

CARTA DEI SERVIZI

2024

Gent.le Signora/e,

La Carta dei Servizi della **Caudimed Clinic Center**, vuole rappresentare trasparenza e qualità in favore del diritto alla salute portando a conoscenza i reparti ed i servizi offerti dalla Struttura e i "Percorsi" di qualità per assicurare il miglior benessere assistenziale.

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

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

La Carta dei Servizi vuole in qualche modo far trasparire i principi ispiratori della gestione della Caudimed Clinic Center

Vi preghiamo ed invitiamo, al fine di mantenere sempre vivi i nostri principi/obiettivi, di compilare il questionario ed i moduli allegati alla presente e per facilità di consultazione presenti sul sito della Struttura per esprimerci le Vostre opinioni ed i Vostri suggerimenti.

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

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

Vi ringraziamo per aver preferito la Caudimed Clinic Center per le Vostre necessità diagnostiche e/o terapeutiche.

Il Legale Rappresentante

Dott. Renato Esposito

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI

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

Tutte le strutture sanitarie, pubbliche e private, sono tenute a redigere la Carta dei Servizi così come indicato dal DPCM del 19 maggio 1995 e ss.mm.ii. e dalle linee guida regionali.

Infatti tale strumento rappresenta un attestato, ed un documento al tempo stesso, con cui una struttura sanitaria come la nostra, nel pieno rispetto delle norme che disciplinano l'esercizio delle sue attività, deve fornire in modo trasparente ed accessibile tutte le informazioni relative alla Centro e le modalità per accedere correttamente alle prestazioni erogate.

Adottando la Carta dei Servizi, CAUDIMED si assume, con un patto scritto, precisi impegni e doveri verso i propri Utenti, i quali saranno in grado di confrontare la loro esperienza del servizio con quanto dichiarato dallo stesso Centro.

La Carta dei Servizi costituisce, quindi, uno strumento per controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti dalla CAUDIMED ed i risultati conseguiti: è uno stimolo per il miglioramento della qualità del servizio offerto.

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

LA TUTELA DEL MALATO

Nello svolgimento delle attività sanitarie, la Caudimed Clinic Center aderisce alla Carta dei diritti e dei doveri dell'utente malato (vedi G.U. 31/05/95) ed adotta i principi previsti dalla Direttiva del Consiglio de Ministri del 27/01/94 e 11/10/94 e della Delibera della Regione Campania n° 369/10:

- **Uguaglianza:** la struttura si impegna ad erogare a tutti i cittadini uguali servizi a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche.
- **Imparzialità:** la struttura si impegna ad assicurare un comportamento obiettivo ed equanime da parte del personale che opera nella struttura.
- **Diritto di scelta:** ogni cittadino munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale può esercitare il diritto di libera scelta rivolgendosi direttamente alla struttura accreditata prescelta.
- **Partecipazione:** la struttura garantisce ai cittadini il diritto di collaborare con suggerimenti e osservazioni alla corretta erogazione delle prestazioni.
- **Continuità:** a tutti i cittadini è assicurata la continuità qualitativa e la regolarità dei servizi.
- **Efficienza ed efficacia:** la struttura ha come obiettivo il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi ponendo al centro della sua attenzione il paziente.
- **Privacy e trattamento dei dati sensibili:** i dati personali del paziente sono trattati e conservati nel rispetto del regolamento sulla privacy. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative che regolamentano il diritto di privacy.
- **Informazione, Accoglienza, Cortesia:** la struttura garantisce la corretta informazione al paziente e la gentile accoglienza nel perseguimento di un alto livello di qualità del servizio erogato in un'ottica di miglioramento continuo. Gli eventuali reclami pervenuti da parte del paziente, sia in forma scritta che verbale, saranno registrati e trattati nel più breve tempo possibile; l'ufficio amministrativo e la direzione sono a disposizione per qualsiasi chiarimento e soluzione del problema.
- **Partecipazione:** la struttura garantisce la trasparenza delle proprie azioni mettendo a disposizione del pubblico ogni informazione relativa alla tipologia delle terapie fisiche e diagnostiche, come e dove vengono effettuate, le tariffe applicate ai soggetti privati.

