

MANUALE	CARTA DEI SERVIZI	VER. 0 DEL 15/07/16
ALLEGATO 2	CENTRO DIAGNOSTICO OSPEDALETTESE	PAGINA 1 DI 6

**CARTA DEI SERVIZI
CENTRO DIAGNOSTICO
OSPEDALETTESE**

LEGALE RAPPRESENTANTE	DIRETTORE MEDICO DI PRESIDIO	RESPONSABILE DELLA QUALITÀ

MANUALE	CARTA DEI SERVIZI	VER. 0 DEL 15/07/16
ALLEGATO 2	CENTRO DIAGNOSTICO OSPEDALETTESE	PAGINA 2 DI 6

--	--	--

Ubicato nel centro della città di Ospedaletti (IM) in Corso Regina Margherita 134, vicino alla fermata dei bus, il centro diagnostico è facilmente raggiungibile con qualsiasi mezzo.

I locali sono stati concepiti ed arredati in modo funzionale ed accogliente, al fine di rendere meno “asettici” gli ambienti, sia nelle sale d’attesa che nelle sale di diagnostica.

La destinazione d’uso degli stessi è indicata dalla segnaletica interna e dalle piantine esposte nei vari locali.

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Dal Lunedì al Venerdì: dalle ore **08.30 alle 12.30** e dalle ore **15.00 alle ore 19.00**

Sabato: dalle ore 09.00 alle 12.00

PRESTAZIONI SANITARIE OFFERTE

Il centro effettua indagini di diagnostica per immagini.

PRENOTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Per usufruire delle prestazioni offerte è necessaria la preventiva prenotazione che può avvenire di persona, direttamente presso il centro, o telefonicamente. In entrambi i casi i dati richiesti sono di carattere anagrafico (nome e cognome e telefono) e sanitario (tipo di prestazione richiesta). Viene inoltre richiesto al paziente di portare eventuali esami diagnostici effettuati in precedenza.

Le prestazioni richieste in regime di urgenza non richiedono la prenotazione. Le eventuali liste di attesa sono formate seguendo l’ordine cronologico di arrivo delle prenotazioni come documentato da apposita agenda.

CONSEGNA REFERTI

Al momento della prenotazione dell’indagine diagnostica il Cliente è informato sui tempi di consegna dei referti relativi alle prestazioni sanitarie richieste che normalmente avviene entro 1-2 giorni. I referti relativi ad esami urgenti, sia per richiesta che per referto, vengono consegnati immediatamente al termine dell’esecuzione dell’esame.

MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

MANUALE	CARTA DEI SERVIZI	VER. 0 DEL 15/07/16
ALLEGATO 2	CENTRO DIAGNOSTICO OSPEDALETTESE	PAGINA 3 DI 6

La politica aziendale è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del "servizio reso alla persona" sia per quanto concerne l'organizzazione, la strumentazione e l'operatività del presidio.

I valori aziendali che sono alla base della politica perseguita possono essere così individuati: professionalità, disponibilità e responsabilizzazione del personale, efficienza ed efficacia organizzativa, coinvolgimento dell'utente. In questo quadro si inseriscono le definizioni di missione e visione di seguito riportate:

MISSIONE

Garantire la tutela del diritto alla salute offrendo un servizio di qualità teso a consentire sia la massima soddisfazione dell'utente che la cura del paziente, consentire l'individuazione di alterazioni dell'organismo mediante la diagnosi strumentale e clinica, effettuata attraverso l'uso di idonea attrezzatura, al fine di permettere ai medici la diagnosi e la cura precoce delle malattie dei pazienti.

La Direzione si impegna ad offrire un servizio sempre rispondente alle aspettative della clientela attraverso il continuo miglioramento del servizio e dell'attrezzatura utilizzata.

VISIONE

Nel panorama degli erogatori di servizi sanitari pubblici e privati del territorio, essere identificata dalle istituzioni e dalla popolazione come una struttura sanitaria di riferimento, regolarmente autorizzata, professionalmente qualificata e riconosciuta per offrire servizi di qualità, rispondenti ai valori aziendali adottati, alle normative vigenti ed alle aspettative dei clienti. Intenzione della Direzione è quella di porre la massima attenzione ai bisogni assistenziali della popolazione, valutando, quando ne ricorrano i presupposti e le condizioni, l'attivazione di nuovi servizi volti a soddisfare dette necessità.

GLI STANDARD DI QUALITÀ

La "cultura della qualità del servizio" è la filosofia di lavoro dei presidi. Questa si realizza nel mantenimento di ambienti accoglienti e confortevoli, nella pulizia ed igiene dei locali, nella cortesia del personale, nei controlli sulle forniture dei materiali sanitari, nella manutenzione programmata delle attrezzature riabilitative, nell'aggiornamento scientifico dei collaboratori, nell'organizzazione interna del lavoro.

LA VALUTAZIONE DEL CLIENTE

MANUALE	CARTA DEI SERVIZI	VER. 0 DEL 15/07/16
ALLEGATO 2	CENTRO DIAGNOSTICO OSPEDALETTESE	PAGINA 4 DI 6

Nell'ottica del miglioramento continuo della qualità il centro ha necessità di conoscere le aspettative e le esigenze della propria Clientela. Per far ciò ha predisposto un apposito questionario informativo anonimo nel quale il Cliente può esprimere liberamente le osservazioni od i suggerimenti che riterrà utili. Ogni segnalazione viene immediatamente registrata ed analizzata dalla Direzione che provvederà a prendere gli opportuni provvedimenti del caso. Vengono di seguito evidenziati gli indicatori di qualità individuati dal centro per l'erogazione dei propri servizi.

