

CDS CENTRO DIAGNOSTICO SANCIRO S.R.L.

Presidio Clinico Diagnostico Polispecialistico



Certificato N. IT 236552



*(Redatta secondo il DPCM 19/05/2005 e Regolamento n. 1 Reg. Campania del 22/06/2007)
Decreto Regionale 369 del 23.03.2010)*

CDS CENTRO DIAGNOSTICO SANCIRO S.R.L.
Presidio Clinico Diagnostico Polispecialistico

CARTA DEI SERVIZI

CDS CENTRO DIAGNOSTICO SANCIRO S.R.L.

Presidio Clinico Diagnostico Polispecialistico

INDICE

LETTERA AI CLIENTI	4
La Carta dei servizi configurandosi come “patto” tra il soggetto erogatore del servizio e il cittadino, assume la funzione di strumento di miglioramento della qualità del servizio offerto e della comunicazione, pertanto definisce gli obiettivi, gli impegni assunti per il raggiungimento di questi ultimi da parte dell’amministrazione che l’adotta, gli standard di riferimento, le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell’utente.....	5
1. Chi siamo.....	5
2. Il Nostro Compito.....	6
3. La nostra Missione	6
4. Certificazioni e riconoscimenti.....	7
5. Meccanismi di tutela e verifica.....	8
6. Principi fondamentali delle attività di servizio	8
7. Informazioni.....	9
8. Modalità di accesso alla struttura	10
9. Servizi erogati	11
10. Costi di partecipazione alla spesa	12
11. Standard di qualità'	14
12. Obiettivi generali	15
13. Privacy.....	16
14. Diritti Del Cittadino	20
15. Diritti del malato	21

CDS CENTRO DIAGNOSTICO SANCIRO S.R.L.

Presidio Clinico Diagnostico Polispecialistico

LETTERA AI CLIENTI

Gentile Cliente,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO

D.ssa Alessandra Gallo

IL DIRETTORE SANITARIO

Dr. Giuseppe Gallo

IL LEGALE RAPPRESENTANTE

Sig.ra . Fortunata Costagliola

CDS CENTRO DIAGNOSTICO SANCIRO S.R.L.

Presidio Clinico Diagnostico Polispecialistico

Il decreto legge 12 maggio 1995 n 163 convertito dalla legge 11 luglio 1995 n 273 prevede l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, di proprie "Carte dei servizi". Lo 'schema generale di riferimento', per il settore sanitario, è stato adottato con successivo DPCM del 19 maggio 1995. Normativa integrata dal decreto legislativo 150/2009 in particolare art 28.

La Regione Campania con deliberazione n 2100 del 31.12.2008, che istituisce l'Osservatorio per la promozione della Carta dei Servizi, identifica la Carta stessa come sistema di garanzia e di qualità del servizio, che vede come momento essenziale la partecipazione ed il controllo da parte del cittadino. Con successivo DD n 39 del 4.3.2009 è stato istituito un Comitato regionale con funzione di sostenere e promuovere l'attività dell'Osservatorio.

Costituiscono obiettivi delle presenti linee guida lo sviluppo di un processo informativo che porti i contenuti della carta a conoscenza di tutti i soggetti interessati.

La Carta dei servizi configurandosi come "patto" tra il soggetto erogatore del servizio e il cittadino, assume la funzione di strumento di miglioramento della qualità del servizio offerto e della comunicazione, pertanto definisce gli obiettivi, gli impegni assunti per il raggiungimento di questi ultimi da parte dell'amministrazione che l'adotta, gli standard di riferimento, le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell'utente.

1. Chi siamo

Il CENTRO DIAGNOSTICO SANCIRO nasce nel 1980, la sede è ubicata alla Via Libertà al civico 270 in Portici (NA) con ragione sociale

"CDS CENTRO DIAGNOSTICO SANCIRO Presidio Clinico Diagnostico Polispecialistico".

Il Centro è articolato secondo le prescritte indicazioni tecniche emanate dalla Delibera Giunta Regione Campania n° 7301/01 inerenti la definizione dei requisiti strutturali, impiantistici, tecnologici ed organizzativi, ed è regolarmente autorizzato all'esercizio dell'attività sanitaria ambulatoriale :

- di Laboratorio di analisi cliniche, di Diagnostica per immagini-radiodiagnostica di Medicina nucleare ,
- di Ambulatorio di Cardiologia Autorizzazione, n. 752 del 01.02.2010 rilasciata dal Comune di Portici

Il Centro si compone di:

- Aree destinate all'accettazione con relative sale di attesa
- Area destinata al laboratorio di analisi cliniche e sala prelievi ;
- Area destinata alla cardiologia e relativi esami strumentali
- Area destinata alla diagnostica per immagini-radiodiagnostica
- Area destinata alla Medicina Nucleare
- Area destinata alla Medicina del Lavoro

CDS CENTRO DIAGNOSTICO SANCIRO S.R.L.

