli S.r.l. eroga prestazioni di **Diagnostica per Immagini e Fisiokinesiterapia:**

- ✓ Diagnostica Radiologica
- ✓ Mammografia
- ✓ Ecografia
- ✓ Densitometria Ossea Computerizzata (MOC)
- ✓ Tomografia Assiale Computerizzata (TAC)
- ✓ TAC Cone Beam massiccio facciale
- ✓ Eco Color Doppler
- ✓ Risonanza Magnetica Articolare
- ✓ Risonanza Magnetica Total Body

- ✓ Kinesiterapia
- ✓ Mobilizzazioni Vertebrali
- ✓ Mobilizzazioni articolari
- ✓ Esercizi posturali propriocettivi individuali e collettivi
- ✓ Training deambulatorio del passo
- ✓ Risoluzione manuale di aderenze articolari
- ✓ Radarterapia
- ✓ Infrarossi

STUDIO CLINICO E RADIOLOGICO MINELLI S.R.L.	CARTA DEI SERVIZI
--	--------------------------

- ✓ Massoterapia distrettuale riflessogena
- ✓ Massoterapia per drenaggio linfatico
- ✓ Pressoterapia
- ✓ Diadinamiche
- ✓ T.E.N.S.
- ✓ Elettrostimolazioni di mano, viso ed altri distretti
- ✓ Magnetoterapia
- ✓ Ultrasuonoterapia
- ✓ Trazioni
- ✓ Ionoforesi
- ✓ Onde d'urto
- ✓ Laserterapia ad alta frequenza
- ✓ Esercizi respiratori individuali e collettivi
- ✓ Tecarterapia
- ✓ crioterapia

Su richiesta è possibile ricevere, presso lo sportello di accettazione, una lista completa degli esami e delle terapie erogate dal centro, ed il relativo tariffario.

INDAGINI PRELIMINARI AGLI ESAMI CONTRASTOGRAFICI

Gli accertamenti richiesti per eseguire esami contrastografici sono:

EMATOLOGICI:

- Glicemia
- Azotemia
- Creatininemia
- Quadro Proteico Elettroforeico (con tracciato)
- Catena k e λ

CARDIOLOGICI

- Elettrocardiogramma e visita

RADIOLOGICI

- Radiografia del torace

Si consiglia di portare in visione eventuali accertamenti già praticati (esmi radiologici, ecografie, scintigrafie, elettroencefalografie, ecc.)

Per i pazienti che sono stati ricoverati in Ospedale o Case di Cura si prega di mandare in visione la Cartella clinica.

STUDIO CLINICO E RADIOLOGICO MINELLI S.R.L.	CARTA DEI SERVIZI
--	--------------------------

PREPARAZIONE AGLI ESAMI CONTRASTOGRAFICI

- Tac addome e pelvi: presentarsi a digiuno da almeno 8 ore;
- Terapia desensibilizzante: va praticata tre giorni prima dell'esame
Famotidina 40 mg. Al Mattino per 3 gg.
Tinazir 10 mg. Mattina e sera per 3 gg.
Dectacortene 25 mg. 1 ora prima dell'esame

Alimentazione consigliata nei 3-4 giorni prima dell'esame:

Pasta, pasta asciutta, al burro o al filetto di pomodoro; carni di vitella, fegato, uovo, tonno, pesce magro, pomodori, pane biscottato o grissini; acque minerali non gassate.