FASE DEL SERVIZIO

INDICATORI DI QUALITA'

Richiesta dell'Utente

Informazioni

- brevità dei tempi di attesa
- chiarezza e completezza delle informazioni
- cortesia del personale di contatto

prenotazioni

- tempi di attesa per la prestazione
- semplicità della procedura di prenotazione
- cortesia del personale di contatto

Prestazioni sanitarie.

accesso e attesa

- chiarezza della segnaletica
- comfort delle sale di attesa
- orari di apertura
- pulizia e accessibilità ai servizi igienici

esecuzione dei trattamenti

- comfort dell'ambulatorio
- rispetto della privacy
- tempi di attesa

aspetti amministrativi

- semplicità della procedura e dei mezzi di pagamento

rapporti col personale

- cortesia del personale
- personalizzazione del servizio
- aspetto del personale (divise, camici, , ecc.)

Gestione del disservizio

- facilità nell'inoltro dei reclami e nella raccolta dei questionari
- tempi e modalità di risposta ai reclami

MANUALE	CARTA DEI SERVIZI	VER. 0 DEL 15/07/16
ALLEGATO 2	CENTRO DIAGNOSTICO OSPEDALETTESE	PAGINA 5 DI 6

- indagini per la valutazione dei livelli di soddisfazione dell'Utenza

La Carta dei Servizi

Significato e funzione

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", individua:

- i principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi ed i cittadini
- i relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi.

L'insieme di questi provvedimenti costituisce la "*carta dei servizi*", che, in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione ed il controllo dei cittadini.

La carta dei servizi

In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/95 ed alle "Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95", il centro presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell'erogazione del servizio.

Per la realizzazione di questo obiettivo abbiamo provveduto a:

- adottare gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicuriamo il rispetto,
- pubblicizzare e verificare il grado di soddisfazione tra gli utenti, attraverso il modello dell'analisi partecipata della qualità (APQ),
- garantire al Cittadino azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard assicurati.

Questi sono solo i primi passi per la realizzazione del nostro progetto nel quale il Cittadino, con i suoi suggerimenti, reclami o osservazioni, riveste il ruolo di primo attore.

Pertanto, la Carta dei servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni, e va inquadrata nel Sistema Qualità del Centro.

I Principi fondamentali

I principi fondamentali che hanno ispirato la carta dei servizi sono:

Eguaglianza ed imparzialità: nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.

Rispetto: gli utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

Continuità: l'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è continua, regolare e senza interruzioni.

Diritto di scelta: l'Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle indagini diagnostiche o trattamenti proposti dai sanitari.

MANUALE	CARTA DEI SERVIZI	VER. 0 DEL 15/07/16
ALLEGATO 2	CENTRO DIAGNOSTICO OSPEDALETTESE	PAGINA 6 DI 6

Partecipazione: la partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica, fornita dall'Utente, sulla qualità del servizio fruito.

Efficienza ed efficacia: il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni sanitarie sempre aggiornate dal punto di vista tecnico - scientifico e rispondenti alle aspettative della Clientela.

I diritti e i doveri dei Cittadini-Utenti

I diritti sotto riportati, dei quali garantiamo il rispetto, sono tra quelli indicati dal "Protocollo nazionale sul servizio sanitario per le nuove carte dei diritti del Cittadino", approvati il 14/06/95 dal Movimento Federativo Democratico, su proposta del Tribunale per i diritti del Malato.

- a) **Diritto al tempo:** ogni Cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo.
- b) **Diritto all'informazione ed alla documentazione sanitaria:** ogni Cittadino ha diritto di ricevere le informazioni e la documentazione di cui necessita e ad entrare in possesso di tutti gli altri atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute.
- c) **Diritto alla sicurezza:** chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione ed a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture o dei servizi.
- d) **Diritto alla protezione:** la struttura sanitaria ha il dovere di proteggere ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in condizione di debolezza.
- e) **Diritto alla certezza:** ogni Cittadino ha diritto ad avere la certezza del trattamento appropriato ed a non essere vittima di conflitti professionali ed organizzativi.
- f) **Diritto alla fiducia:** Ogni Cittadino ha diritto ad essere trattato come un soggetto degno di fiducia.
- g) **Diritto alla qualità:** ogni Cittadino ha diritto di trovare operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire, migliorare e comunque prendersi cura del suo stato di salute attraverso servizi di qualità.
- h) **Diritto alla differenza:** ognuno ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità data dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione.
- i) **Diritto alla normalità:** ogni Cittadino ha diritto a farsi curare senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.
- j) **Diritto alla decisione:** il Cittadino 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 vita.
- k) **Diritto alla riparazione dei torti:** ogni Cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi ed in misura congrua.

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. Ottemperare ad un dovere vuol dire contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie erogate. Per questi motivi invitiamo i Clienti al rispetto di queste poche regole, affinché il nostro servizio sia sempre di alta qualità e possa soddisfare le esigenze di tutti.

- a) Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.
- b) E' opportuno evitare comportamenti che rechino disturbo o disagio agli operatori sanitari o agli altri utenti della struttura.

MANUALE	CARTA DEI SERVIZI	VER. 0 DEL 15/07/16
ALLEGATO 2	CENTRO DIAGNOSTICO OSPEDALETTESE	PAGINA 7 DI 6

- c) Il Cittadino è tenuto al rispetto degli orari indicati per l'effettuazione delle prestazioni, comunicando tempestivamente l'eventuale impossibilità di recarsi all'appuntamento.
- d) Nei centri sanitari è vietato fumare. L'osservanza di tale disposizione è un atto di rispetto verso gli altri ed un sano stile di vita.
- e) Per evidenti ragioni di igiene e pulizia è vietato introdurre animali.