Presidio Clinico Diagnostico Polispecialistico

2. Il Nostro Compito

Il Centro SANCIRO ha come scopo principale di offrire al cittadino tutte le prestazioni sanitarie relative ai seguenti settori :

- ❑ Laboratorio di analisi con annessi settori specializzati A1 Chimica clinica e Tossicologia con metodica RIA, A2 Microbiologia e Sieroimmunologia, A3 Ematologia, A5 Citoistopatologia e A6 Genetica
- ❑ Ambulatori di Diagnostica per immagini: Radiodiagnostica e Medicina nucleare
- ❑ Ambulatori di Cardiologia, Dermatologia, Diabetologia, Endocrinologia, Medicina del lavoro, Pneumologia, Neurologia, Oculistica, Ortopedia e Otorinolaringoiatria.

Il Centro SANCIRO è attivo fin dal 1980 nel settore specifico della Medicina del Lavoro e rappresenta una delle prime società costituite nel Meridione d'Italia per questa attività, il Dipartimento nasce infatti dall'esperienza acquisita sul campo in questi 20 anni presso le aziende e dall'esigenza del servizio globale in tema di prevenzione e sicurezza cui necessitano oggi le imprese e gli enti pubblici.

Le attività possono essere svolte presso il Centro o direttamente presso le aziende.

Le attività svolte sono consulenza specialistica alla nomina del Medico Competente, dall'esecuzione di prestazioni sanitarie alla gestione delle infermerie di fabbrica e dei presidi sanitari interni, dalla formazione ed informazione del personale alla supervisione durante le ispezioni degli organismi preposti ai controlli

3. La nostra Missione

Il soddisfacimento delle necessità degli utenti in conformità alle norme dell'etica professionale ed alle più avanzate procedure diagnostiche e strumentali costituisce la Politica della Qualità del CENTRO SANCIRO.

Essa comprende in generale il controllo ed il miglioramento delle caratteristiche del Servizio ed in particolare:

- Il miglioramento delle prestazioni attraverso:
 - a) il costante aggiornamento professionale ;
 - b) l'incremento dell'efficacia dei singoli processi;
- Consolidare ed aumentare sempre più la soddisfazione degli utenti;
- Assicurare a tutto il personale un ambiente di lavoro sicuro e adeguato alle attività richieste.

Per garantire il raggiungimento di tali obiettivi la Direzione ha definito alcuni principi che devono essere noti e condivisi da tutte le funzioni interne.

Tali principi sono:

- a) Soddisfazione del cliente esterno;
- b) Soddisfazione del cliente interno (personale) e del contesto sociale;
- c) Miglioramento continuo delle prestazioni.

Soddisfazione del cliente esterno

CDS CENTRO DIAGNOSTICO SANCIRO S.R.L.

Presidio Clinico Diagnostico Polispecialistico

- Conoscenza delle esigenze specifiche dei clienti mediante costante diffusione di questionari di customer satisfaction e monitoraggio di reclami degli utenti;
- Progressivo miglioramento dei servizi forniti
- Attenta e tempestiva gestione dei contatti con gli utenti, mediante personale preparato a rispondere e a fornire informazioni in modo preciso, professionale e cortese.

Soddisfazione del cliente interno e del contesto sociale

- Chiarezza nella distribuzione dei ruoli aziendali e delle mansioni
- Definizione di procedure di lavoro chiare ed adeguate ai singoli ruoli
- Adeguata formazione per lo svolgimento dei compiti sia dal punto di vista professionale che in relazione alla gestione della garanzia di qualità
- Diffusione delle politiche e degli obiettivi aziendali
- Informazione periodica sui risultati raggiunti a tutti i livelli ed eventuali problemi riscontrati;
- Osservanza di leggi, norme e regolamenti in vigore, per quanto attiene tutte le attività che coinvolgono l'azienda ed in particolare di quelle inerenti alla sicurezza delle condizioni lavorative.

4. Certificazioni e riconoscimenti

A febbraio del 1999 il Centro ha conseguito la Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità secondo le norme UNI EN ISO 9002:1994, successivamente nel 2002 il Centro ha ottenuto il certificato di Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000 e da maggio del 2009 secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008.

Dal 2002 il Centro ha ottenuto l'accreditamento del laboratorio all'Albo regionale dei soggetti abilitati all'erogazione dei servizi di consulenza e commesse di ricerca a sostegno dell'innovazione e sviluppo scientifico e tecnologico

Dal 2008 il Centro è iscritto alla Federazione Centri per la diagnosi della trombosi e Sorveglianza delle terapie antitrombotiche in qualità di centro F.C.S.A. e da cui ha ottenuto l'accreditamento il 26.09.2012. Gli utenti che assumono per farmaci gli anticoagulanti orali potranno iscriversi a titolo gratuito al Centro per usufruire di un programma terapeutico.