Inoltre, in osservanza dei seguenti documenti, elaborati alla luce di norme di diritto internazionale, è stato formulato il successivo elenco che sancisce i Diritti e i Doveri del paziente che afferisce alla Centro:

- “Carta dei diritti del paziente”, approvata nel 1973 dalla American Hospital Association;
- “Carta dei diritti del malato”, adottata dalla CFE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979;
- “Carta dei 33 diritti del cittadino”, redatta nella prima sessione pubblica per i diritti del malato, in Roma il 29 giugno 1980;
- Art. 25 della “Dichiarazione universale dei diritti dell’Uomo”- Art. 11 e 13 della “Carta sociale europea 1961”;
- Art. 12 della “Convenzione internazionale dell’ONU sui Diritti economici, sociali e culturali”, 1966;
- Risoluzione n. 23 dell’Organizzazione Mondiale della Sanità, 1970, che trova piena corrispondenza nei principi della Carta Costituzionale (artt. 2-3-32);
- Successive modifiche ed integrazioni della Carta.

I DIRITTI DEL PAZIENTE

Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibilità in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

Il paziente ha diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.

Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardino, rimangano segreti.

Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

I DOVERI DEL PAZIENTE

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impiego personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità della prestazioni erogate da parte della struttura.

Il cittadino malato, quando accede ad una struttura operativa Sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.

L'accesso al Centro o in un'altra struttura sanitaria esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un concetto programma terapeutico ed assistenziale.

È dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinuncia, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.

Nel Centro è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura sanitaria.

L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

È opportuno che i pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.

Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere del cittadino, malato.

Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

PRESENTAZIONE DELLA CLINICA

La Caudimed Clinic Center, con sede in Montesarchio alla Via Giovanni Amendola n° 26, è una struttura che espleta la propria attività nel campo dei servizi sanitari. Opera in regime di autorizzazione sanitaria per attività medico – chirurgiche di classe 1° previsto dalla delibera giunta regione campania N° 7301/01.

Nella struttura si effettuano prestazioni ambulatoriali per le diverse branche della medicina.

L'accesso carroia e pedonale avviene oltre che dalla predetta Via Giovanni Amendola, anche dall'adiacente Via Cervinara ed è dotata di aree di parcheggio chiuse e recintate di mq 600 circa e 300mq circa di parcheggio esterno. L'edificio di circa 3300 mq circa è composto da un corpo di fabbrica e si sviluppa su tre livelli di cui tre fuori terra e uno entro terra.

Attualmente la Caudimed Clinic Center è una modernissima struttura all'avanguardia dotata dei migliori strumenti e delle migliori tecnologie in campo medico attualmente in circolazione, grazie alle quali il personale sanitario riesce ad offrire diagnosi più rapide e terapie mirate. Il personale, umanamente e professionalmente qualificato, è impegnato a realizzare un modello di assistenza globale, sintesi di rigore scientifico e di umanizzazione delle terapie, ponendosi al servizio del malato.

La Direzione Sanitaria della Caudimed Clinic Center è affidata al **Dott. Renato Esposito**.

LA

NOSTRA

MISSION

La Direzione della Caudimed Clinic Center riconoscendo la centralità della persona umana nella sua triplice dimensione biologica, psicologica e spirituale, è ben conscia della complessità della propria missione; per questo, oltre al pieno rispetto della normativa vigente, è costantemente impegnata a conseguire la soddisfazione delle attese dei Clienti/ Assistiti assicurando:

- La massima validità nell'esecuzione dei trattamenti e nell'assistenza ai Clienti/Assistiti in ogni circostanza nell'esercizio della Medicina;
- La massima sicurezza degli Assistiti e degli Operatori;
- Il rispetto dell'ambiente;
- L'impiego di personale altamente qualificato in ogni settore;
- La promozione della formazione e del coinvolgimento permanente di tutti gli Operatori;
- L'ottimizzazione dell'impiego delle risorse professionali, umane, strumentali e finanziarie;
- L'utilizzo di mezzi di diagnosi e cura moderni, costantemente aggiornati e tecnologicamente all'avanguardia, nei limiti delle proprie capacità economiche;
- L'impegno costante al miglioramento, attraverso l'instaurazione, il rilevamento, l'analisi (e la successiva implementazione di azioni e definizioni di piani) di specifici indicatori della Qualità del servizio erogato;
- L'attenzione al livello qualitativo di tutti i servizi o beni provenienti da Fornitori ed il loro coinvolgimento nei nostri programmi di miglioramento perché sono un anello della nostra catena.

