

CARTA DEI SERVIZI



D.P.C.M. 19 Maggio 1995
AUTORIZZAZIONE REGIONALE
Det. n. 736/3 del 31.05.2005 Assessorato dell'Igiene e Sanità e dell'Assistenza Sociale

Nona Edizione anno 2025

Gentile Signore/ Signora,

il documento che Lei sta leggendo è la nostra Carta dei Servizi.

Si tratta di un documento che Le permette di conoscere la nostra struttura, i servizi che forniamo, gli obiettivi e gli strumenti di controllo che adottiamo per erogare un servizio sanitario di qualità.

Si tratta quindi di uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi.

L'obiettivo che questo documento si pone è duplice: illustrare dettagliatamente i servizi che la Struttura offre all'utente per metterlo in condizioni di scegliere il servizio a Lui più idoneo, e testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, obiettivo per raggiungere il quale ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

A disposizione per ogni chiarimento .

Il Direttore Sanitario
Dott. Luigi Cadeddu

SOMMARIO

- 1. Presentazione e principi fondamentali**
- 2. Informazioni su attività e servizi**
- 3. Standard di qualità, impegni e programmi**
- 4. Tutela e partecipazione**
 - **Allegato1 Elenco medici**
 - **Allegato 2 Numeri telefonici di utilità sanitaria e emergenza sanitaria**
 - **Allegato 3 Norme di comportamento in caso di emergenza**

SEZIONE I - Principi Fondamentali

MISSION

La struttura sanitaria "CENTRO CARDIOLOGICO Dott. LUIGI CADEDDU S.r.l." ha come obiettivo quello di porre al centro della propria attività l'esigenza del paziente, il suo stato di salute, con l'attenzione umana e la competenza professionale, nel rispetto della dignità e della privacy, 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.

VISION

La struttura sanitaria "CENTRO CARDIOLOGICO Dott. LUIGI CADEDDU S.r.l." 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 cardiologiche.

Gli OBIETTIVI della struttura sanitaria "CENTRO CARDIOLOGICO Dott. LUIGI CADEDDU S.r.l." sono identificabili nei seguenti:

- garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate.
- adottare e mantenere un Sistema Qualità che porti all'accreditamento istituzionale e alla Certificazione di Qualità e al loro mantenimento.
- soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste, in collaborazione con le ASL per quanto riguarda le attività accreditate, nell'obiettivo comune di ridurre i tempi d'attesa, in particolare per le prestazioni diagnostiche ambulatoriali, nell'ambito della Programmazione Regionale. La corretta risposta gestionale al continuo modificarsi delle richieste fa ritenere la struttura non sussidiaria all'attività pubblica ma integrativa e

complementare ad essa; pertanto devono essere costantemente monitorati e adeguati i fattori produttivi sia in termini di risorse umane che in termini di risorse tecnologiche

- garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:
 - la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;
 - tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;
 - il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
 - la possibilità per il paziente di conoscere lo specialista a cui affidarsi;
 - la refertazione immediata per le prestazioni diagnostiche;
 - un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
 - professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e disponibilità a fornire informazioni;
 - il rispetto della privacy.
- raggiungimento e mantenimento dello standard di prodotto e di servizio così come programmato, con il fine di perseguire un miglioramento continuo.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La struttura sanitaria "CENTRO CARDIOLOGICO Dott. LUIGI CADEDDU S.r.l." è situata interamente al piano terra idoneo per disabili e quindi senza alcuna barriera architettonica. È ubicata in zona centrale ed è facilmente raggiungibile anche con i mezzi pubblici. E' dotata di n° 7 ambienti dove si svolge l'attività, una accettazione dotata di 1 postazione presso l'entrata, due sale di attesa e n. 2 servizi igienici predisposti anche per disabili come da norme vigenti.