PREPARAZIONE AGLI ESAMI ECOGRAFICI

Preparazione richiesta per eseguire Ecografia Fegato e Pancreas:

- Il paziente deve presentarsi a digiuno e non deve aver fumato (da almeno 6 ore);
- Preparazione preliminare richiesta per eseguire ecografia pelvi;
- Il paziente deve presentarsi con la vescica piena (deve aver ingerito almeno 1 lt. D'acqua)

ECOGRAFIA ADDOMINALE

Digiuno da almeno 6 ore

ECOGRAFIA PELVICA

Vescica Piena

TAC VIRTUALE DEL COLON

3 giorni antecedenti seguire una dieta priva di scorie, senza carboidrati, né frutta né verdure, senza cereali. E' possibile sostituire con riso o semola. La sera prima dell'esame bere 2 lt. D'acqua con l'aggiunta di due bustine di SELG ESSE; ripetere la mattina prima di eseguire l'esame; l'esame si esegue nel pomeriggio. 2 ore prima dell'esame bere mezzo litro di acqua con l'aggiunta di 50 cc di Gastrografin, da ritirare in sede. Il giorno dell'esame fare una leggera colazione con thé o caffè ed osservare il digiuno fino alla sua esecuzione.

INFORMAZIONE SUI PRINCIPALI ESAMI E PROTOCOLLI

MAMMOGRAFIA

STUDIO CLINICO E RADIOLOGICO MINELLI S.R.L.	CARTA DEI SERVIZI
--	-------------------

La mammografia è un **esame diagnostico non invasivo** per lo studio della mammella. Viene eseguito con apparecchio mammografico, utilizzando radiazioni ionizzanti (Raggi X) a bassa dose (circa 0.7mSv).

La mammografia è l'indagine che meglio consente di **riconoscere la presenza di un tumore al seno**. In particolare, lo può evidenziare nella sua fase iniziale definita pre-clinica, ossia prima che esso diventi palpabile (diagnosi precoce). Sulla mammografia il tumore si riconosce come opacità, come distorsione e per la presenza di microcalcificazioni di aspetto patologico. L'accuratezza diagnostica dello screening mammario è compreso tra 70%-90% in rapporto alla densità radiologica della mammella e può non riconoscere la presenza di un tumore in circa il 20% dei casi.

È importante effettuare il confronto con precedenti esami mammografici per poter riconoscere eventuali modificazioni avvenute nel tempo tra un controllo e il successivo. La mammografia è **consigliata a tutte le donne a partire dai 40 anni**, spesso associata all'ecografia mammaria che la completa. L'inizio dei controlli può essere anticipato ai 35 anni per le donne ad alto rischio per tumore al seno (rischio eredo-familiare).

Prima dei 35 anni, salvo eccezioni valutate dal medico radiologo, dovrebbe essere evitata la mammografia in quanto si ipotizza un probabile effetto cancerogeno delle radiazioni sulla ghiandola mammaria giovane.

ECOGRAFIA

L'ecografia è un'**indagine diagnostica non invasiva che non utilizza radiazioni ma innocui ultrasuoni** che si propagano per tessuti e organi.

Gli ultrasuoni sono emessi dalla sonda ecografica, che li trasmette attraverso la pelle per arrivare ai tessuti sottostanti e rileva il segnale di ritorno, chiamato **eco**. Il computer a cui è collegata riceve ed elabora i segnali che riceve dalla sonda per generare immagini bidimensionali o tridimensionali, a seconda della tecnologia utilizzata, di tessuti e organi, che vengono visualizzate su un monitor.

L'esame è eseguito da un medico esperto che fa scorrere sulla zona del corpo da indagare - **senza alcun dolore** - una sonda lubrificata da un gel a base d'acqua per una durata di **circa 15 minuti**.

Il paziente viene generalmente fatto sdraiare su un lettino, con la parte da esaminare scoperta. Il **gel a base d'acqua** viene applicato sulla pelle prima di cominciare l'esame per impedire la formazione di sacche d'aria tra la sonda e la cute, che potrebbero bloccare il passaggio degli ultrasuoni attraverso la pelle.

In tempo reale le immagini vengono visualizzate su un monitor.