CDS CENTRO DIAGNOSTICO SANCIRO S.R.L.

Presidio Clinico Diagnostico Polispecialistico

5. Meccanismi di tutela e verifica

- Definizione di opportuni indicatori misurabili di efficacia dei singoli processi e di obiettivi di miglioramento;
- Attivazione di un sistema di monitoraggio relativo alla valutazione delle non conformità di servizio e di processo;
- Pianificazione, gestione, controllo di realizzazione e di efficacia di azioni preventive/correttive;
- Monitoraggio di guasti e riparazioni;
- Verifiche ispettive interne;
- Riesame periodico del sistema da parte della direzione aziendale e definizione di nuovi e ulteriori obiettivi.

6. Principi fondamentali delle attività di servizio

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti con gli utenti sono uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. L'Azienda garantisce la parità di trattamento nel servizio prestato, a parità di condizioni e adotta le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio agli utenti portatori di handicap

Imparzialità

L'Azienda informa i propri comportamenti nei confronti di tutti gli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Si impegna ad interpretare in tal senso le clausole di condizioni generali di erogazione dei servizi.

Continuità

L'erogazione programmata dei servizi è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, l'Azienda adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta

Ove consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano i servizi.

Partecipazione

Ai sensi della legge 7 agosto 1990 n. 241, l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso dell'Azienda. Egli può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. L'Azienda dà riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate e acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

CDS CENTRO DIAGNOSTICO SANCIRO S.R.L.

Presidio Clinico Diagnostico Polispecialistico

Efficienza ed efficacia

L'Azienda eroga il servizio in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia ed adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

7. Informazioni



Informazioni

Nella sala accettazioni, presso l'apposito banco, possono essere richieste tutte le informazioni inerenti l'attività del Centro.



Ubicazione

Via Libertà, 270 – Portici (NA)



Recapiti telefonici

Tel. 081.7751033

Fax 081.7762863 081.7757996

E-mail: sanciro@sanciro.it

Prenotazioni on-line : prenotazioni@sanciro.it



Sito web

www.sanciro.it



Orari Di Apertura

Lunedì	Orario continuato: 7.00 – 18.00
Martedì	
Mercoledì	
Giovedì	
Venerdì	
Sabato	Mattino: 08.00 – 13.00
Domenica	Chiuso

CDS CENTRO DIAGNOSTICO SANCIRO S.R.L.

Presidio Clinico Diagnostico Polispecialistico



Orari dei vari settori

Cardiologia	
Lunedì – Venerdì	8.00 – 18.30
Sabato	8.00 – 13.00

Diagnostica per immagini	
Lunedì – Venerdì	7.00 – 19.00
Sabato	8.00 – 13.00

Laboratorio di analisi (Prelievi)	
Lunedì – Venerdì	7.00 – 11.30
Sabato	7.30 – 11.00

Medicina Nucleare (Scintigrafie)	
Martedì – Venerdì	8.00 – 14.00

Prenotazioni	
Lunedì – Venerdì	8.00 13.00 15,00 – 18.00
Sabato	8.00 – 13.00

Ritiri	
Lunedì –Venerdì	8.00 – 13.00 15.00– 18.00
Sabato	8.00 - 12.00



Fumo

Nella struttura è assolutamente vietato fumare, tale divieto è sancito dalla legge 584 dell'11.11.1975 nonché dalle direttive del presidente del consiglio dei ministri del 14.12.95 e dalle successive integrazioni.

Gli spazi aperti offrono un luogo più idoneo per soddisfare tale esigenza.

8. Modalità di accesso alla struttura

CDS CENTRO DIAGNOSTICO SANCIRO S.R.L.

Presidio Clinico Diagnostico Polispecialistico

L'utente che ha bisogno di effettuare un esame di laboratorio o di diagnostica per immagini o una visita specialistica cardiovascolare :

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

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

La Direzione ha da sempre avuto particolare attenzione nei confronti di utenti che presentano particolari condizioni fisiche (gestanti, invalidi civili e portatori di handicap) garantendogli un facile accesso agli sportelli e la priorità per l'erogazione dei servizi.

9. Servizi erogati

Il Centro è classificato sia come laboratorio generale di base con annessi settori specializzati A1 (RIA), A2, A3, A5 e A6 che come ambulatorio di diagnostica per immagini: radiodiagnostica e medicina nucleare, e di cardiologia.

In riferimento al laboratorio, il Centro svolge attività di prelievo ed esami su campioni di sangue, urina e materiale organico.

