

# Centro Diagnostico Bisignano sas

**Sede:** Via Santa Maria a cubito, 157, Qualiano - Napoli

**Tel./ Fax 081-8185055**

## Carta dei Servizi Sanitari

**Redatta in conformità al decreto del Presidente del Consiglio Dei Ministri  
del 19 Maggio 1995 e al DPR 369 del 2000**

|                                    |                  |
|------------------------------------|------------------|
| <b>VERIFICATA</b>                  | <b>APPROVATA</b> |
| <i>Responsabile Accreditamento</i> | <i>Direzione</i> |

## **Gentile Utente**

Nell'accoglierla nel nostro centro, Le porgiamo un cordiale benvenuto anche a nome di tutti gli operatori.

Il nostro principale obiettivo è quello di fornire un'assistenza di qualità e ciò può avvenire soltanto in un adeguato contesto ambientale ed umano. Il rispetto dei valori della vita e della dignità della persona è sicuramente il passaporto su cui deve poggiare la nostra attività di assistenza.

In questa ottica riteniamo un nostro dovere fornire tutte le informazioni utili affinché si possa usufruire al meglio dei servizi sanitari offerti dalla nostra struttura.

Al fine di offrire un servizio sempre più rispondente alle reali richieste degli utenti, Le saremo grati se, al termine della prestazione sanitaria, ci farà conoscere le Sue osservazioni, compilando il **questionario di gradimento** messo a Sua disposizione dagli operatori di accettazione.

La ringraziamo per la Sua gentile collaborazione e per la franchezza dei giudizi che vorrà esprimere.

**LA DIREZIONE**

# Indice

|      |  |    |
|------|--|----|
| 1.   | La carta dei servizi: che cosa è ed a che cosa serve .....   | 4  |
| 2.   | Principi fondamentali.....   | 5  |
| 3.   | La nostra storia.....  | 8  |
| 4.   | La nostra sede.....  | 9  |
| 5.   | Informazioni sui servizi .....   | 9  |
| 5.1  | Modalità di accesso e di pagamento .....   | 9  |
| 6.   | Appropriatezza e continuità delle cure .....   | 10 |
| 7.   | Modalità di prenotazione ed esecuzione prestazioni.....  | 10 |
| 7.1  | Accettazione.....  | 10 |
| 7.2  | Pagamento delle prestazioni .....  | 10 |
| 8.   | Tariffario della partecipazione alla spesa sanitaria prevista per le prestazioni in convenzione .....        | 12 |
| 9.   | Diritti e doveri dei pazienti.....   | 15 |
| 10.  | I nostri impegni per la qualità del servizio. Standard di qualità: impegni e programmi di miglioramento..... | 17 |
| 10.1 | Gli standard di qualità.....   | 17 |
| 10.2 | Verifica degli impegni assunti .....   | 17 |
| 10.3 | Formazione del personale .....   | 17 |
| 10.4 | Rilevazione Della Soddisfazione Degli Utenti E Gestione Dei Reclami Da Loro Proposti .....                   | 18 |
| 10.5 | Questionario di rilevazione del gradimento .....   | 18 |
| 11.  | La sicurezza e salute nei luoghi di lavoro .....   | 19 |
| 12.  | Mediazione culturale.....  | 19 |
| 13.  | Divieto Di Fumo .....  | 20 |
| 14.  | Privacy – Trattamento dei dati sensibili.....  | 20 |
| 15.  | Condivisione e Collaborazioni e frequenza di revisione della carta dei servizi .....                         | 23 |

## **1. La carta dei servizi: che cosa è ed a che cosa serve**

L'Istituto della carta dei servizi nasce dall'esigenza di instaurare tra enti erogatori di servizi ed utenti, una relazione sempre più costruttiva e qualificata, dando agli stessi informazioni precise ed una chiara visione dei propri diritti e consentendogli di contribuire incisivamente ad un continuo miglioramento.

La carta è uno strumento di tutela e di informazioni per l'utenza: si intende con essa attribuire al cittadino la facoltà di controllare realmente e direttamente la qualità dei servizi erogati.

Ottemperando alle disposizioni di Legge, volendo intraprendere con i cittadini un rapporto di cordialità e trasparenza per una gestione sempre più efficiente, proponiamo di seguito la nostra carta dei Servizi.

La carta, per sua natura è soggetta costantemente a momenti di verifica, per renderla maggiormente esauriente con continui aggiornamenti. La sua revisione viene effettuata ogni anno. Con essa intendiamo fornire, agli utenti ed ai colleghi del settore Sanitario, complete informazioni sui servizi da noi offerti, sulle modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni nonché, sugli standard di qualità.

La Direzione generale considera la carta dei servizi non esclusivamente una risposta obbligatoria ad uno specifico dispositivo di legge, bensì il risultato della naturale e attesa evoluzione delle interrelazioni tra gli attori del contesto già menzionato.