TAC

La Tomografia Assiale Computerizzata (**TAC**), oggi definita semplicemente TC (Tomografia Computerizzata), è una metodica radiologica che, utilizzando radiazioni di tipo X (esattamente come quelle delle semplici radiografie), è in grado di ricostruire grazie

STUDIO CLINICO E RADIOLOGICO MINELLI S.R.L.	
	CARTA DEI SERVIZI

delle sezioni del corpo anche al di sotto del millimetro, grazie all'utilizzo di programmi informatici particolari.

Per effettuare l'esame il paziente viene sdraiato su di un lettino che fa parte dell'apparecchiatura.

La **TAC** é una metodica di secondo livello generalmente indicata dopo l'esecuzione di esami radiografici o ecografici o in seguito a visite specialistiche.

È molto usata nella ricerca di neoplasie primitive o di localizzazioni secondarie. Trova anche un importante utilizzo nello studio del sistema nervoso centrale (soprattutto l'encefalo) e del sistema vascolare (soprattutto per lo studio delle arterie).

Oltre ai campi tradizionali di impiego (neurologico, scheletrico, traumatologico, toracico, addominale, oncologico, ginecologico, vascolare), la **TAC** é indicata anche per lo studio dell'apparato urinario (Uro TAC), del grosso intestino (Colon TAC virtuale), delle arterie coronarie (Cardio TAC).

È, infine, molto utilizzata anche nell'urgenza in seguito ad emorragie ed ischemie cerebrali, aneurismi toracici e addominali, embolie polmonari, traumi di vario genere.

RISONANZA MAGNETICA ARTICOLARE

La Risonanza Magnetica Articolare viene utilizzata per lo studio approfondito di: gomito, spalla, polso, mano, ginocchio, caviglia e piede. Essa consente di ottenere **immagini molto precise e dettagliate** della componente ossea, cartilaginea, legamentosa e muscolare delle articolazioni e fornisce informazioni sulle patologie di origine traumatica, infiammatoria e degenerativa delle stesse.

Viene, ad esempio, utilizzata per effettuare l'esame del ginocchio, individuando sia gli elementi scheletrici (condili femorali, estremità superiore della tibia, rotula) che i componenti fibrocartilaginei quali i due menischi, nonché i legamenti collaterali e crociati.

TAC CONE BEAM DEL MASSICCIO FACCIALE

La TC Cone Beam (CBCT) è un tipo particolare di **apparecchiatura di Tomografia Computerizzata** caratterizzata dall'acquisizione in un'unica rotazione di un volume, dedicata espressamente al distretto odonto-maxillo-facciale ed è caratterizzata, se l'apparecchiatura è di alta qualità e l'operatore esperto, da una dose notevolmente ridotta (soprattutto rispetto alla TC tradizionale) con elevata qualità della rappresentazione delle strutture dento-maxillo-facciali.

La TC Cone Beam è impiegata principalmente per:

- La programmazione in **implantologia** per lo studio degli elementi dentari inclusi e/o malposti;

STUDIO CLINICO E RADIOLOGICO MINELLI S.R.L.	CARTA DEI SERVIZI
--	-------------------

- Lo studio delle formazioni espansive (**cisti, displasie, tumori benigni** etc.), delle malformazioni dei mascellari, dell'**ATM**, delle cavità rino-sinusalì.

9. MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 Accettazione

La prescrizione del medico deve contenere le seguenti indicazioni:

- a) Nome cognome, età dell'assistito (data di nascita)
- b) Codice fiscale dell'assistito, con la specificazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione
- c) Tipo della prestazione richiesta
- d) Quesito diagnostico
- e) Timbro e firma del medico
- f) Data

9.2 Privacy — trattamento dei dati sensibili

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, anche tramite cartelli affissi, ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016 e del D. Lgs.196/03 e s.m.i., circa il trattamento dei dati sensibili. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente alle disposizioni legislative sulla privacy.

I dati sensibili vengono riportati nel sistema informatico del front office e non vengono divulgati. L'accesso a tale archivio è consentito al Direttore Sanitario, ai medici refertanti.