In particolare vengono svolti esami afferenti ai settori di :

Settori	Responsabili
● LABORATORIO DI BASE	<i>Dott. C. Varlese</i>
● CHIMICA-CLINICA; TOSSICOLOGIA	<i>Dott. A. Cascone</i>
● MICROBIOLOGIA;	<i>Dott. E.Nocera</i>
● SIEROIMMUNOLOGIA - RIA;	<i>Dott. A. Cascone</i>
● EMATOLOGIA E COAGULAZIONE ;	<i>Dott. A. Cavotta</i>
● IMMUNOLOGIA INFETTIVA;	<i>Dott.ssa L. Bozzelli</i>
● BIOLOGIA MOLECOLARE;	<i>Dott.ssa L. Bozzelli</i>
● CITOLOGIA;	<i>Dr. M.Montella</i>
● GENETICA	<i>Dott.ssa M.A. Gallo</i>

CDS CENTRO DIAGNOSTICO SANCIRO S.R.L.

Presidio Clinico Diagnostico Polispecialistico

In relazione all'ambulatorio di cardiologia gli esami effettuati sono:

Settori	Responsabili
● VISITE CARDIOLOGICHE	<i>Dott. T. Remondelli</i>
● ELETTROCARDIOGRAFIA	<i>Dott. A. Panella</i>
● E.C.G.DA SFORZO	<i>Dott. A.Panella</i>
● E.C.G. DINAMICO (sec.Holter)	<i>Dott. A. De Martino</i>
● HOLTER PRESSORIO	<i>Dott. A. De Martino</i>
● ECOCARDIOGRAFIA	<i>Dott. D. Panella</i>
● ECOCOLORDOPPLERGRAFIA CARDIACA	<i>Dott. D. Panella</i>
● ECOCOLORDOPPLERGRAFIA VASCOLARE	<i>Dott. A. Esposito</i>

Le prestazioni inerenti la Diagnostica per Immagini-Radiodiagnostica sono:

● RADIOLOGIA TRADIZIONALE	<i>Dott. M.Gallo</i>
● ORTOPANTOMOGRAMMA	<i>Dott. M.Gallo</i>
● MAMMOGRAFIA	<i>Dott. M.Gallo</i>
● MOC/DEXA	<i>Dott. M.Gallo</i>
● T.A.C. SPIRALE	<i>Dott. M.Gallo</i>
● RISONANZA MAGNETICA	<i>Dott. M.Gallo</i>
● ECOGRAFIA	<i>Dott. G.Gallo</i>

Le prestazioni inerenti la Diagnostica per Immagini-Medicina nucleare sono:

- SCINTIGRAFIE *Dr. D. Leonello*

10. Costi di partecipazione alla spesa

CDS CENTRO DIAGNOSTICO SANCIRO S.R.L.

Presidio Clinico Diagnostico Polispecialistico

SONO ESENTI :

Bambini con età inferiore a 6 anni con redditi familiari fino a Euro 36.151,98
Anziani con età superiore a 65 anni; Invalidi di guerra con pensione diretta vitalizia (I-V categoria)
Invalidi per servizio (I categoria); Invalidi civili al 100%
Invalidi del lavoro (I categoria): Patologie neoplastiche maligne e pazienti in attesa di trapianti di organi
Pensioni sociali: Pensionati al minimo oltre i 60 anni e disoccupati (*)
Invalidi civili dal 67 al 99%; Invalidi del lavoro dal 67 al 99%
Invalidi per servizio (II-VI categoria); Minori con indennità di frequenza; Ciechi parziali e sordomuti
Gli invalidi di guerra (VI – VII categoria) per prestazioni correlate all'invalidità
Invalidi del lavoro sotto i 2/3 per prestazioni correlate alla invalidità
Infortuni dell'INAIL e malattie professionali per prestazioni correlate alla invalidità
Vittime del terrorismo e della criminalità organizzata per prestazioni correlate alla invalidità
Invalidi di servizio (VI-VIII categoria) per prestazioni correlate alla invalidità
Donne in stato di gravidanza per prestazioni specifiche stabilite da protocolli

NON SONO ESENTI :

Fascia di età intermedia (6-65 anni): Gli invalidi di guerra (VI – VII categoria) ;Invalidi del lavoro sotto i 2/3; Infortuni dell'INAIL e malattie professionali; Vittime del terrorismo e della criminalità organizzata
Invalidi di servizio (VI-VIII categoria) tutti per prestazioni non correlate all'invalidità

CATEGORIE SOGGETTE AL PAGAMENTO DELLA QUOTA FISSA PER IMPEGNATIVA :

(DC 53 del 27/09/2010 e Decreto commissariale 67 del 04/11/2010)

Pagano la quota fissa di 5 € per impegnativa :

I Soggetti esenti per patologia, per gravidanza, per età, per invalidità civile, lavorativa e altro

Pagano le due quote fisse

regionale (DCA 53/2010) di 10 € e governativa (Dlgs 111/2011) di 10€ **per impegnativa :**
Tutti i soggetti non esenti per prestazioni dall'importo superiore a 56,15€