POLITICA PER LA QUALITÀ

Coerentemente con le linee guida definite in materia di cure sanitarie, le diagnosi e le terapie della Caudimed Clinic Center sono condotte secondo un approccio multidisciplinare, privilegiando l'integrazione dei diversi interventi:

dall'inquadramento diagnostico alla successiva individuazione del bisogno specifico fino alla definizione del percorso individuale secondo metodologie validate. In tale contesto, l'equipe della Caudimed Clinic Center si pone come obiettivo, oltre all'applicazione della buona pratica Centro, ottenere dal paziente (e dai suoi familiari) un coinvolgimento attivo nel recupero della propria salute e nella gestione ottimale della malattia, mediante momenti di educazione terapeutica, quale processo integrato nell'assistenza sanitaria.

Nell'espletamento delle sue attività, la Caudimed Clinic Center si è sempre impegnata al rispetto del cittadino come soggetto del diritto inalienabile alla salute ad ha considerato ogni persona che si rivolge alla Struttura nella triplice veste di:

- paziente, in quanto portatore di un bisogno diagnostico/terapeutico.
- utente, in quanto fruitore di un servizio pubblico.
- paziente, in quanto ha riposto la sua fiducia nella Struttura.

Per perseguire tali obiettivi, il Centro ha come punti di riferimento i seguenti principi:

- salvaguardare i principi di uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi e di imparzialità nell'erogazione delle prestazioni verso tutti i pazienti del Centro;
- assicurare la piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi;
- definire gli Standard e gli impegni per la promozione della qualità del servizio e le modalità di costante valutazione della stessa;
- assicurare attraverso procedure definite la tutela dei diritti del cittadino;
- consentire il diritto di scelta tra i soggetti che erogano il servizio;
- assicurare continuità nell'erogazione dei servizi, attraverso l'adozione di misure volte ad arrecare ai nostri assistiti il minor disagio possibile;
- garantire trasparenza e semplicità dei percorsi amministrativi;
- mantenere tecniche efficaci seguendo costantemente l'evoluzione delle scienze;
- attivare una formazione continua ed una partecipazione di tutto il personale paramedico e medico, operante presso il Centro per crescere insieme e migliorare ogni giorno le nostre offerte di servizi e prestazioni.
- raggiungere efficienza organizzativa attraverso l'attenta rilevazione dei suggerimenti dei pazienti.
- Efficienza e Efficacia, nell'espletamento delle prestazioni e nel raggiungimento degli obiettivi attraverso la messa in atto di metodologie di lavoro scientificamente valide ed aggiornate e l'applicazione di una buona pratica quotidiana in collaborazione sia con l'assistito che con la famiglia.

In particolare, l'Efficienza della struttura e l'Efficacia delle prestazioni offerte sono garantiti dall'applicazione di:

- piani di miglioramento della qualità del servizio
- iniziative terapeutiche necessarie a raggiungere l'esito desiderato con l'applicazione della buona pratica professionale quotidiana e la collaborazione sia del paziente/assistito

nell'osservare le prescrizioni assegnategli, sia della famiglia nell'integrare le raccomandazioni di assistenza post terapeutica.

Il paziente/assistito ha diritto, inoltre, a presentare reclami e istanze riguardo a servizi erogati non in conformità ai principi enunciati. Il paziente/assistito può produrre documenti, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio ed ha a disposizione come strumento per esprimere la propria opinione e giudizio sulla qualità dei servizi erogati "la scheda di valutazione del grado di soddisfazione paziente" presente sul sito della Struttura od a richiesta, periodicamente analizzata.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il paziente è tutelato nel rispetto del trattamento dei dati personali, come previsto dal D.lgs 196/03 e ss.mm.ii. e Reg. UE 679/2016 (GDPR). La presente legge 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; garantisce altresì i diritti delle persone giuridiche e di ogni altro ente o associazione.”

È per questo che al momento dell'accettazione ambulatoriale si richiede la firma di un modulo che autorizzi all'uso dei dati personali del nostro utente in conformità e nel pieno rispetto della citata legge.

Inoltre si garantisce il segreto professionale relativo a tutti i dati privati e personali inerenti alle diagnosi ed alle terapie dei nostri utenti. In riferimento a ciò i medici possono fornire informazioni solo ed esclusivamente ai referenti autorizzati dall'utente stesso.

CONSENSO INFORMATO

L'Utente ha il diritto di conoscere il trattamento terapeutico e diagnostico consigliato dal Centro ed ha la facoltà di accettare o rifiutare quanto proposto dai medici.

Inoltre il nostro Ospite ha diritto ad ogni eventuale chiarimento, se necessario, da parte di tutto il personale della struttura sanitaria, secondo le rispettive competenze.