Attualmente la struttura sanitaria "CENTRO CARDIOLOGICO Dott. LUIGI CADEDDU S.r.l." si caratterizza per l'ampia gamma di prestazioni offerte sia in regime di accreditamento che in regime di libera professione, tale da renderlo un punto di riferimento specialistico completo ed efficace per le esigenze degli utenti.

La struttura sanitaria "CENTRO CARDIOLOGICO Dott. LUIGI CADEDDU S.r.l." si avvale di personale medico altamente specializzato, di attrezzature moderne ed efficaci, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati, così da soddisfare pienamente ogni necessità di diagnosi.

CENNI STORICI

La struttura sanitaria "CENTRO CARDIOLOGICO Dott. LUIGI CADEDDU S.r.l." è nata nel 1978 con stipula di convenzione con la ASL. N. 20, 21 e successivamente 8 .

La struttura sanitaria viene accreditata transitoriamente con la Regione Autonoma della Sardegna per l'erogazione di prestazioni diagnostiche relative a visite specialistiche e indagini strumentali per la branca specialistica di CARDIOLOGIA nel 1998.

Questa riconversione ha comportato un aumento considerevole di risorse umane professionali e tecniche ed ha contribuito allo scopo di migliorare i tempi di attesa per le nuove prestazioni nelle agende della sanità pubblica.

COME ARRIVARE AL CENTRO CARDIOLOGICO DOTT. LUIGI CADEDDU S.r.l.

La struttura sanitaria è situata in Via Don Minzoni, 1 -09047 SELARGIUS

Varie linee di autobus consentono di raggiungere agevolmente la struttura dai diversi punti della città e dall'hinterland con frequenze giornaliere regolari dai 15 minuti ai 20 minuti a seconda delle fasce orarie.

CENTRO CARDIOLOGICO
DOTT. LUIGI CADEDDU S.r.l.
Via Don Minzoni, 1 -09047 SELARGIUS
TEL. Fax 070/852037
e-mail: centrocardiologicocadeddu@hotmail.com
PARTITA IVA 02927320925

SEZIONE II - Informazioni su attività e servizi

ATTIVITA' SANITARIE EROGATE

La struttura sanitaria "CENTRO CARDIOLOGICO Dott. LUIGI CADEDDU S.R.L."

eroga le seguenti prestazioni nella branca di CARDIOLOGIA

89.7 VISITA GENERALE
89.01 VISITA DI CONTROLLO
89.52 ELETTROCARDIOGRAMMA
88.72.3 ECOCOLORDOPPLERGRAFIA CARDIACA
89.43 TEST CARDIOVASCOLARE DA SFORZO
89.50 ECG-HOLTER
89.61.1 HOLTER PRESSORIO
88.73.5 ECOCOLORDOPPLER TSA
88.77.2 ECOCOLORDOPPLERGRAFIA DEGLI ARTI

SI ESEGUONO INOLTRE IN REGIME LIBERO PROFESSIONALE LE PRESTAZIONI NELLA BRANCA DI CARDIOLOGIA E PROCEDURE DI PRESSOTERAPIA, MESOTERAPIA, SCLEROTERAPIA e SCLEROMOUSSE

ORARI DI APERTURA

La struttura sanitaria "CENTRO CARDIOLOGICO Dott. LUIGI CADEDDU S.r.l."

è aperto dal LUNEDÌ al VENERDÌ dalle ore 9 alle ore 13 e dalle ore 16 alle ore 20 -

Il Servizio Accettazione per informazioni coincide con l'apertura dello studio.

ORGANIZZAZIONE

Direttore Sanitario: Dott. LUIGI CADEDDU medico chirurgo specialista in CARDIOLOGIA

Direttori Sanitari sostitutivi: Dott. FABIO CADEDDU, Dott. WALTER BOI

Legale rappresentante: Dott. FABIO CADEDDU

Tel. Fax: 070/852037

e-mail : centrocardiologicocadeddu@hotmail.com

MODALITA' DI PRENOTAZIONE

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata dalle ore 9 alle ore 13 e dalle ore 16 alle ore 20 presso il Servizio Accettazione della struttura ovvero telefonicamente.

