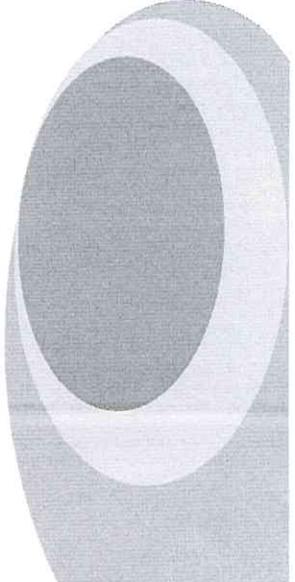


# **CARTA DEI SERVIZI**



**DIAGNOSTICA RADIOLOGICA  
"B. STACCIOLI" DEL DR. L. DI  
LUCIA S.A.S.**

Sedi Legale e Operativa  
Via Salvatore Valitutti snc  
Roccadaspide (SA)



*Ottava Edizione: Dicembre 2022*

# CARTA DEI SERVIZI



G.le Signora/e,

La Carta dei Servizi del **Diagnostica Radiologica "B. Staccioli" del Dott. L. Di Lucia S.a.s.**, vuole rappresentare trasparenza e qualità in favore del diritto alla salute portando a conoscenza i reparti ed i servizi offerti dalla Struttura e i "Percorsi" di qualità per assicurare il miglior benessere assistenziale.

Non è quindi un semplice libretto informativo, ma uno strumento attraverso il quale si vuole instaurare un colloquio costruttivo e sempre rivolto al miglioramento di quanto è ancora perfezionabile.

È stata elaborata con l'apporto di tutto il personale, ponendo grande attenzione ai suggerimenti dei clienti.

La Carta dei Servizi vuole in qualche modo far trasparire i principi ispiratori della gestione del **Diagnostica Radiologica "B. Staccioli" del Dott. L. Di Lucia S.a.s.**, umanità ed efficienza.

L'introduzione dei nuovi modelli organizzativi rappresenta il risultato di un processo di evoluzione effettuata con l'ausilio di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme ai requisiti degli Standard UNI EN ISO 9001:2015. Tale standard ha promosso l'adozione di nuove modalità d'intervento ed i criteri di tutte le attività che vengono svolte nella Struttura al fine di renderle sempre più aderenti ai bisogni ed alle aspettative dei Clienti.

Vi preghiamo ed invitiamo, al fine di mantenere sempre vivi i nostri principi/obiettivi, di compilare il questionario ed i moduli allegati per esprimerci le Vostre opinioni ed i Vostri suggerimenti.

Quanto è stato fatto è dovuto non solo alla volontà di operare in una prospettiva di qualità e di miglioramento continuo, ma anche di perseguire con maggiore impegno i valori deontologici ed etici che caratterizzano da sempre l'attività della struttura.

Il nostro primo obiettivo è l'accoglienza. La nostra volontà è di guarirvi. Il senso del nostro lavoro siete Voi.

Vi ringraziamo per aver preferito il **Diagnostica Radiologica "B. Staccioli" del Dott. L. Di Lucia S.a.s.**, per le Vostre necessità diagnostiche e/o riabilitative.

Il Legale Rappresentante

## COS'È LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI

*La Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti fra le strutture che offrono servizi di pubblica utilità e i cittadini.*

*Tutte le strutture sanitarie, pubbliche e private, sono tenute a redigere la Carta dei Servizi così come dettato dal DPCM del 19 maggio 1995, tenuto anche conto della Deliberazione n. 369 del 23.3.2010 – LINEE GUIDA PER LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI (A.G.C. 20 – Assistenza Sanitaria).*

*Infatti tale strumento rappresenta un attestato, ed un documento al tempo stesso, con cui una struttura sanitaria come la nostra, nel pieno rispetto delle norme che disciplinano l'esercizio delle sue attività, deve fornire in modo trasparente ed accessibile tutte le informazioni relative al **Diagnostica Radiologica "B. Staccioli" del Dott. L. Di Lucia S.a.s.**, e le modalità per accedere correttamente alle prestazioni erogate.*

*Adottando la Carta dei Servizi il **Diagnostica Radiologica "B. Staccioli" del Dott. L. Di Lucia S.a.s.** si assume, con un patto scritto, precisi impegni e doveri verso i propri Utenti, i quali saranno in grado di confrontare la loro esperienza del servizio con quanto dichiarato dalla stessa.*