9.3 Pagamento delle prestazioni

Il pagamento del ticket va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni.

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento di assistenza medico specialistica ambulatoriale secondo le tariffe vigenti, fino alla concorrenza dell'importo previsto dalla normativa in vigore.

Per prestazioni in libera professione è a disposizione del cittadino il relativo tariffario.

Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

10. STANDARD DI QUALITÀ ED IMPEGNI

Gli standard di qualità si configurano nella Carta dei Servizi come gli impegni dichiarati formalmente allo scopo di fornire una garanzia al cittadino sui servizi erogati dal Centro, e costituiscono un punto di riferimento sia per i cittadini che per gli operatori. Gli impegni si traducono in azioni, processi e comportamenti che il Centro ha adottato o adotterà nel breve periodo, al fine di garantire alcuni fattori di qualità o il loro miglioramento.

Iniziative legate all'accesso alla struttura:

STUDIO CLINICO E RADIOLOGICO MINELLI S.R.L.	CARTA DEI SERVIZI
--	--------------------------

- Ottimizzazione dell'organizzazione per cercare di ridurre i tempi di attesa delle prestazioni.
- Adeguamento della segnaletica esterna per facilitare l'accesso alle sale, di cura e semplificazione della segnaletica interna (orari, collocazione dei servizi, nomi dei responsabili, ecc.).
- Le richieste di terapie urgenti vengono accolte e soddisfatte nel più breve tempo possibile
- Iniziative legate alla qualità del servizio erogato
- Corsi di aggiornamento professionale per il personale su tecniche di riabilitazione innovative e nuove metodiche.
- Al fine di valutare il risultato del percorso terapeutico seguito, al paziente viene offerta la possibilità di effettuare una visita specialistica di controllo.
- Rinnovo ciclico delle attrezzature e costanti investimenti per il miglioramento o l'incremento delle stesse.
- Continuo controllo e revisione delle apparecchiature.
- Scambio continuo di informazioni fra medici specialisti sulla risposta alle terapie da parte di ogni paziente.

PROGRAMMI

I programmi si riferiscono ad importanti cambiamenti sul versante strutturale od organizzativo con i quali il Centro intende perseguire e mantenere nel tempo una qualità "eccellente" in tutte le fasi di erogazione del servizio sanitario.

11. I NOSTRI OBIETTIVI

Il Centro, per volontà della Direzione ha intrapreso il cammino verso il “Mondo della Qualità” decidendo di adottare un modello organizzativo e gestionale in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 che stabilisce i criteri per un corretto svolgimento di tutte le attività aziendali e al regolamento n° 1 del 22 Giugno 2007 (e ss.mm.ii.) che stabilisce i requisiti per l'accreditamento delle strutture sanitarie.

Un Sistema Qualità ben strutturato ed implementato, fondato sulla ricerca del miglioramento continuo e dell'ottimizzazione di risorse e costi, consente di pianificare, gestire e controllare le attività della struttura, per garantire un servizio puntuale ed efficiente, oltre che professionalmente valido in un settore nel quale i bisogni dell'Utente sono particolarmente importanti e critici.

L'adozione di un Sistema di gestione per la Qualità rappresenta altresì un validissimo strumento per la creazione di vantaggi competitivi nei confronti del mercato concorrente, sempre più vario e mutevole a causa della spinta legislativa e sociale.

Lo scopo della nostra organizzazione è quello di contribuire al miglioramento della qualità della vita di quanti a noi si rivolgeranno per ricevere prestazioni sanitarie, anche attraverso la creazione di un nuovo rapporto tra Medico e Utente, basato su una tempestiva comunicazione di tutte quelle informazioni che possano aiutare a ridurre i tempi di intervento in presenza di particolari patologie.