## **2. Principi fondamentali**

Sulla base dei principi sanciti dalla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 1995 e s.m. viene impostata l'attività del centro e vengono fissati gli obiettivi di miglioramento qualitativo, di cui la presente carta dei servizi costituisce il presupposto.

### **Uguaglianza**

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinione politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche.

### **Imparzialità**

Al cittadino è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime, senza favoritismi da parte del personale che opera nella Struttura.

### **Continuità**

Il cittadino ha diritto ad un'assistenza continua, che riduca al minimo i disagi e fornisca una regolarità dei servizi. Il centro, nei limiti di quanto dichiara nella presente Carta di Servizi, garantisce all'utente la continuità delle prestazioni erogate.

### **Diritti di scelta**

Ogni cittadino, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale, può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla Struttura prescelta.

### **Partecipazione**

La struttura presenta la massima attenzione a reclami e proposte del cittadino al fine di migliorare i servizi erogati. L'utente ha, inoltre, diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano, in possesso del centro, secondo quanto previsto dalla 241/90.

### **Efficienza ed efficacia**

Il servizio erogato garantisce standard di Qualità elevati raggiunti mediante un ottimale sfruttamento delle risorse umane, tecnologico–impiantistiche ed economiche.

La Carta dei Servizi redatta dal centro, si ispira e fa propri i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato, ai sensi della delibera 369 del 23 marzo del 2010:

- prevenzione (**definizione:** incrementare la consapevolezza delle persone)
- accesso garantito per tutti (**definizione:** Ogni individuo 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.)
- informazione (**definizione:** Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.)
- consenso informato (**definizione:** Ogni individuo 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.)
- libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari (**definizione:** Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.)
- privacy e confidenzialità (**definizione:** Ogni individuo 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'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.)

- rispetto del tempo del paziente (**definizione:** Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento).
- individuazione di standard di qualità (**definizione:** Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.)
- sicurezza dei trattamenti sanitari (**definizione:** Ogni individuo ha il diritto di essere libero 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.)
- innovazione e costante adeguamento (**definizione:** Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.)
- iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari (**definizione:** Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della Sua malattia.)
- personalizzazione del trattamento (**definizione:** Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle Sue personali esigenze.)
- sistema del reclamo (**definizione:** Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.)
- procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi (**definizione:** Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.)

Alla luce di tali principi vengono individuati i seguenti fattori di qualità per la realizzazione di un sistematico monitoraggio e per ognuno dei quali vanno individuati gli indicatori e fissati gli standard. Gli indicatori e gli standard, qualora non siano già desumibili da altri atti regolamentari nazionali o regionali - esempio tempi di attesa per le prestazioni ambulatoriali - saranno fissati da un successivo atto regionale:

- 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
- comfort

### **3. La nostra storia**

Il CENTRO DIAGNOSTICO BISIGNANO nasce nel 1990; il Centro si compone di:

- area destinata all'accettazione;
- area destinata al servizio diabetologico - diagnostica per visita diabetologica e oculistica, cardiologico e neurologico e sala prelievi.

**Il Centro Bisignano**, distribuito su un piano, occupa una superficie complessiva di oltre 200 mq.

Il complesso sanitario comprende:

- Un moderno Laboratorio di Analisi Cliniche che presenta una superficie complessiva di 100 mq
- Un Centro per la diagnosi e la cura della patologia diabetica che presenta una superficie complessiva di 100 mq

L' obiettivo primario del centro è soddisfare, con professionalità e servizio altamente qualificato, viene garantita un'assistenza costante ma discreta e mettendo a disposizione un ambiente tecnologicamente avanzato costantemente integrato ed 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.

## **ORGANIGRAMMA allegato esterno a Carta dei Servizi**

### **4. La nostra sede**

Il centro è ubicato in Via Santa Maria a cubito, 157, Qualiano - Napoli

### **5. Informazioni sui servizi**

- ▶Visita diabetologica con valutazione delle complicanze, indagine alimentare e dietoterapia, addestramento all' autocontrollo ed autogestione della terapia, valutazione della soglia di sensibilità vibratoria (biotesiometria), test di valutazione della neuropatia autonomia, podografia, trattamento del piede diabetico.
- ▶Visita cardiologica ed elettrocardiogramma con frequenza annuale o semestrale.
- ▶Visita oculistica con periodicità di 1, 2 o 3 volte l'anno.
- ▶Visita neurologica con frequenza annuale o semestrale.

Inoltre è possibile eseguire in regime di convenzione i seguenti Esami di laboratorio:

- COLESTEROLO TOTALE,TRIGLICERIDI, CREATINEMIA, ESAME DI URINE COMPLETE, GLICEMIE, URICEMIA, HDL COLESTEROLO.
- La periodicità dei controlli è determinata dallo sviluppo delle patologie. Ogni settore è ovviamente affidato al medico specialista nella branca di competenza.