Pagano la sola quota fissa

Governativa (Dlgs 111/2011) di 10 € **per impegnativa** i soggetti non esenti per prestazioni dall'importo superiore a 46,15 € ed inferiore a 56,15€ (DCA 78 del 27/12/2017)

Non pagano la quota fissa :

I Soggetti esenti con codice E02 E03 E04 E07

F 01 (Detenuti ed internati); G 01- G02 (Invalidi di guerra)

V01-V02 (Vittime del terrorismo e criminalità organizzata)

023 (Per la patologia : Insufficienza renale e cronica)

TDL 01 (Terapia del dolore severo)

Tutti i possessori di un doppio codice terminante con ...00E;00F;....00G;00H

I soggetti provvisti della sola esenzione con codice E10 – E11 –E12-E13

non pagano la quota fissa regionale ma pagano il ticket di 36.15 € + tassa governativa di 10 €

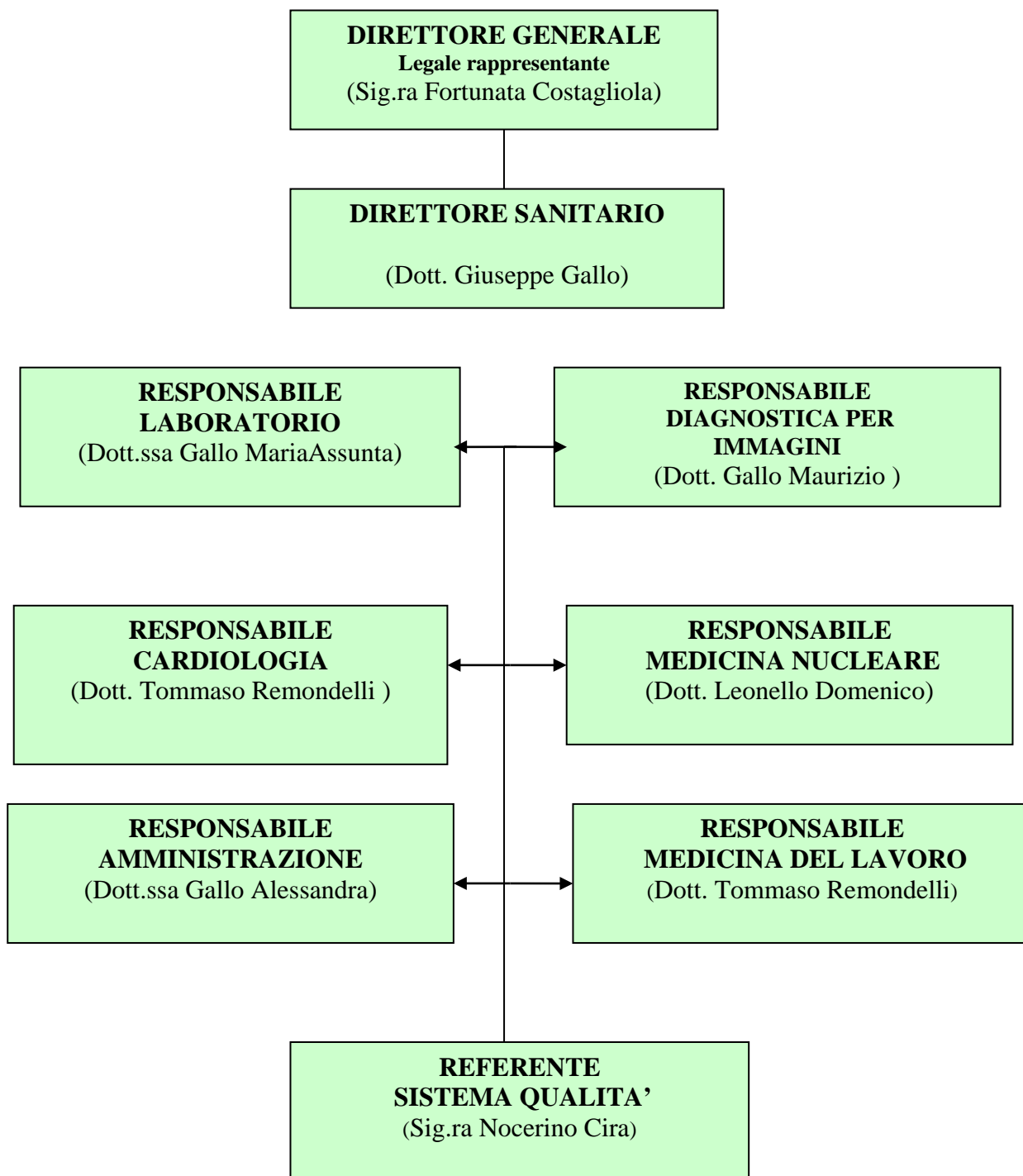
Per i soggetti provvisti della sola esenzione con codice E00 la quota fissa regionale sarà di 5 € e quella governativa di 10 € solo quando l'importo delle prestazioni supererà la cifra di 56,15 altrimenti il codice E00 non risulterà valido

E' comunque possibile consultare il tariffario presso le segreterie di accettazione.