*La Carta dei Servizi costituisce, quindi, uno strumento per controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti da **Diagnostica Radiologica "B. Staccioli" del Dott. L. Di Lucia S.a.s.**, ed i risultati conseguiti: è uno stimolo per il miglioramento della qualità del servizio offerto.*

*La Carta dei Servizi ha come finalità il miglioramento della qualità dei servizi forniti e il miglioramento del rapporto tra utente e fornitore dei servizi; per questo, attraverso la conoscenza approfondita della nostra struttura, permettiamo al paziente di fornire consigli utili per la nostra continua crescita nel raggiungimento dell'obiettivo primario: la salute.*

*La salute è un bene fondamentale della nostra collettività ed è da intendersi nel suo significato più ampio di benessere complessivo dell'individuo. Il diritto alla salute si traduce nell'assicurare i livelli essenziali e uniformi di assistenza nel rispetto dei principi della dignità e del bisogno di salute dell'individuo, dell'equità, della qualità e dell'appropriatezza delle cure.*

***Diagnostica Radiologica "B. Staccioli" del Dott. L. Di Lucia S.a.s.** intende svolgere il proprio compito con particolare attenzione alle fasce di popolazione che, per età, per stato sociale, handicap, o malattia, sono più deboli, ma ponendo in ogni caso il cittadino al centro della propria attenzione.*

## I PRINCIPI ISPIRATORI

Nel suo operare, **Diagnostica Radiologica "B. Staccioli" del Dott. L. Di Lucia S.a.s.** si ispira ai seguenti principi:

- Ⓢ **uguaglianza**: i servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinione politica, condizione di salute;
- Ⓢ **rispetto**: ogni cittadino deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità;
- Ⓢ **continuità**: il centro si impegna ad assicurare l'erogazione dei servizi di assistenza sanitaria senza interruzioni temporali improprie;
- Ⓢ **diritto di scelta**: il cittadino è libero di scegliere il soggetto erogatore del servizio;
- Ⓢ **partecipazione**: il centro garantisce il diritto di accesso alle informazioni e ascolta i suggerimenti di miglioramento da parte degli utenti;
- Ⓢ **imparzialità**: i servizi e le prestazioni sono forniti con continuità e costanza. In caso di interruzione o di funzionamento irregolare il Centro adotta tutte le misure, necessarie per recuperare gli eventuali disagi;
- Ⓢ **efficienza ed efficacia**: il Centro è tenuto ad adottare le misure idonee per garantire che l'erogazione dei servizi sia improntata all'efficienza, in modo da assicurare tutta la possibile soddisfazione dell'utente, con l'impiego di elevate professionalità ed adeguate risorse tecniche ed economiche.

## IL CITTADINO: DIRITTI E DOVERI

### Diritti

Il cittadino che usa i servizi sanitari ha il diritto di:

- ✚ essere libero di scegliere tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari;
- ✚ essere assistito e curato con premura, cortesia e attenzione, nel rispetto della persona e dei suoi tempi e della sua dignità secondi il principio della Prevenzione;
- ✚ ottenere informazioni tempestive, complete e corrette sulle modalità di accesso ai servizi, accesso garantito per tutti;
- ✚ ricevere informazioni comprensibili e complete sulla diagnosi della malattia, sulle cure proposte e sulla relativa prognosi;
- ✚ ricevere tutte le informazioni necessarie, che devono contenere anche i possibili rischi o i disagi conseguenti al trattamento, per esprimere un consenso realmente informato rispetto alle terapie proposte;
- ✚ essere assistito in un ambiente che garantisca la sicurezza dei trattamenti sanitari, innovazione tecnologica in costante adeguamento con i tempi e standard di qualità elevati;
- ✚ essere assistito con un trattamento personalizzato attraverso iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari;

# CARTA DEI SERVIZI

2017

- ✚ *ottenere riservatezza sui propri dati personali, generali e riguardanti la malattia;*
- ✚ *proporre osservazioni e reclami per i quali esista una procedura certa di istruttoria ed ottenere una risposta;*
- ✚ *essere rimborsato nel caso in cui abbia pagato la prestazione e questa non sia stata effettuata in tempi ragionevoli;*
- ✚ *ottenere risposte adeguate ed omogenee.*