L'Istituto opera in conformità con le vigenti leggi nazionali (Decreto n. 642/09)e direttive europee che regolamentano i requisiti minimi strutturali ed organizzativi.

L'accesso al centro avviene mediante prenotazione che viene inserita su un apposita agenda tenendo in considerazione la cronologia delle richieste, delle prestazioni e delle informazioni mediche per successivi accessi e delle urgenze.

L'addetto in accettazione, sulla base dell'agenda, indirizza, all'arrivo, il paziente verso gli studi.

#### **5.1 Modalità di accesso e di pagamento**

L'utente si presenta presso il centro negli orari di apertura su prenotazione. Il Centro è in convenzione con SSN.

## **6. Appropriatelyzza e continuità delle cure**

La garanzia dell'appropriatelyzza delle prestazioni erogate dal centro è rappresentata dalle seguenti attività :

1. informazione per la corretta preparazione alle prestazioni
2. formazione continua di tutto il personale addetto, mediante più corsi di formazione così come previsto dalle scheda specifica DGRC 1666/2022 (Requisiti ulteriori Accredimento Sanitario)
3. Le prestazioni fanno riferimento a protocolli e Linee guida e/o Società Scientifiche

Il centro ha adottato specifiche strategie per il raggiungimento dell'obiettivo della riduzione dei tempi di attesa per la prenotazione (max 7 giorni) e garantisce una continuità nella erogazione delle prestazioni per tutti i giorni feriali (dal lunedì al venerdì), eccezion fatta per i giorni di ferie estive preventivamente comunicate all'utenza e al Distretto Sanitario di appartenenza

## **7. Modalità di prenotazione ed esecuzione prestazioni**

### **7.1 Accettazione**

La prescrizione del medico deve contenere le seguenti indicazioni (necessarie per la prestazione in esenzione):

- Nome, Cognome, Età dell'assistito (data di nascita)
- Codice fiscale dell'assistito, con la specifica di eventuali diritti di esenzioni dal pagamento della prestazione.
- Patologia e tipo della prestazione richiesta
- Quesito diagnostico
- Timbro e firma del medico
- Data

### **7.2 Pagamento delle prestazioni**

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

Le prestazioni del centro possono essere erogate in regime privato; in allegato alla presente Carta l'elenco delle prestazioni erogabili ed i relativi corrispettivi.

## 8. Tariffario della partecipazione alla spesa sanitaria prevista per le prestazioni in convenzione

### NON ESENTI

|  | TICKET SI/NO | Quota aggiuntiva DGRC n. 53 e n. 67 confermata dal DCA 141/14   | Totale da pagare  | SOGGETTI AVENTI DIRITTO  |
|--|--------------|---|---|--|
|  | SI           | Importo da pagare €10,00 se il lordo del ticket supera i €56,15 | Importo ticket con un massimale di €36,15.<br>€ 46,15 se ticket totale maggiore di €56,15 | Trattasi di soggetti non compresi nelle categorie sotto evidenziate e con reddito familiare al di sopra di € 50.000,00 |

### ESENTI

| CODICE ESENZIONE | TICKET SI/NO | Quota aggiuntiva Regionale modificata DCA n. 141/14 | Totale da pagare  | SOGGETTI AVENTI DIRITTO   |
|------------------|--------------|---|---|---|
| E00              | SI           | Importo da pagare € 5,00                            | Importo ticket con un massimale di €36,15.<br>€ 46,15 se ticket totale maggiore di €56,15 | Soggetti con più di 6 anni o meno di 65 anni con reddito familiare inferiore a 36.151,98 euro   |
| E01              | NO           | Importo da pagare € 5,00                            | Importo totale € 5,00   | Soggetti con meno di 6 anni o più di 65 anni con reddito familiare inferiore a 36.151,98 euro (ex art. 8, comma 16 della L. 537/1993 e succ. modifiche e integrazioni);   |
| E01 + E10        | NO           | Importo da pagare € 0,00                            | Importo totale € 0,00   |   |
| E02              | NO           | Importo da pagare € 0,00                            | Importo totale € 0,00   | Disoccupati – e loro familiari a carico – con reddito familiare inferiore a 8.263,31 euro incrementato a 11.362,05 euro in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516 euro per ogni figlio a carico (ex art. 8 comma 16 della L. 537/1993 e succ. modi       |
| E03              | NO           | Importo da pagare € 0,00                            | Importo totale € 0,00   | Titolari di assegno (ex pensione) sociale – e loro familiari a carico - (art. 8 comma 16 della L. 537/1993 e succ. modifiche e integrazioni);   |
| E04              | NO           | Importo da pagare € 0,00                            | Importo totale € 0,00   | Titolari di pensione al minimo, con più di 60 anni – e loro familiari a carico - – con reddito familiare inferiore a 8.263,31 euro incrementato a 11.362,05 euro in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516 euro per ogni figlio a carico (ex art.        |
| E07              | NO           | Importo da pagare € 0,00                            | Importo totale € 0,00   | Cittadini extracomunitari iscritti al SSN, con permesso di soggiorno per richiesta di asilo politico o umanitario, per prestazioni farmaceutiche, di assistenza specialistica ambulatoriale, di accesso al pronto soccorso per un periodo di sei mesi dalla richiesta |
| E20              | SI           | Importo da pagare € 0,00                            | Importo totale Ticket +   | Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare di 1 o 2 persone con reddito complessivo non superiore a euro 16.000   |

