

# 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 e ss.mm.ii.)  
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
1. Chi siamo .....	5
2. Il Nostro Compito .....	5
3. La nostra Missione .....	6
4. Certificazioni e riconoscimenti .....	7
5. Meccanismi di tutela e verifica .....	7
6. Principi fondamentali delle attività di servizio.....	8
7. Informazioni .....	9
8. Modalità di accesso alla struttura .....	11
9. Copia della Documentazione Sanitaria .....	11
10. Servizi erogati.....	11
11. Costi di partecipazione alla spesa .....	13
12. Standard di qualita' .....	16
13. Obiettivi generali.....	17
14. Privacy .....	17
15. Diritti e doveri dei pazienti .....	17
16. Diritti del malato .....	18
17. Gestione dei disservizi e dei reclami.....	19

# 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

### 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

# CDS CENTRO DIAGNOSTICO SANCIRO S.R.L.

## Presidio Clinico Diagnostico Polispecialistico

- 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*

- 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

# CDS CENTRO DIAGNOSTICO SANCIRO S.R.L.

## Presidio Clinico Diagnostico Polispecialistico

- 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

Il centro è accreditato definitivamente con il Servizio Sanitario Nazionale per le branche di: Laboratorio di analisi cliniche (DR. N. 60 del 29.05.2015) , Cardiologia, Diagnostica per Immagini e Medicina Nucleare (DR. n. 42 del 09.06.2016) . 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 , a maggio del 2009 secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 ed infine a maggio 2018 è certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015

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.

#### 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.

# CDS CENTRO DIAGNOSTICO SANCIRO S.R.L.

## Presidio Clinico Diagnostico Polispecialistico

### **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.

#### **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.



# CDS CENTRO DIAGNOSTICO SANCIRO S.R.L.

## Presidio Clinico Diagnostico Polispecialistico

### 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](mailto:sanciro@sanciro.it)

Prenotazioni on-line : [prenotazioni@sanciro.it](mailto:prenotazioni@sanciro.it)



#### Sito web

[www.centrodiagnosticosanciro.it](http://www.centrodiagnosticosanciro.it)

# CDS CENTRO DIAGNOSTICO SANCIRO S.R.L.

## Presidio Clinico Diagnostico Polispecialistico



### Orari Di Apertura

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



### Orari dei vari settori

<b>Cardiologia</b>	
Lunedì – Venerdì	8.00 – 18.30
Sabato	8.00 – 13.00

<b>Diagnostica per immagini</b>	
Lunedì – Venerdì	7.00 – 19.00
Sabato	8.00 – 13.00

<b>Laboratorio di analisi (Prelievi)</b>	
Lunedì – Venerdì	7.00 – 11.30
Sabato	7.30 – 11.00

<b>Medicina Nucleare (Scintigrafie)</b>	
Martedì – Venerdì	8.00 – 14.00

<b>Prenotazioni</b>	
Lunedì – Venerdì	8.00 13.00 15,00 – 18.00
Sabato	8.00 – 13.00

<b>Ritiri</b>	
Lunedì – Venerdì	8.00 – 13.00 15.00– 18.00
Sabato	8.00 - 12.00

# CDS CENTRO DIAGNOSTICO SANCIRO S.R.L.

## Presidio Clinico Diagnostico Polispecialistico



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

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. Copia della Documentazione Sanitaria

Le richieste di copia della documentazione sanitaria vengono gestite dal personale di accettazione provvedendo alla ristampa dell'accettazione dal sw di gestione accertandosi dell'identità del paziente e rilascia la ricevuta del ritiro per consegna copia referto.

Copia dei referti vengono consegnati entro 7gg massimo dalla richiesta.

### 10. 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. A. Cascone</i>   |
| ● CHIMICA-CLINICA; TOSSICOLOGIA | <i>Dott. A. Cascone</i>   |
| ● MICROBIOLOGIA;                | <i>Dott.ssa B. Bianco</i> |
| ● SIEROIMMUNOLOGIA - RIA;       | <i>Dott. A. Cascone</i>   |

# CDS CENTRO DIAGNOSTICO SANCIRO S.R.L.

## Presidio Clinico Diagnostico Polispecialistico

Settori	Responsabili
• IMMUNOLOGIA INFETTIVA;	<i>Dott.ssa L. Bozzelli</i>
• BIOLOGIA MOLECOLARE;	<i>Dott.ssa L. Bozzelli</i>
• CITOLOGIA;	<i>Dott. M. Montella</i>
• GENETICA	<i>Dott.ssa M.A. Gallo</i>

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

Settori	Responsabili
• VISITE CARDIOLOGICHE	<i>Dott. T. Remondelli</i>
• ELETTROCARDIOGRAFIA	<i>Dott. T. Remondelli</i>
• E.C.G.DA SFORZO	<i>Dott.ssa G. Langella</i>
• ECOCARDIOGRAFIA	<i>Dott.ssa R. Raia</i>
• E.C.G. DINAMICO (sec.Holter)	<i>Dott. A. De Martino</i>
• HOLTER PRESSORIO	<i>Dott. A. De Martino</i>
• ECOCOLORDOPPLERGRAFIA VASCOLARE	<i>Dott. A. Esposito</i>