Il Direttore Sanitario
Dott. Luigi Cadeddu

Per le prestazioni che lo richiedono (visite specialistiche e esami diagnostici) i referti vengono consegnati direttamente dal medico al paziente a erogazione avvenuta ovvero da un suo delegato, munito di autorizzazione firmata.

Nei certificati, oltre al nome e il cognome, saranno riportate le date e i tipi di terapie prescritte e verranno firmati dall'operatore responsabile.

I dati personali del cittadino potranno essere consegnati solo ed esclusivamente alla ASL per gli adempimenti amministrativi.

Il paziente che accede alle prestazioni deve essere in possesso della richiesta medica compilata in tutte le sue parti, comprese le eventuali certificazioni di esenzione, e quanto altro possa essere utile allo specialista ai fini della visita. Sarà richiesto inoltre di firmare una liberatoria in base alle vigenti leggi in materia di Privacy. I dati personali del cittadino saranno tenuti nella massima riservatezza e soltanto previa richiesta scritta dell'interessato potranno essergli consegnati certificati o altro.

Al momento dell'accesso il paziente deve presentarsi in segreteria e consegnare la richiesta medica pagando il dovuto (ticket o tariffa privata). Non sono concesse dilazioni di pagamento e sarà subito consegnata regolare ricevuta fiscale.

Ai cittadini che godono dell'esenzione del ticket, per motivi diversi e per patologia, sarà richiesto di firmare l'autocertificazione producendo il codice fiscale. Si ricorda che il firmatario è responsabile civilmente e penalmente di quanto dichiara.

Al paziente verrà richiesto di sottoscrivere il consenso informato al trattamento medico.

I pagamenti possono essere effettuati in contanti, o assegno bancario. Non vengono accettate carte di credito e bancomat banco posta.

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

Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso.

La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente o tramite fax ai numeri della struttura durante gli orari di segreteria.

Per eventuali reclami, osservazioni o suggerimenti il paziente dovrà compilare l'apposita scheda (allegato 2).

COMPITI DEL PERSONALE

Il personale è classificato in medico, di segreteria e amministrativo.

Il personale medico si occupa delle visite specialistiche cardiologiche e angiologiche e degli esami strumentali.

Il Direttore sanitario, Dott. LUIGI CAEDDU, sovrintende all'operato di tutti i medici ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario.

CENTRO CARDIOLOGICO
DOTT. LUIGI CADEDDU S.r.l.
Via Don Minzoni, 1 -09047 SELARGIUS
TEL. Fax 070/852037
e-mail: centrocardiologicocadedduhotmail.com
PARTITA IVA 02927320925

Il personale di segreteria svolge attività di informazione, accettazione, prenotazione, emissione fatture e loro riscossione secondo le direttive del direttore sanitario.

Il Dott. FABIO CADEDDU è il legale rappresentante della struttura.

L'elenco aggiornato degli Specialisti e degli orari delle prestazioni è disponibile in allegato.

TEMPI DI ATTESA

Premesso che non è possibile determinare con precisione i tempi di attesa per l'accesso alle varie prestazioni della struttura, i tempi medi di attesa sono quelli stabiliti dal centro Unico di Prenotazione per le visite in convenzione. Le visite in regime libero professionale vengono erogate con una attesa massima di giorni 7