| CODICE ESENZIONE                      | TICKET SI/NO | Quota aggiuntiva Regionale modificata<br>DCA n. 141/14 | Totale da pagare  | SOGGETTI AVENTI DIRITTO  |
|---------------------------------------|--------------|--|---|--|
|                                       |              |  | € 10,00   |  |
| E21                                   | SI           | Importo da pagare<br>€ 0,00                            | Ticket massimo € 36.15  | Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare di 3 persone con reddito complessivo non superiore a euro 19.000  |
| E22                                   | SI           | Importo da pagare<br>€ 0,00                            | Ticket massimo € 36.15  | Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare di 4 o 5 persone con reddito complessivo non superiore a euro 23.000  |
| E23                                   | SI           | Importo da pagare<br>€ 0,00                            | Ticket massimo € 36.15  | Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare con più di 5 persone con reddito complessivo non superiore a euro 25.000  |
| E24                                   | SI           | Importo da pagare<br>€ 0,00                            | Importo ticket con un massimale di €36,15.<br>€ 46,15 se ticket totale maggiore di €56,15 | Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare con più di 5 persone con reddito complessivo tra euro 36.151,98 e euro 52.000   |
| X01                                   | NO           | Importo da pagare<br>€ 0,00                            | Importo totale<br>€ 0,00  |  |
| da C01 a C06                          | NO           | Importo da pagare<br>€ 5,00                            | Importo totale<br>€ 5,00  | C01 Invalidi civili al 100% di invalidità senza indennità di accompagnamento (ex art. 6 comma 1 lett. d del D.M. 01.02.1991);<br>C 02 Invalidi civili al 100% di invalidità con indennità di accompagnamento (ex art. 6 comma 1 lett. d del D.M. 01.02.1991);<br>C03 |
| da C01 a C06 + E20/E21/E22/E23        | NO           | Importo da pagare<br>€ 0,00                            | Importo totale<br>€ 0,00  |  |
| C07                                   | NO           | Importo da pagare<br>€ 5,00                            | Importo totale<br>€ 5,00  | Relazioni medico legali richieste in sede di verifica dell' invalidità civile ( COD. C07) - sia ambulatoriale che domiciliare  |
| "F01"                                 | NO           | Importo da pagare<br>€ 0,00                            | Importo totale<br>€ 0,00  | Prestazioni a favore di detenuti ed internati (ex art. 1, comma 6, D.Lgs. 22. 6. 1999 n. 230) detenuti 01  |
| "G1" e "G2"                           | NO           | Importo da pagare<br>€ 0,00                            | Importo totale<br>€ 0,00  | G01 Invalidi di guerra appartenenti alle categorie dalla 1a alla 5° titolari di pensione diretta vitalizia e deportati in campo di sterminio (ex art. 6 comma 1 lett. a del D.M. 01.02.1991); G02 Invalidi di guerra appartenenti alle categorie dalla 6a a          |
| da L 01 a L 04                        | NO           | Importo da pagare<br>€ 5,00                            | Importo totale<br>€ 5,00  | L01 Grandi invalidi del lavoro dall'80% al 100% di invalidità - (ex art. 6 comma 1 lett. B del D.M 01.02.1991). L 02 Invalidi del lavoro con riduzione della capacità lavorativa > 2/3 - dal 67% al 79% di invalidità - (ex art. 6 comma 1 lett. b del D.M. 01       |
| da L 01 a L 04 + E20/E21/E22/E23      | NO           | Importo da pagare<br>€ 0,00                            | Importo totale<br>€ 0,00  |  |
| tutti i codici M                      | NO           | Importo da pagare<br>€ 5,00                            | Importo totale<br>€ 5,00  | M0 Esente per stato di gravidanza (ex D.M. del 10/09/1998)- in epoca pre-concezionale; M da 01 a 41 Esente per stato di gravidanza (ex D.M. del 10/09/1998) – i gravidanza ordinaria; M99 Esente per stato di gravidanza (ex D.M. del 10/09/98) in gravidanza        |
| tutti i codici M +<br>E20/E21/E22/E23 | NO           | Importo da pagare<br>€ 0,00                            | Importo totale<br>€ 0,00  |  |
| tutti i codici N                      | NO           | Importo da pagare<br>€ 5,00                            | Importo totale<br>€ 5,00  | N01 Pazienti in possesso di esenzione in base alla L. n. 210 del 25.02.1992 - Danneggiati da complicanze di tipo irreversibile a causa di vaccinazioni obbligatorie, trasfusioni e somministrazione di emoderivati - (ex art. 1 comma 5 lett. d del D.Lgs. 124/      |
| tutti icodici N + E20/E21/E22/E23     | NO           | Importo da pagare<br>€ 0,00                            | Importo totale<br>€ 0,00  |  |