STUDIO CLINICO E RADIOLOGICO MINELLI S.R.L.	CARTA DEI SERVIZI
--	--------------------------

Durante questi anni abbiamo puntato sulla massima disponibilità, sulla professionalità, la formazione e l'aggiornamento continuo dei nostri Operatori al fine di garantire sempre un servizio efficiente al Cliente ed aumentare così la sua soddisfazione.

Tutte le figure professionali facenti parte della struttura, indipendentemente dalle specifiche responsabilità assegnate, sono determinanti per il conseguimento della soddisfazione del Paziente.

L'applicazione del Sistema Qualità coinvolge pertanto tutte le funzioni e richiede la partecipazione, l'impegno e l'efficace interazione di tutto il personale.

La Direzione si impegna ad attuare e sostenere la politica per la Qualità sopra esposta, a divulgarla ed a verificarla periodicamente prendendo in considerazione anche le esigenze e le proposte di tutto il personale, al fine di garantire, ai nostri utenti, standard di servizio sempre più elevati.

Ad oggi, i principali impegni nei confronti dei nostri Interlocutori sono:

- Rispetto dei requisiti cogenti
- Rispetto dei requisiti posti dal Sistema
- Miglioramento continuativo dell'efficacia dello stesso

A fronte degli impegni assunti e del quadro definito, si perseguono, attraverso l'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità, i seguenti Obiettivi:

- Soddisfazione delle esigenze e delle aspettative del Cliente attraverso il continuo miglioramento del servizio offerto
- Ampliamento del portafoglio clienti
- Efficienza nei processi di erogazione dei servizi

12. DIRITTI DEL CITTADINO

Art. 1 - Ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93 è attivato presso la Direzione Sanitaria l'ufficio reclami a cui sono attribuite le seguenti funzioni:

1. Ricevere osservazioni, opposizioni o reclami in via amministrativa, presentate dai soggetti di cui all'art. 2 del presente regolamento;
2. Provvedere a dare tempestiva risposta al reclamante su delega della Direzione Amministrativa;
3. Fornire al reclamante tutte le informazioni e quant'altro necessario per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
4. Predisporre, quando non avesse potuto eliminare la causa del reclamo, la risposta firmata dal legale rappresentante del centro in cui si dichiara che le anzidette conclusioni non impediscono la proposizione in via giurisdizionale ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93.

Art. 2 – Sono soggetti legittimati agli atti di cui al comma a del precedente art. 1 tutti gli utenti, parenti o affini nonché i responsabili degli Organismi di Volontariato e Tutela, accreditati presso la Regione Campania.

STUDIO CLINICO E RADIOLOGICO MINELLI S.R.L.	CARTA DEI SERVIZI
--	--------------------------

Art. 3 – I soggetti individuati all’art. 2 possono esercitare il proprio diritto, presentando osservazioni, opposizioni o reclami, entro 15 gg, dal momento in cui l’interessato abbia avuto conoscenza dell’atto o comportamento

contro cui voglia opporsi, in uno dei seguenti modi:

- Lettere in carta semplice, indirizzata e inviata alla Direzione Amministrativa e consegnata alla Direzione Sanitaria;
- Colloquio con il Direttore Sanitario o suo delegato.

Art. 4 – La Direzione Sanitaria provvede a comunicare per vie brevi, ai Responsabili dei Servizi chiamati in causa, i contenuti dei ricorsi affinché essi adottino le misure necessarie per rimuovere i disservizi verificatisi. In caso positivo dà la diretta risposta agli interessati.

Art. 5 – Nel caso in cui l’intervento opposto ad osservazioni o reclami non sia stato risolutivo, il ricorso debitamente istruito e con un progetto di risposta, viene trasmesso alla Direzione del Centro, che dovrà provvedere alla comunicazione della decisione adottata. Qualora il reclamante non si considerasse soddisfatto della decisione, potrà entro 15 gg. Produrre una nuova istanza.