SEZIONE III – Standard di qualità, impegni e programmi

Il Direttore Sanitario
Dott. Luigi Cadeddu

OBIETTIVI	STANDARD E INDICATORI DI QUALITA'
Identificabilità degli operatori	Tutto il personale è fornito di apposito documento di identificazione, tenuto in evidenza.
Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura	Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che la struttura offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni.
Rispettare la dignità e la privacy del paziente	<p>I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio della struttura e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate.</p> <p>Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale.</p> <p>I locali delle visite e per gli esami strumentali, al momento dell'erogazione della prestazione vengono tenuti costantemente chiusi.</p> <p>I servizi igienici sono predisposti per i disabili.</p>
Garantire professionalità	<p>La struttura si avvale solo della collaborazione di personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge.</p> <p>Il personale medico viene istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida validate.</p> <p>La struttura si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati.</p> <p>Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni.</p>
Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate	<p>LA STRUTTURA effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati.</p> <p>Il Direttore Sanitario si aggiorna continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valuta le opportunità di acquisizione.</p>
Recepire le esigenze del paziente	La struttura è dotata di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva.
Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo	<p>Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato.</p> <p>Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e dei dipendenti e degli obiettivi di miglioramento.</p>

RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

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

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati al Direttore Sanitario, tramite il punto segnalazioni e reclami che si trova presso l'accettazione.

Il direttore Sanitario dopo avere fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 15 giorni.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Con frequenza semestrale il Responsabile per la Qualità analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, inoltrandoli al Direttore Sanitario che provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.

RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal DL 517/93, in particolare l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini.
- Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- DGR 26/21 del 04.06.98 che disciplina l'accREDITAMENTO transitorio.
- DPCM 19/05/95 " Schema di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari ".
- Linee guida per la valutazione dei livelli minimi di qualità (struttura, organizzazione, tecnologia, professionalità) a garanzia dell'utente, affinché le strutture Pubbliche e Private assolvano in modo integrato alla domanda specifica dei cittadini della regione Sardegna.

CENTRO CARDIOLOGICO
DOTT. LUIGI CADEDDU S.r.l.
Via Don Minzoni, 1 -09047 SELARGIUS
TEL. Fax 070/852037
e-mail: centrocadiologicocadedduhotmail.com
PARTITA IVA 02927320925

ALLEGATO 1 ELENCO MEDICI

Dott. LUIGI CADEDDU	Cardiologo
Dott. FABIO CADEDDU	Cardiologo
Dott. BOI WALTER	Cardiologo
D.ssa PALMAS MARIELLA	Angiologa
D.ssa BRANCA CRISTIANA	Angiologa
D.ssa SANNA VALENTINA	Angiologa
D.ssa SANNA ANTONELLA	Cardiologa
D.ssa SIAS MAURINA	Cardiologa
Dott. PARGENTINO ENRICO	Cardiologo
Dott. DEIDDA MARTINO	Cardiologo
Dott. SCHIRRU ANDREA	Chirurgo vascolare

ALLEGATO 2 NUMERI TELEFONICI DI UTILITA' SANITARIA

EMERGENZA SANITARIA

SOCCORSO SANITARIO 118

E' un soccorso pubblico di pronto intervento sanitario per casi di urgenza ed emergenza, attivo 24 ore su 24.

Chiamare in caso di:

grave malore

incidenti domestici, stradali, sportivi e sul lavoro che richiedono interventi d'urgenza

tutte le situazione certe o presunte di pericolo di vita.

La chiamata telefonica al 118 è gratuita; può essere fatta da qualsiasi apparecchio, senza bisogno di monete o tessera, e mette in comunicazione con la centrale operativa.

Chi fa la chiamata deve comunicare da dove chiama (indirizzo esatto, numero di telefono), che cosa è accaduto, dove è successo, il numero delle persone coinvolte.

Non chiamare in caso di:

- ⑩ richiesta di ambulanza non urgente
- richiesta per ricoveri ordinari
- consulenze medico specialistiche
- informazioni di natura socio-sanitaria

All'utente non verrà addebitato alcun costo.

CENTRO CARDIOLOGICO
DOTT. LUIGI CADEDDU S.r.l.
Via Don Minzoni, 1 -09047 SELARGIUS
TEL. Fax 070/852037
e-mail: centrocardiologicocadedduhotmail.com
PARTITA IVA 02927320925