Le prestazioni inerenti la Diagnostica per Immagini-Radiodiagnostica sono:

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

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

• SCINTIGRAFIE	<i>Dott. D. Leonello</i>
----------------	--------------------------

# CDS CENTRO DIAGNOSTICO SANCIRO S.R.L.

## Presidio Clinico Diagnostico Polispecialistico

### 11. Costi di partecipazione alla spesa

#### 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)

# CDS CENTRO DIAGNOSTICO SANCIRO S.R.L.

## Presidio Clinico Diagnostico Polispecialistico

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 €**

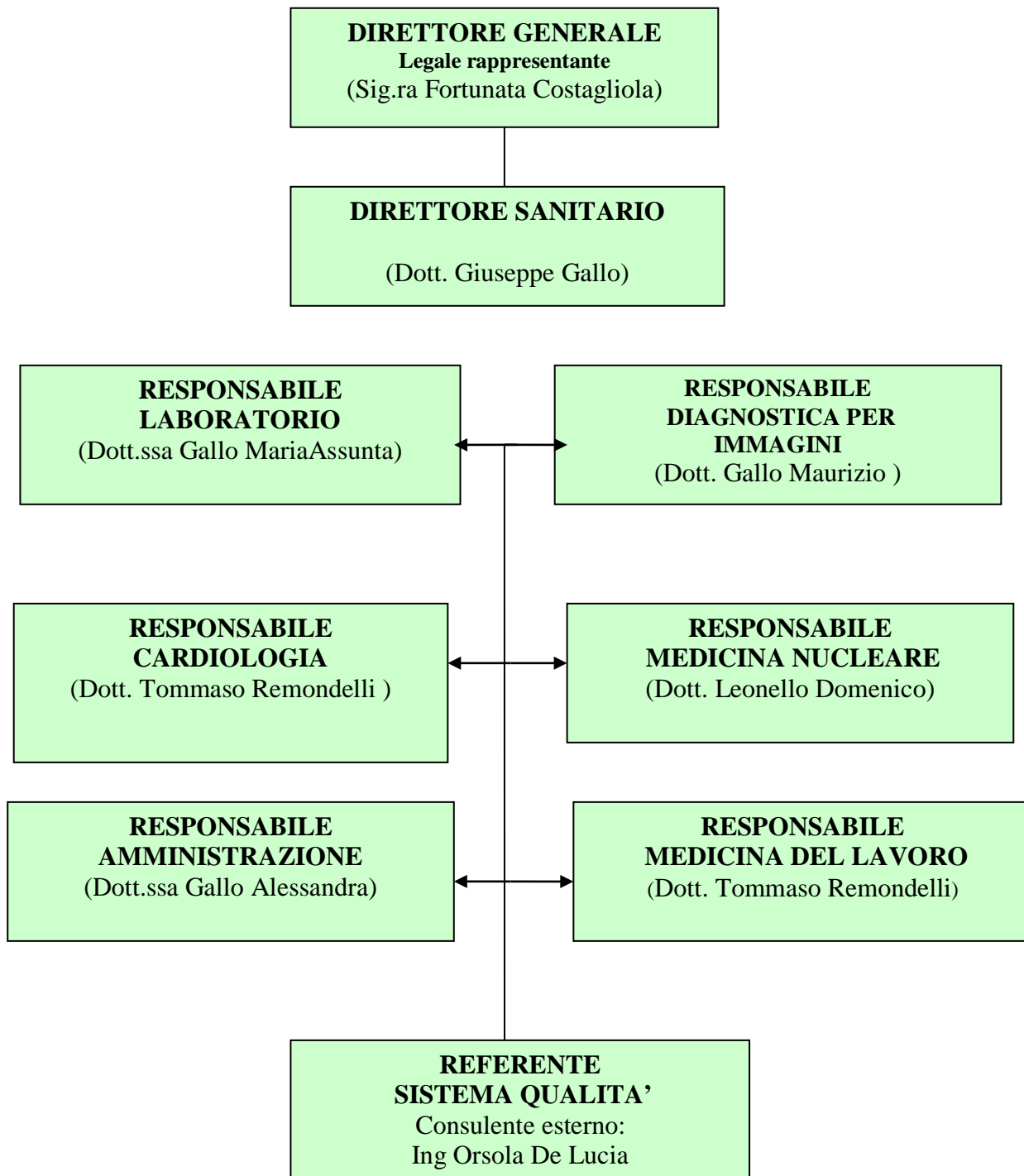
**Per i soggetti provvisti della sola esenzione con codice E00 la quota fissa regionale sarà di 5 € e quella governativa di 10 € solo quando l'importo delle prestazioni supererà la cifra di 56,15 altrimenti il codice E00 non risulterà valido**