| CODICE ESENZIONE  | TICKET SI/NO | Quota aggiuntiva Regionale modificata<br>DCA n. 141/14 | Totale da pagare         | SOGGETTI AVENTI DIRITTO  |
|---|--------------|--|--------------------------|--|
| MALATTIA CRONICA "O23"                                    | NO           | Importo da pagare<br>€ 0,00                            | Importo totale<br>€ 0,00 | Soggetti affetti da patologie croniche e invalidanti esenti ai sensi del D.M. 28.05.1999 n. 329 e succ. modifiche e integrazioni (ultimo D.M. 21.5.2001 n. 296)  |
| MALATTIE CRONICHE DA "0.. E FINO A 056"                   | NO           | Importo da pagare<br>€ 5,00                            | Importo totale<br>€ 5,00 | Soggetti affetti da patologie croniche e invalidanti esenti ai sensi del D.M. 28.05.1999 n. 329 e succ. modifiche e integrazioni (ultimo D.M. 21.5.2001 n. 296)  |
| MALATTIE CRONICHE DA "0.. E FINO A 056" + E20/E21/E22/E23 | NO           | Importo da pagare<br>€ 0,00                            | Importo totale<br>€ 0,00 |  |
| tutti i codici P  | NO           | Importo da pagare<br>€ 5,00                            | Importo totale<br>€ 5,00 | P01 Prestazioni specialistiche finalizzate alla tutela della salute collettiva, disposte a livello locale in caso di situazioni epidemiche (ex art. 1 comma 4 lett. b del D.Lgs. 24/1998 – seconda parte -);<br>P02 Prestazioni specialistiche finalizzate all'avv |
| tutti i codici P + E20/E21/E22/E23                        | NO           | Importo da pagare<br>€ 0,00                            | Importo totale<br>€ 0,00 |  |
| PATOL. RARE (da R Aann a R Qann)                          | NO           | Importo da pagare<br>€ 5,00                            | Importo totale<br>€ 5,00 | Soggetti affetti da patologie rare esenti ai sensi del D.M. 18.05.2001 n. 279; Prestazioni richieste su sospetto diagnostico di malattia rara (ex art. 5 comma 2 del D.M. 18.05.2001 n. 2794)  |
| PATOL. RARE (da R Aann a R Qann) + E20/E21/E22/E23        | NO           | Importo da pagare<br>€ 0,00                            | Importo totale<br>€ 0,00 |  |
| tutti i codici S  | NO           | Importo da pagare<br>€ 5,00                            | Importo totale<br>€ 5,00 | S01 Grandi invalidi per servizio appartenenti alla 1a categoria - titolari di specifica pensione - (ex art. 6 comma 1 lett. c del D.M. 01.02.1991); S02 Invalidi per servizio appartenenti alla categoria dalla 2° alla 5° (ex art. 6 c 1 lettera "c" del DM 0     |
| tutti i codici S + E20/E21/E22/E23                        | NO           | Importo da pagare<br>€ 0,00                            | Importo totale<br>€ 0,00 |  |
| "T01"   | NO           | Importo da pagare<br>€ 5,00                            | Importo totale<br>€ 5,00 | T01 Prestazioni specialistiche correlate all'attività di donazione (ex art. 1 comma 5 lett. c del D.Lgs. 124/1998); T 01   |
| "T01" + E20/E21/E22/E23                                   | NO           | Importo da pagare<br>€ 0,00                            | Importo totale<br>€ 0,00 |  |
| "B01"   | NO           | Importo da pagare<br>€ 5,00                            | Importo totale<br>€ 5,00 | B01 Prestazioni diagnostiche a soggetti a rischio di infezione HIV (ex art. 1, comma 4 lett. b del D.Lgs. 124/1998 – prima parte); Hiv   |
| "B01" + E20/E21/E22/E23                                   | NO           | Importo da pagare<br>€ 0,00                            | Importo totale<br>€ 0,00 |  |
| "V01" e "V02"   | NO           | Importo da pagare<br>€ 0,00                            | Importo totale<br>€ 0,00 | V01 Vittime del terrorismo e della criminalità organizzata (ex art. 15 L. 302/90 e art. 5 c 6 del dlgs 124/98); vittime del terrorismo e delle stragi di tale matrice con invalidità <80% e loro familiari; vittime del dovere e loro familiari supersiti. V02     |

## 9. Diritti e doveri dei pazienti

Al paziente che si rivolge al centro sono riconosciuti i seguenti diritti:

Art. 1 – Nel centro ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93 è attivato presso la Direzione Tecnico-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.