CDS CENTRO DIAGNOSTICO SANCIRO S.R.L.

Presidio Clinico Diagnostico Polispecialistico

ORGANIGRAMMA RESPONSABILI



11. Standard di qualita'

CDS CENTRO DIAGNOSTICO SANCIRO S.R.L.

Presidio Clinico Diagnostico Polispecialistico

Gli standard di qualità della Carta dei servizi sono gli impegni dichiarati formalmente allo scopo di fornire una garanzia al cittadino e costituiscono un punto di riferimento sia per gli utenti sia per gli operatori. Gli impegni rappresentano le azioni, i processi e i comportamenti che l'Azienda adotta subito, o nel breve periodo, al fine di garantire alcuni fattori di qualità del servizio o il loro miglioramento. Sono stati formulati:

- in maniera qualitativa (ad esempio: gestione dei reclami)
- in base a indicatori quantitativi (ad esempio: tempi per la consegna dei referti)

Gli standard di qualità previsti sono schematicamente riassunti nella tabella seguente:

FATTORI DI QUALITA'	STANDARD QUALITA'
Gestione delle segnalazioni	Uso di una scheda per la registrazione delle segnalazioni inoltrate dal cittadino
Risposta alle segnalazioni	Monitoraggio delle segnalazioni, finalizzato all'individuazione di azioni di miglioramento
Adozione della Carta dei servizi	Aggiornamento della Carta dei servizi
Rispetto della privacy	Presenza di spazi che garantiscono la privacy
Informazione e consegna referto	Relazione sanitaria chiara contenuta nel referto Tempo di consegna: immediatamente dopo la visita specialistica variabile a seconda del tipo di esame richiesto
Tempi medi di accesso ai servizi erogati:	
Cardiologia	Da 1 a 3 giorni
Diagnostica per immagini	Da 1 a 10 giorni
Laboratorio Analisi Cliniche	1 giorno

12. Obiettivi generali

-garantire la centralità del cittadino rispetto alla organizzazione dei servizi;

CDS CENTRO DIAGNOSTICO SANCIRO S.R.L.

Presidio Clinico Diagnostico Polispecialistico

- favorire la partecipazione del cittadino in forma organizzata alla progettazione e monitoraggio delle attività;
- migliorare la comunicazione per favorire l'accesso e l'utilizzo dei servizi sanitari;
- verificare concretamente la qualità dei servizi erogati attraverso il controllo del rispetto degli standards che l'azienda si impegna a perseguire;
- favorire la conoscenza dell'organizzazione aziendale ed il coinvolgimento degli operatori;
- garantire la funzione di tutela dei diritti dei cittadini, attraverso la partecipazione degli stessi all'attività dell'Azienda e attraverso la gestione dei reclami.

13. Privacy

Informativa Decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003

Gentile Signore/a, desideriamo informarla che il decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali (art. 2).

Ai sensi dell'Art. 13 del Decreto Legislativo predetto, Le forniamo quindi le seguenti informazioni:

- a) Il trattamento dei dati è inerente all'utilizzo degli stessi in ambito sanitario ed ha le seguenti finalità: prestazioni sanitarie di diagnosi e cura in regime di degenza e ambulatoriale. Esso sarà effettuato unicamente con logiche e forme di organizzazione dei dati strettamente correlati agli obblighi, ai compiti, ed alle finalità di cui art. 1 e 2 del Decreto legislativo 196/2003 e secondo le modalità di trattamento indicate all'art. 11 del Decreto.
- b) Il trattamento di dati personali (art. 23) da parte di privati o di enti pubblici economici è ammesso solo con il consenso espresso dell'interessato. Il consenso può riguardare l'intero trattamento ovvero una o più operazioni dello stesso. Il consenso è validamente prestato solo se è espresso liberamente e specificamente in riferimento ad un trattamento chiaramente individuato, se è documentato per iscritto, e se sono state rese all'interessato le informazioni di cui all'articolo 13. Il consenso è manifestato in forma scritta quando il trattamento riguarda dati sensibili.
- c) Il conferimento dei dati è obbligatorio e il loro eventuale mancato conferimento comporta l'impossibilità di trattare i dati personali;
- d) I dati personali idonei a rivelare lo stato di salute possono essere resi noti all'interessato o ai soggetti di cui all'articolo 82, comma 2, lettera a), da parte di esercenti le professioni sanitarie ed organismi sanitari, solo per il tramite di un medico designato dall'interessato o dal titolare. Il presente comma non si applica in riferimento ai dati personali forniti in precedenza dal medesimo interessato. Il titolare o il responsabile possono autorizzare per iscritto esercenti le professioni sanitarie diversi dai medici, che nell'esercizio dei propri compiti intrattengono rapporti diretti con i pazienti e sono incaricati di trattare dati personali idonei a rivelare lo stato di salute, a rendere noti i medesimi dati all'interessato o ai

soggetti di cui all'articolo 82, comma 2, lettera a). L'atto di incarico individua appropriate modalità e cautele rapportate al contesto nel quale è effettuato il trattamento di dati.