Art. 6 – La Direzione Sanitaria dovrà curare:

- L’invio della risposta firmata dalla Direzione Amministrativa all’utente e contestualmente ai Responsabili dei Servizi interessati dal ricorso;
- L’invio alla Direzione Amministrativa dell’opposizione alla decisione sul ricorso affinché essa venga riesaminata adottando, entro 15 gg. dal ricevimento, il provvedimento definitivo, sentito il Direttore Sanitario

13. DOVERI DEL CITTADINO

- Munirsi del tesserino sanitario di esenzione ticket
- Presentarsi allo sportello per la visita munito della prescrizione del medico curante
- Sottoscrivere il modulo per il trattamento dei dati personali
- Applicare le prescrizioni e le indicazioni degli Specialisti e rispettare il programma terapeutico
- Rispettare gli orari delle visite programmate, avvisando la segreteria con congruo anticipo nel caso in cui dovesse essere impossibilitato a rispettare la prenotazione
- In caso di mancata presentazione senza preavviso, il Paziente sarà tenuto a prenotare nuovamente la visita in quanto la Segreteria non provvederà a chiamare né a prenotare automaticamente alla seduta successiva
- Permanere all’interno della struttura durante l’erogazione del servizio e l’attesa fra due visite, conservando il numero di accettazione e prestando particolare attenzione alle chiamate dei turni
- Rispettare il personale, gli ambienti, le attrezzature e gli arredi della struttura.

14. LIVELLI DI SERVIZIO ED INDICATORI DELLA RELATIVA REGOLARITA’ (ADEGUATEZZA)

STUDIO CLINICO E RADIOLOGICO MINELLI S.R.L.	CARTA DEI SERVIZI
--	--------------------------

Ricordando che sono escluse le dimensioni relative alla qualità tecnica (competenza, affabilità, sicurezza, ecc.), la qualità del servizio in sanità ruota intorno ai seguenti aspetti:

1. gli aspetti legati al tempo, come la puntualità, la regolarità (rispetto di programmi prefissati e comunicati);
2. gli aspetti legati all'informazione relativa al trattamento sanitario: comprensibilità, chiarezza, completezza;
3. gli aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza all'ingresso nella struttura, comprensivi della segnaletica, della necessaria informazione generale sui servizi (orari, nomi dei responsabili, ecc.);
4. gli aspetti legati alle strutture fisiche: il comfort e la pulizia della struttura, dei servizi, delle sale di attesa;
5. gli aspetti legati alle relazioni sociali e umane: la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento, la capacità di assicurazione, il rispetto della privacy, la cortesia e il rispetto della dignità, ecc.
6. gli aspetti legati all'adeguatezza delle prestazioni erogate: mediante l'effettuazione di controlli sulla formazione del personale e sulla manutenzione delle attrezzature.

Sicurezza delle strutture e del cittadino/utente

La salvaguardia della sicurezza dei cittadini/utenti e delle strutture del Centro è la premessa fondamentale delle attività del Centro.

Al fine di garantire che in ogni aspetto della operatività del Centro la sicurezza sia adeguatamente considerata come elemento prioritario, è stato implementato un piano della sicurezza in conformità del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i., che assicura:

- Il continuo miglioramento delle infrastrutture e degli impianti
- Un adeguato programma di formazione
- Adeguati sistemi di prevenzione e di allarmi
- Adeguate procedure di emergenza

Tutte le fasi che il cittadino/utente vive, dall'ingresso al Centro fino all'uscita, sono pertanto valutate al fine di ridurre ogni eventuale rischio.

Comfort

Garantire ai propri pazienti una permanenza almeno gradevole nella struttura è uno degli obiettivi che il Centro si pone.

Aspetti relazionali - comportamentali

Studio Clinico e Radiologico Minelli S.r.l. garantisce ai propri clienti alcune regole di base del proprio personale sugli aspetti relazionali verso gli stessi:

- La riconoscibilità: ossia l'individuazione personale di tutti i dipendenti attraverso la dotazione di un cartellino di riconoscimento (da portare in modo ben visibile), contenente il nome e il cognome del collaboratore.