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 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, 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 dell'opposizione alla decisione sul ricorso affinché essa venga riesaminata adottando, entro 15 gg. dal ricevimento, il provvedimento definitivo, sentito il Direttore Sanitario

### **E doveri.....**

L'Utente che chiede di essere assistito dal personale della struttura deve:

1. Adeguarsi alle regole ed alle disposizioni vigenti nella struttura al fine di rendere più efficace l'attività del personale addetto alla sua cura e rendere più confortevole la sua permanenza insieme a tutti coloro che condividono la sua esperienza di Utente;
2. Rispettare il divieto di fumare, disciplinato da apposita legge e condiviso da tutti gli operatori del Centro;
3. Osservare gli orari previsti dalla struttura in ogni circostanza.

Tutto ciò, può essere fatto in piena garanzia di anonimato attraverso colloqui, comunicazioni telefoniche, lettere, fax, compilazione dei questionari o dei moduli redatti dai ns. uffici e messi a disposizione dell'utenza. Tutte le comunicazioni pervenute saranno vagliate dai responsabili del centro che una volta espedito un'istruttoria che verifichi le responsabilità, informerà il paziente dell'esito del reclamo entro 2 - 10 giorni dalla data dell'inoltro dello stesso.

## **10.I nostri impegni per la qualità del servizio. Standard di qualità: impegni e programmi di miglioramento**

### **10.1 Gli standard di qualità**

- Accesso garantito anche alle persone disabili grazie all'assenza di barriere architettoniche
- Tempo massimo di attesa 3gg
- Diritto alla Privacy garantito dalla riservatezza del personale sia medico che amministrativo
- Operatori in accettazione disponibili ad ogni chiarimento riguardante l'iter burocratico da seguire per l'accesso al servizio: dotarsi di documento di identità, prescrizione medica dello specialista o prevista dal S.S.N.
- Sala d'attesa climatizzata dotata di oltre 10 posti a sedere

### **10.2 Verifica degli impegni assunti**

Il Centro garantisce la verifica dell'attuazione degli standard attraverso l'attività di Riesame del Sistema Qualità condotta dalla Direzione Generale. In tale sede sono esaminati:

- 📌 obiettivi della politica della qualità,
- 📌 risultati delle verifiche ispettive interne sul Sistema Qualità,
- 📌 risultati delle verifiche ispettive da parte dell'ente di certificazione,
- 📌 rapporti di non conformità,
- 📌 stato delle azioni correttive e preventive,
- 📌 strumenti di monitoraggio degli standard di qualità
- 📌 informazioni di ritorno da parte degli utenti (questionari e reclami)
- 📌 prestazioni dei processi

In tale sede è analizzato lo stato dell'arte e sono definiti opportuni obiettivi di miglioramento e linee guida da seguire per ciascuno degli standard individuati.

### **10.3 Formazione del personale**

Particolare attenzione è dedicata alla formazione continua del:

- ↳ personale sanitario e del personale tecnico
- ↳ con corsi di formazione e l'aggiornamento delle procedure per l'utilizzo delle apparecchiature
- ↳ personale amministrativo
- ↳ attraverso l'aggiornamento informatico.

#### **10.4 Rilevazione Della Soddisfazione Degli Utenti E Gestione Dei Reclami Da Loro Proposti**

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

Presso l'accettazione è situata una "Cassetta Reclami" adibita alla raccolta delle segnalazioni suddette su apposito modulo "Reclami".

I reclami saranno inoltrati alla direzione generale, e, per quanto di competenza, all'ufficio amministrativo, il quale provvederà:

- ↳ ad inviare all'utente, entro il termine di 15 giorni, previsto dalla normativa, una risposta conclusiva, nel caso si tratti di problematiche di pronta e veloce risoluzione
- ↳ a fornire all'utente una prima risposta interlocutoria in attesa di ulteriori verifiche e/o informazioni.

Al termine degli opportuni accertamenti, sarà inviata all'utente una risposta motivata.

#### **10.5 Questionario di rilevazione del gradimento**

Il Centro ha voluto avviare un'iniziativa di rilevazione diretta della soddisfazione dei singoli utenti proponendo, singolarmente e a tutte le famiglie dei pazienti che utilizzano il servizio, un questionario appositamente predisposto.