MODALITÀ DI ACCESSO

La Caudimed Clinic Center si preoccupa di comprendere adeguatamente le esigenze espresse ed implicite del paziente e di informarlo in merito alla tipologia e alle modalità di erogazione del servizio fornito, al fine di giungere alla conclusione di un contratto corretto, trasparente e rispondente al servizio richiesto.

Le richieste di visite ambulatoriali possono essere prenotate:

Tel.	Centralino	0824043145		
Cellulare:	327	20	24	018
Mail. Accettazione:	info@caudimed.it			

La Carta dei servizi, il Regolamento interno, il Questionario di soddisfazione e il modulo reclami sono presenti sul sito della struttura.

Il personale della Centro è munito di targhetta identificativa con nominativo e funzioni.

Ai pazienti è richiesto il "consenso informato".

Nessun trattamento può essere eseguito senza il consenso volontario, informato e cosciente dell'utente, tutte le informazioni sui trattamenti verranno date dal medico durante la visita ambulatoriale. In caso il medico non dia tutte le informazioni al paziente, quest'ultimo è tenuto immediatamente a fare reclamo alla direzione.

Se egli si trova in stato di incoscienza, il medico richiede l'autorizzazione ai familiari o al giudice competente.

Se l'utente non ha ancora raggiunto la maggior età, il consenso viene chiesto a chi esercita la patria potestà.

PREZZI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il Listino Prezzi del Centro è a disposizione degli utenti, presso l'accettazione, e possono prenderne visione richiedendolo agli addetti in sala accettazione.

Il pagamento dei servizi richiesti avviene in accettazione.

SERVIZI ACCESSORI

Il Centro offre:

- Trasporto dei pazienti con l'autoambulanza;
- Assistenza infermieristica dedicata
- Assistenza domiciliare

SUGGERIMENTI E RECLAMI

I reclami e i suggerimenti possono essere trasmessi dagli Utenti della Caudimed Clinic Center per iscritto oppure verbalmente. Sul sito della Struttura ed a richiesta presso gli uffici di accettazione è disponibile il modulo "Questionario Gradimento Ospiti", predisposto per inoltrare reclami e suggerimenti; tale modulo, va imbucato nella cassetta che si trova di fronte la Direzione Sanitaria o anche inviato via mail.

L'utilizzo di tale modulo non è vincolante: lo spirito con cui è stato realizzato è di agevolare i nostri utenti.

Sia per i Suggerimenti che per i Reclami se l'Utente si identifica firmando il modulo, la Centro si impegna, entro 30 giorni dal ricevimento, ad informarlo sul risultato degli accertamenti compiuti.

Ma Reclami e Suggerimenti possono essere anche anonimi, laddove l'Utente voglia segnalare un fatto accaduto all'interno della struttura senza essere riconosciuto.

Per garantire un'attività di verifica e riscontro dei fatti contestati, si invita a segnalare all'azienda ogni particolare utile per identificare con precisione termini e circostanze dell'eventuale accaduto.

I Reclami e i Suggerimenti possono essere inoltrati:

Via mail:

info@caudimed.it

Via Posta:

Caudimed Clinic Center – Direzione Via Giovanni Amendola 26 Montesarchio (Bn)

STANDARD DI QUALITÀ

La struttura ha individuato i seguenti indicatori di qualità:

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
TEMPESTIVITÀ, PUNTUALITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO		
TEMPI DI ACCETTAZIONE ED EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE RICHIESTA	Tempo medio di attesa per l'accettazione delle prestazioni da erogare	Su disponibilità degli appuntamenti
	Tempo di attesa medio di attesa per la prestazione	N° 30 min
	Tempo di attesa medio per le liste di attesa	< 7 giorni
SEMPLICITÀ DELLE PROCEDURE		
PRESENTAZIONE DEI RECLAMI	Disponibilità dei moduli reclami e di soddisfazione Clienti	I moduli sono disponibili nel 100% dei casi sul sito della Struttura
	Disponibilità del personale addetto a ricevere i reclami dei Clienti	Il personale di accettazione è sempre disponibile nell'orario di apertura dello sportello
EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI	Disponibilità del personale addetto all'accettazione	Il personale di accettazione è sempre disponibile nell'orario di apertura dello sportello
ORIENTAMENTO ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE SUI SERVIZI		
SERVIZI OFFERTI E INDAGINI DI SODDISFAZIONE	Disponibilità sul sito internet di materiale informativo comprensivi di scheda soddisfazione paziente, prestazioni erogate dalla struttura e modalità di accesso ai vari servizi.	È disponibile il materiale informativo ed i questionari di gradimento sul sito della Struttura
RELAZIONI CON IL PERSONALE	Visibilità del tesserino di riconoscimento	Tutte le risorse indossano il tesserino identificativo
SEGNALETICA	Disponibilità di Cartelli e degli indicatori di percorsi da seguire	L'intera struttura dispone di indicatori segnaletici
COMPLETEZZA E CHIAREZZA DELL'INFORMAZIONE SANITARIA		
INFORMAZIONI SUI SERVIZI SANITARI EROGATI	Esistenza di personale medico preposto all'erogazione di informazioni per una corretta interpretazione della documentazione sanitaria	È presente personale medico in grado di svolgere tali attività durante gli orari di prenotazione
	Esistenza di modalità di comunicazione del personale medico per illustrare gli scopi terapeutici	Il personale medico osserva sempre le modalità di comunicazione previste
COMFORT, PULIZIA E CONDIZIONI DI ATTESA		
COMFORT DELLA SALA DI ATTESA	Esistenza di una sala di attesa con servizi	Posti a sedere in numero adeguato, Televisore, Servizi igienici adiacenti e dotati dei comfort e del grado di pulizia necessari e privi di barriere