- e) Titolare del trattamento dei dati è il CDS CENTRO DIAGNOSTICO SANCIRO.

CDS CENTRO DIAGNOSTICO SANCIRO S.R.L.

Presidio Clinico Diagnostico Polispecialistico

Ai sensi dell'art. 13 del Dlgs. sopra citato La informiamo di quanto segue:

1. il trattamento dei dati che intendiamo effettuare:
 - a) riguarda le seguenti categorie di dati sensibili: dati personali idonei a rilevare lo stato di salute e la vita sessuale;
 - b) ha le seguenti finalità: espletamento della diagnostica di laboratorio finalizzata alla tutela della sua incolumità fisica e della sua salute;
 - c) sarà realizzato con logiche e forme di organizzazione dei dati strettamente correlate agli obblighi, ai compiti ed alle finalità di cui gli artt. 1 e 2 della su citata norma, in particolare i dati sensibili vengono trattati dai seguenti soggetti:
 - Front office in fase di accettazione, stampa e consegna referti/prescrizioni/documentazione clinica nonché archiviazione dei dati nei modi e nei tempi previsti dalla normativa vigente;
 - Personale Sanitario in fase di progettazione ed erogazione delle prestazioni sanitarie;
 - d) In via del tutto eccezionale e sempre nell'ambito della soddisfazione della sua richiesta, il trattamento dei dati che La riguardano potrà essere effettuato, nel rispetto della vigente normativa, da strutture che svolgono attività di diagnostica di laboratorio per nostro conto, con garanzie del rispetto delle norme a tutela della privacy equivalenti a quelle proprie del
 - e) trattamento diretto. Il consenso al trattamento dei dati da Lei concesso pertanto si ritiene esteso anche a tale trattamento.
2. Il conferimento dei dati è di natura obbligatoria ed il loro mancato conferimento potrebbe comportare impossibilità, difficoltà o ritardi nell'espletamento delle indagini richieste;
3. in relazione al trattamento Lei potrà esercitare presso le competenti sedi i diritti previsti dall'art. 7 del Dlgs. 196/03 di seguito riportato:

Art. 7 (Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti)

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 ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
 - 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 rappresentante 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, 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.

CDS CENTRO DIAGNOSTICO SANCIRO S.R.L.

Presidio Clinico Diagnostico Polispecialistico

4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:
- a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
 - b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

Art. 1 (Diritto alla protezione dei dati personali)

1. Chiunque ha diritto alla protezione dei dati personali che lo riguardano.

Art. 2 (Finalità)

1. Il presente testo unico, di seguito denominato "codice", garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.

2. Il trattamento dei dati personali è disciplinato assicurando un elevato livello di tutela dei diritti e delle libertà di cui al comma 1 nel rispetto dei principi di semplificazione, armonizzazione ed efficacia delle

modalità previste per il loro esercizio da parte degli interessati, nonché per l'adempimento degli obblighi da parte dei titolari del trattamento.

TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI IN AMBITO SANITARIO

Art. 75 (Ambito applicativo)

1. Il presente titolo disciplina il trattamento dei dati personali in ambito sanitario.

Art. 76 (Esercenti professioni sanitarie e organismi sanitari pubblici)

1. Gli esercenti le professioni sanitarie e gli organismi sanitari pubblici, anche nell'ambito di un'attività di rilevante interesse pubblico ai sensi dell'articolo 85, trattano i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute:

- a) con il consenso dell'interessato e anche senza l'autorizzazione del Garante, se il trattamento riguarda dati e operazioni indispensabili per perseguire una finalità di tutela della salute o dell'incolumità fisica dell'interessato;
- b) anche senza il consenso dell'interessato e previa autorizzazione del Garante, se la finalità di cui alla lettera a) riguarda un terzo o la collettività.

2. Nei casi di cui al comma 1 il consenso può essere prestato con le modalità semplificate di cui al capo II.

3. Nei casi di cui al comma 1 l'autorizzazione del Garante è rilasciata, salvi i casi di particolare urgenza, sentito il Consiglio superiore di sanità.

Art. 77 (Casi di semplificazione)

CDS CENTRO DIAGNOSTICO SANCIRO S.R.L.