STUDIO CLINICO E RADIOLOGICO MINELLI S.R.L.	
	CARTA DEI SERVIZI

- La presentabilità: sia attraverso l'utilizzo di un abbigliamento decoroso e pulito, ove non sia prevista un'apposita divisa (camice), sia ponendo una particolare attenzione alla cura personale, evitando forme di trascuratezza e/o eccentricità.
- Comportamenti, modi e linguaggio che dovranno essere tali da stabilire con il pazienti un rapporto di fiducia e collaborazione. Il linguaggio utilizzato per le informazioni e le comunicazioni, sia scritte che verbali tra Azienda e Paziente, dovrà essere chiaro e comprensibile.

Il personale affronterà con prontezza e disponibilità eventuali problemi che dovessero verificarsi ai pazienti.

- Rispetto della privacy attraverso l'applicazione delle leggi in vigore (Reg. EU 679/2016 e d.lgs 196/03 e s.m.i.).

Attenzione all'ambiente

In sintonia con la crescente sensibilità sulle problematiche ambientali, **Studio Clinico e Radiologico Minelli S.r.l.** si propone quale soggetto promotore di iniziative atte a migliorare sia l'impatto ambientale delle attività connesse alle prestazioni erogate sulla collettività, sia la sicurezza dei pazienti che utilizzano la struttura.

15. PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI ALLA SPESA SANITARIA

CATEGORIE	SPECIALISTICA, DIAGNOSTICA, FISIOTERAPICA E CURE TERMALI
• Bambini con età inferiore a 6 anni con redditi familiari fino a 36.150 euro • Anziani con età superiore a 65 anni	ESENTE
• Fascia di età intermedia (6-65 anni)	Paga fino a 36,15 euro + 10 euro come contributo in funzione del reddito
• Patologie previste dal DM 01/02/1991 (e ss.mm.ii.) per malattie rare	ESENTE per prestazioni correlate alla patologia Paga fino a 36,15 euro per le altre prestazioni
• Invalidi di guerra con pensione diretta vitalizia (1°-5° categoria) • Invalidi per servizio (1° categoria) • Invalidi civili al 100% • Invalidi del lavoro (1° categoria)	ESENTE
• Invalidi di guerra (6°-8° categoria)	ESENTE per prestazioni correlate all'invalidità Paga fino a 36,15 euro per prestazioni non correlate all'invalidità
• Disoccupati	ESENTE
• Patologie neoplastiche maligne e pazienti in attesa di trapianti di organi • Pensioni sociali • Pensionati al minimo oltre i 60 anni e disoccupati (*)	ESENTE + 5 euro di quota ricetta
• Invalidi civili dal 67% al 99% • Invalidi del lavoro dal 67% al 99% • Invalidi per servizio (2° - 5° categoria) • Minori con indennità di frequenza • Ciechi parziali e sordomuti	ESENTE
• Invalidi del lavoro sotto i 2/3 • Infortuni dell'INAIL e malattie professionali • Vittime del terrorismo e della criminalità	ESENTE per prestazioni correlate alla patologia invalidante + 5 euro Paga fino a 36,15 euro per le altre prestazioni

STUDIO CLINICO E RADIOLOGICO MINELLI S.R.L.	
	CARTA DEI SERVIZI

organizzata Invalidi di servizio (6° - 8° categoria)	
--	--

Nella tabella seguente si riportano i codici di esenzione comunemente utilizzati

E02	ESENTE
E01	€ 5
E0100E	ESENTE
E00	€ 41,15
E10/E11/E12	€ 36,15
C01	€ 5
Da L01 a L04	€ 5
S01	€ 5

Per tutti i pazienti esenti è prevista la corresponsione di €5,00, salvo in cui l'esenzione sia di tipo E02, E03, E04, in tal caso non sono dovuti.