Detto questionario va compilato alla conclusione del ciclo di prestazioni ricevute e rimane anonimo (a meno che l'estensore non ritenga di sottoscriverlo per sottolineare le proprie osservazioni o sollecitare personalmente provvedimenti di cambiamento)

## **11. La sicurezza e salute nei luoghi di lavoro**

Le disposizioni di cui al D.lgs 81/08 (ex 626/94) hanno richiesto alle direzioni di aziende ed enti un notevole impegno di verifiche e controlli, di adeguamenti organizzativi, di informazione al personale, di gestione del controllo sanitario e di attribuzione di competenze e responsabilità a vari livelli per ridurre i rischi di incidenti e danni alla salute nei luoghi di lavoro.

L'ottemperanza a tali normative ha richiesto un attivo lavoro di analisi e valutazione dei rischi da parte della dirigenza e dei tecnici, ed una conseguente opera di coinvolgimento, di sensibilizzazione e formazione sul campo di tutti gli operatori, stimolandoli a riconoscere e prevenire le situazioni di pericolo e danno, sicchè un programma di sicurezza per i lavoratori è diventato anche un'opportunità di miglioramento della qualità del lavoro e della sicurezza dell'utenza.

## **12. Mediazione culturale**

**I cittadini di paesi extracomunitari che si trovino in condizioni di indigenza possono accedere alle prestazioni senza il pagamento delle tariffe.**

L'assistenza ai cittadini stranieri è assicurata per legge, previo pagamento delle tariffe previste dal SSN. Fanno eccezione i cittadini stranieri in regola col SSN, i cittadini della comunità europea o appartenenti a paesi esteri con i quali siano vigenti convenzioni internazionali e quelli coperti da assicurazioni specifiche.

Possono accedere altresì alle prestazioni del Centro, senza il pagamento delle suddette tariffe, i cittadini di paesi extracomunitari che si trovino in condizioni di indigenza (cioè che non possiedono sufficienti mezzi di sostentamento). Costoro possono accedere gratuitamente ai servizi sanitari essenziali richiedendo il rilascio di una speciale documentazione, prescritta dalla normativa e contrassegnata da un codice STP (Straniero Temporaneamente Presente). Tale documentazione deve essere poi trasformata dall'interessato, presso l'ufficio stranieri delle ASL (Aziende Sanitarie Locali) del proprio domicilio, nel cosiddetto tesserino STP necessario per i successivi accessi al SSN. Tale tesserino ha validità semestrale ed è rinnovabile in caso di permanenza del cittadino straniero nel territorio nazionale.

*Per il rilascio del tesserino è necessario:*

- *un attestato medico accettante che dichiari che il trattamento richiesto dal soggetto è essenziale per la sua salute;*

- *un'autocertificazione del soggetto richiedente che dichiara, sotto la propria responsabilità, la propria condizione di indigenza.*

### **13.Divieto Di Fumo**

Viste le disposizioni dell'art. 51 del comma 5 della legge del 16/01/2003, n°3 e nel rispetto della salute di tutti gli Utenti e degli operatori in tutto l'ambulatorio è proibito fumare.

Il personale medico e assistenziale è stato formalmente incaricato di verificare che tale disposizione sia rispettata.

In tutta la struttura sono stati appesi cartelli in merito alla normativa in vigore e le sanzioni per i contravventori.

### **14.Privacy – Trattamento dei dati sensibili**

Informativa Reg UE 679/2016 e Decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 ss.ii.mm.

Gentile Signore/a, desideriamo informarla che il decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 ss.ii.mm. ed il Reg UE 679/2016 garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti dell'interessato (artt. 15 a 23 Reg UE 679/2016), delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con riferimento alla riservatezza e all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.

Ai sensi dell'Art. 13 del predetto Reg UE 679/2016, le forniamo quindi le seguenti informazioni:

I dati raccolti da dal nostro centro possono essere:

- Personali (nome, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o uno o più elementi caratteristici della sua identità)
- Categorie particolari di dati personali (dati personali che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché trattare dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona.) Tali categorie particolari di dati potranno essere trattate solo previo libero ed esplicito consenso.

Per quanto concerne la finalità del trattamento, questi dati vengono considerati:

Obbligatori: I dati necessari all'avvio del servizio, quali: nome, cognome, indirizzo e-mail,

numero di telefono, luogo e data di nascita, domicilio, residenza, sesso, codice fiscale, dati relativi al documento di riconoscimento, dati biometrici e relativi alla salute.

Facoltativi: Dati raccolti al fine del miglioramento del servizio, quali: titolo di studio, professione, informazioni sui componenti famigliari, abitudini.

I predetti dati saranno trattati con supporti informatici e cartacei in modo da garantire idonee misure di sicurezza e riservatezza.