		architettoniche
PERSONALIZZAZIONE ED UMANIZZAZIONE		
UMANIZZAZIONE DELLE PRESTAZIONI E TUTELA DEI DIRITTI	Esistenza di zone predisposte al rispetto della privacy e riservatezza dei dati sensibili	La struttura dispone di aree ed ambulatori specifici e adotta modalità atte ad assicurare la riservatezza delle informazioni sanitarie
	Esistenza di risorse disponibili per l'assistenza alle persone ed ai parenti	Sono sempre disponibili tali risorse
	Assenza di Barriere Architettoniche	Il 100% della struttura non presenta barriere architettoniche

STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD

Gli standard sopra elencati vengono verificati e quindi aggiornati attraverso l'utilizzo delle Schede valutazione del grado soddisfazione paziente. La Direzione Sanitaria, analizza le Schede compilate, al fine di individuare eventuali scostamenti rispetto agli standard prefissati.

IMPEGNI E PROGRAMMI PER LA QUALITÀ

Il Centro garantisce a tutti i cittadini che usufruiscono delle prestazioni erogate:

- Completezza dell'informazione sul trattamento dei dati attraverso la relativa informativa e dichiarazione di consenso;
- Riservatezza e rispetto del paziente nei trattamenti e nelle altre prestazioni sanitarie;
- Personalizzazione dell'assistenza per tutti i trattamenti.

La Centro si impegna a migliorare il servizio relativo all'accuratezza dei trattamenti e all'accoglienza mediante le seguenti azioni:

- Stabilire procedure il più possibile vicino alle esigenze dei pazienti e la relativa gestione all'accettazione
- Aggiornare la formazione del personale non solo relativamente alla buona prassi professionale ma anche al miglioramento relazionale con i Clienti
- Raccogliere e analizzare le Schede di valutazione al fine di orientare l'organizzazione in funzione dei bisogni dei Clienti-assistiti.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

In caso di limitazione e/o esclusione dalla fruizione di prestazioni erogate e in generale per la segnalazione di disservizi il paziente può utilizzare il modulo Reclamo messo a disposizione in Accettazione.

Questo, compilato in ogni sua parte, deve essere consegnato al responsabile accettazione.

La Direzione della Centro mensilmente analizza i reclami; in quanto responsabile della gestione di questi ultimi.

La Direzione insieme con la Direzione Sanitaria hanno stabilito in 30 giorni (*dalla prestazione del **reclamo firmato***) il tempo massimo per dare riscontro.

Nel caso in cui tale scadenza non dovesse essere rispettata sarà compito del responsabile accettazione informare il paziente, che ha sollevato il reclamo, dei motivi che hanno portato al mancato riscontro entro i tempi prima indicati.

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI / ASSISTITI

Le Schede Soddisfazione paziente vengono raccolte analizzate attraverso l'uso di tecniche statistiche. Con la collaborazione dei Responsabili delle aree, vengono pianificate le azioni da intraprendere per garantire il miglioramento continuo ed il raggiungimento degli obiettivi definiti. In sede di Riesame da parte della Direzione, come stabilito nella Politica della Qualità, verranno stabilite le Azioni Correttive e/o Preventive necessarie all'eliminazione di eventuali disservizi.

AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi viene riesaminata periodicamente dalla Direzione Sanitaria al fine di tenere aggiornato il documento alle condizioni attuali in cui opera la Centro e in linea con le strategie aziendali, i cambiamenti legislativi e organizzativi.