Presidio Clinico Diagnostico Polispecialistico

1. Il presente capo individua modalità semplificate utilizzabili dai soggetti di cui al comma 2:
 - a) per informare l'interessato relativamente ai dati personali raccolti presso il medesimo interessato o presso terzi, ai sensi dell'articolo 13, commi 1 e 4;
 - b) per manifestare il consenso al trattamento dei dati personali nei casi in cui ciò è richiesto ai sensi dell'articolo 76;
 - c) per il trattamento dei dati personali.

2. Le modalità semplificate di cui al comma 1 sono applicabili:
 - a) dagli organismi sanitari pubblici;
 - b) dagli altri organismi privati e dagli esercenti le professioni sanitarie;
 - c) dagli altri soggetti pubblici indicati nell'articolo 80.

Art. 78 (Informativa del medico di medicina generale o del pediatra)

1. Il medico di medicina generale o il pediatra di libera scelta informano l'interessato relativamente al trattamento dei dati personali, in forma chiara e tale da rendere agevolmente comprensibili gli elementi indicati nell'articolo 13, comma 1.

2. L'informativa può essere fornita per il complessivo trattamento dei dati personali necessario per attività di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione, svolte dal medico o dal pediatra a tutela della salute o

dell'incolumità fisica dell'interessato, su richiesta dello stesso o di cui questi è informato in quanto effettuate nel suo interesse.

3. L'informativa può riguardare, altresì, dati personali eventualmente raccolti presso terzi, ed è fornita preferibilmente per iscritto, anche attraverso carte tascabili con eventuali allegati pieghevoli, includendo almeno gli elementi indicati dal Garante ai sensi dell'articolo 13, comma 3, eventualmente integrati anche oralmente in relazione a particolari caratteristiche del trattamento.

4. L'informativa, se non è diversamente specificato dal medico o dal pediatra, riguarda anche il trattamento di dati correlato a quello effettuato dal medico di medicina generale o dal pediatra di libera scelta, effettuato da un professionista o da altro soggetto, parimenti individuabile in base alla prestazione richiesta, che:

- a) sostituisce temporaneamente il medico o il pediatra;
- b) fornisce una prestazione specialistica su richiesta del medico e del pediatra;
- c) può trattare lecitamente i dati nell'ambito di un'attività professionale prestata in forma associata;
- d) fornisce farmaci prescritti;
- e) comunica dati personali al medico o pediatra in conformità alla disciplina applicabile.

5. L'informativa resa ai sensi del presente articolo evidenzia analiticamente eventuali trattamenti di dati personali che presentano rischi specifici per i diritti e le libertà fondamentali, nonché per la dignità dell'interessato, in particolare in caso di trattamenti effettuati:

- a) per scopi scientifici, anche di ricerca scientifica e di sperimentazione clinica controllata di medicinali, in conformità alle leggi e ai regolamenti, ponendo in particolare evidenza che il consenso, ove richiesto, è manifestato liberamente;
- b) nell'ambito della tele assistenza o telemedicina;
- c) per fornire altri beni o servizi all'interessato attraverso una rete di comunicazione elettronica.

CDS CENTRO DIAGNOSTICO SANCIRO S.R.L.

Presidio Clinico Diagnostico Polispecialistico

14. Diritti Del Cittadino

Art. 1 – Nel Centro, ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93 è attivato il servizio reclami che permette di:

- ❑ Ricevere osservazioni, opposizioni o reclami in via amministrativa, presentate dai soggetti di cui all'art. 2 del presente regolamento;
- ❑ Provvedere a dare tempestiva risposta al reclamante da parte della Direzione;
- ❑ Fornire al reclamante tutte le informazioni e quant'altro necessario per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
- ❑ Predisporre, quando non avesse potuto eliminare la causa del reclamo, la risposta firmata dalla Direzione 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 Amministrativa e consegnata alla Direzione Sanitaria;
- ❑ Colloquio con il Direttore Sanitario o suo delegato.

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

Art. 5 – Nel caso in cui l'intervento opposto ad osservazioni o reclami non sia stato risolutivo, il ricorso debitamente istruito e con un progetto di risposta, viene comunicato al reclamante. Qualora il reclamante non si considerasse soddisfatto della decisione, potrà entro 15 gg. produrre una nuova istanza.

CDS CENTRO DIAGNOSTICO SANCIRO S.R.L.

Presidio Clinico Diagnostico Polispecialistico

15. Diritti del malato

La Carta dei Servizi adotta e applica i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

1. prevenzione : incrementare la consapevolezza delle persone.
2. accesso garantito per tutti :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.
3. informazione: 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 la innovazione tecnologica rendono disponibili.
4. consenso informato: 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.
5. libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari: Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.
6. privacy e confidenzialità: 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.
7. rispetto del tempo del paziente: 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.
8. individuazione di standard di qualità: Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.
9. sicurezza dei trattamenti sanitari: 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.
10. innovazione e costante adeguamento: Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.
11. iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari: Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.
12. personalizzazione del trattamento: Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.
13. sistema del reclamo: 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.
14. procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi: 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.