## **Doveri**

*Il cittadino che usa i servizi sanitari ha il dovere di:*

- ✚ *mantenere un comportamento responsabile in ogni momento, collaborando con tutti gli operatori sanitari;*
- ✚ *comportarsi con rispetto e fiducia nei confronti del personale sanitario, come premessa indispensabile per l'impostazione di un corretto rapporto terapeutico ed assistenziale;*
- ✚ *informare con tempestività gli operatori sulla propria intenzione di rinunciare a prestazioni e cure programmate, al fine di evitare sprechi di tempo e di risorse;*
- ✚ *rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi del Centro considerandoli patrimonio di tutti;*
- ✚ *rispettare le indicazioni ricevute relative all'utilizzo di prestazioni e servizi.*

## **L'ORGANIZZAZIONE ED I SERVIZI OFFERTI**

### **Organizzazione generale**

*In allegato alla presente Carta dei Servizi è disponibile su richiesta l'organigramma funzionale e nominale di **Diagnostica Radiologica "B. Staccioli" del Dott. L. Di Lucia S.a.s.***

***Diagnostica Radiologica "B. Staccioli" del Dott. L. Di Lucia S.a.s.** in ottemperanza all'art. 14 del D. Lgs. 502/1992 ha definito la presente **Carta dei Servizi** al fine di assicurare:*

- ➔ *il rispetto degli obiettivi per la qualità*
- ➔ *la piena informazione dei cittadini-utenti sui servizi offerti*
- ➔ *la valutazione della qualità dei servizi per la verifica degli impegni assunti e per il costante adeguamento degli stessi*
- ➔ *la tutela del diritto al reclamo dei cittadini-utenti*
- ➔ *rispetto delle normative*

## **RISPETTO OBIETTIVI PER LA QUALITA'**

***Diagnostica Radiologica "B. Staccioli" del Dott. L. Di Lucia S.a.s.** nell'espletamento della propria attività si è posto come obiettivo primario la piena e completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative dei propri clienti esterni.*

# CARTA DEI SERVIZI



*A tal fine la direzione ha definito una politica per la qualità che si basa sui seguenti principi:*

- ➔ *rispettare le richieste contrattuali dei committenti*
- ➔ *focalizzare la propria attenzione sulle esigenze dei clienti interni (personale dipendente e collaboratori) ed esterni (clienti)*
- ➔ *conseguire costantemente il miglioramento continuo della qualità*
- ➔ *formare tutto il personale sul sistema di gestione per la qualità aziendale.*

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

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

## **PIENA INFORMAZIONE DEI CITTADINI UTENTI SUI SERVIZI OFFERTI**

**Diagnostica Radiologica "B. Staccioli" del Dott. L. Di Lucia S.a.s. offre i seguenti servizi in regime di accreditamento con il SSN agli utenti:**

- Ⓢ *Diagnostica per immagini Radiologica (Roccadaspide)*
- Ⓢ *Risonanza Magnetica (Roccadaspide)*
- Ⓢ *TAC (Roccadaspide)*
- Ⓢ *Diagnostica Ecografia (Roccadaspide)*
- Ⓢ *Riabilitazione ex. Art. 44 L. 833/78 Roccadaspide)*

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

<b>Roccadaspide</b>
<b>Orari:</b> Lun-Ven: 8:30-13:30/15:30-18:30 Sab: Chiuso
<b>Contatti:</b> 0828 941705 Via Salvatore Valitutti snc Roccadaspide Roccadaspide (SA)

## **LISTINO PREZZI**

*Il listino prezzi, per tutte le tipologie di esame e prestazioni di esame si attiene a quanto definito nel Tariffario In Vigore e successive modifiche. Esso è a disposizione degli utenti, che possono prenderne visione richiedendolo agli addetti in sala accettazione.*

## **REFERTAZIONE**

*I referti degli esami Radiologici sono consegnati entro 48 ore dall'esecuzione dell'esame stesso. Per i casi di particolare urgenza **Diagnostica Radiologica "B. Staccioli" del Dott. L. Di Lucia S.a.s.** esegue la refertazione e la consegna in tempo reale. I referti degli esami ecografici sono, invece, sempre consegnati in tempo reale negli orari di apertura ed erogazione delle prestazioni.*