Il paziente con codice E00 paga €41,15. Il paziente con codice da E20 a E23 paga € 36,15.

Ad ogni modo è opportuno rivolgersi sempre in accettazione per un aggiornamento sulle esenzioni.

Visti i frequenti cambiamenti e tagli alla spesa sanitaria conviene sempre chiedere in accettazione lo stato delle cose.

Moduli reclamo

In caso di limitazione e/o esclusione dalla fruizione di prestazioni da noi erogate e in generale per la segnalazione di disservizi, presso le Segreterie Accettazione sono a disposizione i Moduli Reclamo, che noi invitiamo a compilare in tutte le sue parti.

A termine della redazione deve essere riportato presso la Segreteria stessa dove il Responsabile Accettazione provvederà ad inoltrarlo al Responsabile Qualità o alla Direzione del Centro.

Quest'ultimo insieme con il team direzionale ha stabilito in 30 giorni (dalla presentazione del reclamo) il termine massimo entro cui la causa del disservizio dovrà essere eliminata.

Nel caso in cui tale scadenza non dovesse essere rispettata sarà compito del Responsabile Accettazione informare il Cliente, che ha sollevato il reclamo, dei motivi che hanno portato alla non risoluzione del problema entro i tempi di cui sopra.

16. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE/PAZIENTE

Il questionario (in allegato) è rivolto a tutti gli utenti al fine di rilevare eventuali carenze nell'erogazione del servizio e nella disponibilità degli operatori e/o suggerire eventuali consigli per migliorare la struttura e/o il servizio. Pertanto la Direzione rivolge a tutti gli Utenti l'invito a compilare il suddetto questionario, in quanto le risposte che essi daranno potranno essere un valido strumento di analisi e miglioramento per l'attività della Struttura.

17. PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO

La Direzione procede a monitorare:

- la customer satisfaction
- gli indicatori della qualità (suddivisi tra indicatori di customer satisfaction e indicatori di processo).

STUDIO CLINICO E RADIOLOGICO MINELLI S.R.L.	CARTA DEI SERVIZI
--	--------------------------

Gli indicatori e gli standard di qualità sono fissati su:

- accoglienza e orientamento
- comprensibilità e completezza delle informazioni
- accessibilità alle prestazioni e alle strutture
- regolarità, puntualità, tempestività
- tutela dei diritti
- umanizzazione e valorizzazione delle relazioni sociali e umane
- personalizzazione e riservatezza
- partecipazione
- confort

Dall'analisi ed elaborazione dei dati così ricavati si estrapolano delle informazioni utili al fine di poter assumere decisioni e/o azioni relative:

- a) al miglioramento del sistema di gestione della qualità e dei suoi processi;
- b) al miglioramento del servizio erogato in relazione ai requisiti del cliente
- c) ai bisogni di risorse

Il monitoraggio e la misurazione della soddisfazione dell'utente si basano sul riesame delle informazioni relative al cliente. La raccolta di tali informazioni è di tipo attivo (questionari ed indagini, studi di settore) e/o passivo (reclami).

Il monitoraggio della soddisfazione del cliente viene effettuato, quindi, attraverso l'ausilio di dati interni ed esterni.

- a) Dati interni
 - Reclami del cliente
- b) Dati esterni
 - Questionari e/o indagini
 - Studi di settore

La somministrazione di questionari di customer satisfaction è effettuata dal personale di front office prima delle dimissioni del paziente.

18. CONSULENZA RELATIVA ALLE INDAGINI EFFETTUATE ED INTERPRETAZIONE DEI RISULTATI

Il direttore sanitario del centro e medici specialisti sono a disposizione dei pazienti per consulenze relative alle indagini effettuate nonché all'interpretazione dei referti. I pazienti possono richiedere questi servizi al personale di accettazione che provvederanno ad avvisare il personale medico.