In base alla finalità del trattamento, la natura del conferimento potrà variare:

- a. Per l' erogazione del servizio richiesto la natura del conferimento sarà obbligatoria e con base giuridica contrattuale.
- b. Per le attività promozionali e di marketing la natura del conferimento sarà facoltativa e con base giuridica contrattuale.

Il conferimento dei dati di cui al punto (a) ha natura obbligatoria, ed un suo eventuale rifiuto comporterà l'impossibilità per la nostra struttura di emettere la prestazione sanitaria di diagnosi e cura in regime di degenza e ambulatoriale.

Il conferimento dei dati di cui al punto (b) ha natura facoltativa, pertanto il mancato consenso non comporterà limitazioni al servizio erogato, ma limiterà la ricezione dell'utente riguardo informazioni concernenti materiale pubblicitario, promozioni ed informazioni addizionali sul servizio.

Il consenso eventualmente prestato è liberamente revocabile in ogni momento, ferma restando la liceità del trattamento effettuato prima della revoca. La revoca del consenso potrà avvenire rivolgendosi al DPO/RPD.

Il trattamento dei Suoi dati non è sottoposto a processi automatizzati, per finalità, ad esempio, di profilazione.

Le tipologie di trattamento cui vengono sottoposti i dati su menzionati saranno i seguenti:

raccolta, registrazione, organizzazione, strutturazione, conservazione, consultazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione, distruzione.

Inoltre, destinatari di tale comunicazione, sono:

- dipendenti e collaboratori (anche esterni) riconducibili alla nostra struttura che tratteranno gli stessi dati con modalità prevalentemente informatiche, inserendoli in un'apposita banca dati utilizzata nei modi necessari per perseguire le predette finalità e nei limiti previsti dalla normativa vigente;

- soggetti cui tale comunicazione debba essere effettuata in adempimento di un obbligo previsto da legge, da regolamento o da normativa comunitaria, nonché in forza di rapporti di collaborazione territoriale e scientifica;

I suoi dati verranno trattati soltanto da soggetti espressamente autorizzati da dalla nostra struttura o da aziende che agiscono in qualità di Responsabili del Trattamento, per conto nostro, e che hanno sottoscritto un apposito contratto che disciplina puntualmente i trattamenti loro affidati e gli obblighi in materia di protezione dei dati, e non verranno mai diffusi. L'elenco aggiornato dei soggetti destinatari dei dati è disponibile contattando il DPO/RPD.

I dati personali da lei forniti sono conservati in Pc e server ubicati presso la nostra sede operativa.

Essi saranno conservati per:

- Le finalità il cui conferimento ha natura obbligatoria: tutta la durata dell'erogazione del servizio, più anni 10
- Le finalità il cui trattamento ha natura facoltativa: anni 10

Si evidenzia il diritto del paziente alla cancellazione di suddetti dati in qualsiasi momento. La comunicazione dell'espressione di tale diritto può essere espressa a mezzo mail, ed è responsabilità del DPO.

Nell'eventualità in cui, per qualsivoglia motivo, i dati vengano conservati oltre la scadenza ivi indicata, verrà sottoposta nuova informativa.

Agli interessati sono riconosciuti i diritti di cui agli artt. 15 e ss. del Regolamento UE, n. 2016/679, nei limiti di quanto disposto dall' art. 2-undecies del D.Lgs., 196/2003, introdotto dall'art. 2 del D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101, e in particolare:

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
  - a) dell'origine dei dati personali;
  - b) delle finalità e modalità del trattamento;
  - c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
  - d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato;
  - e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentanti designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

3. L'interessato ha diritto di ottenere:

- a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- b) la cancellazione (diritto all' oblio), la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere (a) e (b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

4. L'interessato ha diritto di ottenere, dal titolare del trattamento, i dati personali che lo riguardano in modo che possa trasmetterli ad un altro titolare del trattamento (diritto alla portabilità del dato;)

5. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte, al trattamento dei dati personali nei casi previsti dall'art. 21 del suddetto Regolamento UE 2016/679.

Inoltre può proporre reclamo, nei confronti dell'Autorità di Controllo, rappresentato in Italia dal Garante per la Protezione dei Dati Personali.

In qualsiasi momento, potrà chiedere di esercitare i suoi diritti rivolgendosi al DPO a mezzo mail

## **15. Condivisione e Collaborazioni e frequenza di revisione della carta dei servizi**

La presente Carta dei Servizi è stata condivisa con associazioni di categoria rappresentative del collettivo dell'utenza, hanno collaborato alla stesura della stessa tutte le figure preposte all'assistenza dei pazienti sia il personale amministrativo che il personale sanitario.

La presente carta dei servizi è revisionata, con cadenza periodica e tutte le volte che si hanno delle variazioni e di tipo normativo e di tipo procedurale ed organizzativo, dal Responsabile dell' Accreditamento.