## **INFORMAZIONI AGLI UTENTI**

*I pazienti sono informati sinteticamente, anche a mezzo informative, sul processo di erogazione della prestazione, sui costi a loro carico, sui tempi di refertazione, e tutto quanto non specificatamente atteso o conosciuto. Nel caso di prestazioni riabilitative, l'informazione agli utenti è direttamente garantita anche dal medico con contestuale acquisizione preliminare del consenso informato al trattamento riabilitativo.*

*Il personale in accettazione è in grado di fornire tutte le informazioni relative alle prestazioni richieste dai clienti, nonché quelle riguardanti la normativa sul trattamento dei dati ed alla dichiarazione della popolazione femminile in età fertile affinché dichiarino il suo stato di gravidanza, dei servizi a disposizione dei pazienti, sulle modalità di erogazione dei servizi, sui tempi di refertazione e sulla consegna dei referti; nonché sulle modalità attraverso le quali il paziente può reclamare per un disservizio, e che, in forma anche anonimo, dare un giudizio sull'operato della struttura attraverso la compilazione del questionario di soddisfazione del cliente.*

*È affissa in accettazione l'informativa rivolta alla popolazione femminile di età fertile affinché dichiarino il suo possibile stato di gravidanza.*

*Il tecnico, preliminarmente, si informa dello stato di eventuale gravidanza delle pazienti e, laddove il medico curante non lo abbia opportunamente segnalato nella prescrizione e/o la paziente non lo ha comunicato in accettazione, informa del rischio connesso all'esame e richiede suo consenso scritto da riportare sulla richiesta cliente completa.*

## **MODALITÀ DI ACCESSO**

### **PAZIENTI A.S.L.**

*L'utente si presenta con una prescrizione medica redatta o su apposito modello/impegnativa predisposto dalla A.S.L. compilata dal medico prescrittore o mediante sistema automatico (ricetta bianca) collegato al sistema Tessera Sanitaria.*

*Al ricevimento della richiesta dell'utente il responsabile accettazione:*

- valuta se **Diagnostica Radiologica "B. Staccioli" del Dott. L. Di Lucia S.a.s.** è autorizzato ed in grado di eseguire gli esami contenuti in prescrizione.
- verifica che non siano trascorsi più di 30 giorni dalla prescrizione, in caso contrario invita l'utente a farsi rifare la prescrizione ritornando al **Diagnostica Radiologica "B. Staccioli" del Dott. L. Di Lucia S.a.s.** per l'esecuzione della prestazione.
- si accerta dell'identità del paziente
- informa il paziente sulla normativa vigente per la protezione dei dati personali (cd. privacy)
- Fornisce tutte le informazioni ulteriori richieste dal cliente
-

## VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI PER LA VERIFICA DEGLI IMPEGNI ASSUNTI E PER IL COSTANTE ADEGUAMENTO DEGLI STESSI

Per controllare la qualità dei servizi offerti il **Diagnostica Radiologica “B. Staccioli” del Dott. L. Di Lucia S.a.s.** ha predisposto apposite procedure operative ed istruzioni per il controllo del processo di erogazione del servizio e per le registrazioni delle eventuali non conformità rilevate in qualsiasi fase del processo. Per il controllo qualità delle attrezzature si serve di un Esperto Qualificato (con riferimento alla Diagnostica per Immagini) e di una società di manutenzione esterna (per FKT) con manutenzione periodica ordinaria. Tutte le attrezzature (riabilitative o diagnostiche) in uso **Diagnostica Radiologica “B. Staccioli” del Dott. L. Di Lucia S.a.s.** sono dotate di certificazione CE, Manuale d’Uso e manutenzione.

## RISPETTO DELLE NORMATIVE

**Diagnostica Radiologica “B. Staccioli” del Dott. L. Di Lucia S.a.s.** ha adeguato la propria struttura per il superamento delle BARRIERE ARCHITETTONICHE (Direttiva 89/336/CEE-CE 92/42-EN 50081-1-EN 50082-1).