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

# CDS CENTRO DIAGNOSTICO SANCIRO S.R.L.

## Presidio Clinico Diagnostico Polispecialistico

### ORGANIGRAMMA RESPONSABILI



# CDS CENTRO DIAGNOSTICO SANCIRO S.R.L.

## Presidio Clinico Diagnostico Polispecialistico

### 12. Standard di qualità

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:	
<div style="text-align: right; padding-right: 20px;">Cardiologia</div>	Da 1 a 3 giorni
<div style="text-align: right; padding-right: 20px;">Diagnostica per immagini</div>	Da 1 a 10 giorni
<div style="text-align: right; padding-right: 20px;">Laboratorio Analisi Cliniche</div>	1 giorno



# CDS CENTRO DIAGNOSTICO SANCIRO S.R.L.

## Presidio Clinico Diagnostico Polispecialistico

### 13. Obiettivi generali

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

### 14. Privacy

I dati personali sono trattati tutelando la privacy di ciascun utente, nel rispetto di quanto sancito nel REG 679/16, adottando le misure di sicurezza necessarie ad evitare un utilizzo distorto dei dati personali e sensibili dell'utenza.

Il Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) è contattabile all'indirizzo e-mail [dpo@sanciro.it](mailto:dpo@sanciro.it) la sua figura è stata istituita con l'entrata in vigore del Reg 679/16 e gioca un ruolo di non solo nella sorveglianza interna, ma appunto anche in qualità di facilitatore e comunicatore nei rapporti con gli interessati al trattamento. L'informativa estesa sul trattamento dei dati è disponibile nelle sale d'attesa del Centro e sul sito internet.

### 15. 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.

# CDS CENTRO DIAGNOSTICO SANCIRO S.R.L.

## Presidio Clinico Diagnostico Polispecialistico

### 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 esperita un'istruttoria che verifichi le responsabilità, informerà il pz. dell'esito del reclamo entro 2 - 10 giorni dalla data dell'inoltro dello stesso.

### 16. 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.

# CDS CENTRO DIAGNOSTICO SANCIRO S.R.L.

## Presidio Clinico Diagnostico Polispecialistico

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.

### **17. Gestione dei disservizi e dei reclami**

Di norma, i reclami dovranno essere presentati dai Cittadini, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti, in armonia con il disposto dell'art. 14, comma 5 del Decreto Legislativo n. 502/1992. Sono prese in esame anche segnalazioni presentate oltre tale termine, se il ritardo è giustificato, il reclamo è un diritto/dovere degli utenti che ha lo scopo di canalizzare l'insoddisfazione del singolo cittadino, fornire delle risposte da parte dell'istituzione pubblica ma soprattutto di migliorare il servizio erogato dalla struttura.

Le fasi di gestione dei reclami sono come di seguito organizzate:

- a) **la fase della raccolta del reclamo:** la fase di raccolta del reclamo avviene o mediante la compilazione autonoma dell'utente della modulistica dedicata o ad opera del personale incaricato, con apposito atto di nomina.  
Nel caso in cui di renda necessario la raccolta della segnalazione/reclamo da parte del personale incaricato quest'ultimo avrà il compito di allontanare l'utente dal banco di accettazione o da qualsiasi luogo di lavoro dell'organizzazione chiedendo di poter interloquire con lo stesso in un luogo più riservato. Le segnalazioni verranno comunque raccolte sull'apposito modulo di reclamo.
- b) **quella dell'istruttoria:** Tutte le segnalazioni di reclamo verranno presentate alla Direzione ed al Responsabile Qualità per la discussione e la disamina delle stesse al fine di individuare le eventuali azioni necessarie alla risoluzione delle stesse. Ove sia possibile avviare delle azioni che non necessitano dell'apertura di NC la gestione del reclamo avverrà direttamente sulla modulistica di riferimento, nel caso in cui sia necessario l'apertura di una NC per andare ad analizzare le cause profonde e studiare opportune azioni correttive sarà sempre cura dei responsabili il monitoraggio e la gestione della stessa.

# CDS CENTRO DIAGNOSTICO SANCIRO S.R.L.

## Presidio Clinico Diagnostico Polispecialistico

- b) quella della formulazione e della comunicazione della risposta, Per tutte le tipologie di reclamo, terminata l'istruttoria, l'incaricato alla gestione dei reclami predispone ed invia la risposta al cliente previo confronto con la Direzione ed il Responsabile Qualità; ove necessario, dà poi istruzioni al soggetto reclamante di quanto emerso e la misura adottata entro i termini previsti dalla normativa di riferimento (30 giorni). La risposta deve essere inviata per e-mail, ove non fosse disponibile quest'ultima è ritenuta accettabile anche la comunicazione telefonica.

Nota: non verranno presi in carico reclami anonimi, non pertinenti all'organizzazione o recanti offese