Inoltre opera nel rispetto delle seguenti principali Normative:

- Ⓢ D.Lgs 502/92 Riordino della disciplina in materia sanitaria
- Ⓢ D.Lgs 81/08 e s.m.i. D.Lgs 242/96 per il controllo delle condizioni negli ambienti di lavoro
- Ⓢ D.Lgs 230/95 e D.Lgs 187/2000 in attuazione della Direttiva 97/43 EURATOM
- Ⓢ Legge 196/03 Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali
- Ⓢ D.Lgs 37/08 per la verifica dell’impianto elettrico
- Ⓢ CEI 62-5 sicurezza elettrica delle apparecchiature elettromedicali

**La presente Carta dei Servizi è stata redatta in conformità a**

- D.P.C.M. del 19/05/1995
- Deliberazione n. 369 del 23 marzo 2010 – LINEE GUIDA PER LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI
- Deliberazione N. 2100 - Area Generale di Coordinamento N. 20 - Assistenza Sanitaria – Osservatorio Regionale per la promozione della carta dei servizi - Costituzione del comitato tecnico.
- Regolamento 3/06 Regione Campania
- Regolamento 1/07 Regione Campania

e viene verificata almeno annualmente.

## GLI STANDARD DI QUALITA'

*I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio.*

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

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

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

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

N	RIFERIMENTO	INDICATORI	Standard	Valore ottenuto
1.	<b>ACCESSIBILITÀ:</b>	Disponibilità della Carta dei Servizi	Sempre	Sempre
		N. di Richieste di Document. dei Pazienti accordate/n. totale di Richieste (%)	100%	100%
		Riconoscibilità degli operatori tramite cartellino identificativo	Sempre	Sempre
2.	<b>UMANIZZAZIONE:</b>	N. di Schede con consenso scritto al trattamento dei dati relativi ai Pazienti/Totale pazienti (%)	100%	100%
		N. Schede con consenso informato ai trattamenti ambulatoriali dei Pazienti/Totale Pazienti (%)	100%	100%
		N. di Cartelle utente o referti/Totale Pazienti	100%	100%
		N. di recl. legittimi a cui si è fornita risposta efficace/N. di reclami legittimi perven. (%)	0%	0%

# CARTA DEI SERVIZI



N	RIFERIMENTO	INDICATORI	Standard	Valore ottenuto
3.	<b>APPROPRIATEZZA:</b>	N. di Cartelle con registrazione degli indici di adeguatezza /N. di Pazienti (%)	100%	100%
		Valutazione dell'appropriatezza degli esami effettuati	100%	100%
4.	<b>RIDUZIONE DEI TEMPI E LISTE D'ATTESA:</b>	Tempo medio di attesa tra prenotazione servizio ed erogazione	4 gg-5 gg	4,5
		Tempo medio di attesa in sala d'attesa tra arrivo ed erogazione del servizio	15 – 20 min	19 min
		Tempo medio di attesa per disponibilità di copia delle Cartelle dei Pazienti.	4 gg-5 gg lavorativi	4 gg
		Tempo medio di attesa per ritiro referto e esame diagnostico.	2 gg lavorativi	2 gg lavorativi
5.	<b>CONTINUITA' DELLE CURE:</b>	N. di interruzioni del servizio per indisponibilità della struttura	0	0
		N. eventi avversi verificati	0	0
6.	<b>RIDUZIONE DEI RISCHI:</b>	Adeguate procedura che decuria la corretta manipolazione dei materiali biologici /radiattivi da parte del personale del Centro	Si	Si
		Adeguate formaz. per il Risk Management	Si	Si
		Adeguate procedura con relative registrazioni sulla corretta manutenzione degli elettromedicali e della attrezzature per la diagnostica	Si	Si
		%ECM /anno	100%	
		% manutenzione effettuata/ % manutenzione programmata	100%	100%
		Numero pulizie ambienti comuni / Giorno	2 volte /gg	2
		Numero pulizie ambienti privati / Giorno	2 volte /gg	2

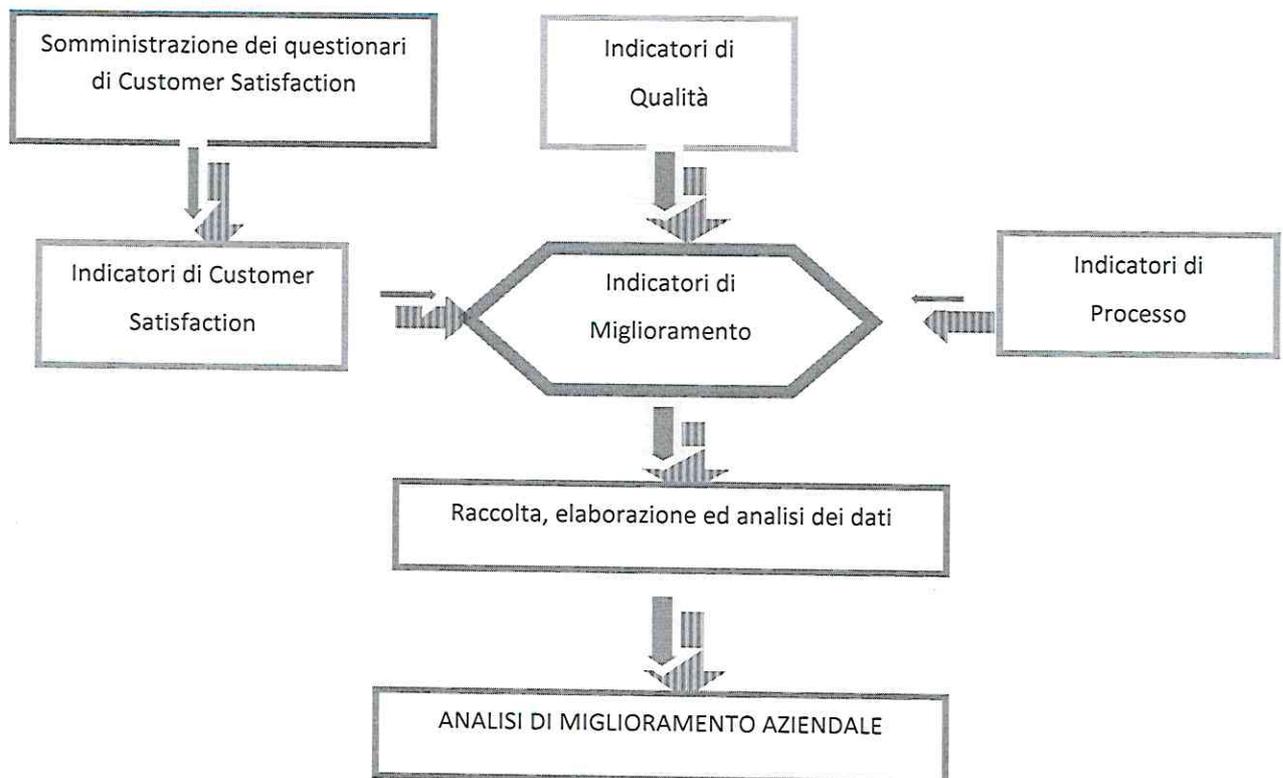
## SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

L'attenzione al Cliente e la concreta disponibilità ad accogliere ogni tipo di segnalazione relativa al servizio è il risultato di una politica volta a considerare il rapporto con il Cliente come un fondamentale strumento di miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità.

**Diagnostica Radiologica "B. Staccioli" del Dott. L. Di Lucia S.a.s.** esegue monitoraggi delle informazioni relative alla percezione del Cliente su quanto siano soddisfatti i suoi requisiti per avere una misura delle prestazioni. Tali attività costituiscono una fonte indispensabile di dati e di informazioni per l'individuazione di opportunità di miglioramento, sulla base del riesame delle informazioni raccolte in modo passivo, mediante la gestione dei reclami, o in modo attivo attraverso indagini mirate di "customer satisfaction" qualitative e quantitative.

**I Pazienti sono invitati ad esprimere la loro opinione sui servizi offerti dal centro attraverso la compilazione di un Questionario di Soddisfazione del cliente disponibile in accettazione.**

La pianificazione dell'attività di miglioramento del viene effettuata secondo lo schema che segue



## SUGGERIMENTI E RECLAMI

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

- ✦ *contattare telefonicamente **Diagnostica Radiologica “B. Staccioli” del Dott. L. Di Lucia S.a.s.**; il personale dell’Amministrazione provvederà a registrare la segnalazione e ad attivare i Responsabili interessati;*
- ✦ *rivolgersi direttamente al personale dell’Accettazione che provvederà a registrare la segnalazione e ad attivare i Responsabili interessati.*

*Qualsiasi sia la modalità utilizzata per la segnalazione, **Diagnostica Radiologica “B. Staccioli” del Dott. L. Di Lucia S.a.s.** adotta una specifica procedura per garantire l’accoglienza e la valutazione dei suggerimenti, nonché la risoluzione di ciascun reclamo, nell’interesse della soddisfazione dell’utente e nel rispetto del lavoro svolto*