

“Biodiagnostica Rispoli srl”

CARTA DEI SERVIZI



Redatta in conformità a:

- ***Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995***
- ***Linee guida n. 369 del 23.03.2010 – Deliberazione Regionale***
- ***Regolamento n°1 del 22/06/07 della Regione Campania***

In consultazione con le categorie professionali e le associazioni di tutela rappresentative degli utenti

RAPPRESENTANTE LEGALE: Rosa Rispoli

DIRETTORE TECNICO laboratorio: Dott. Giovanni Guarino

DIRETTORE TECNICO diabetologia: Dott. Adriano Gatti

RESPONSABILE QUALITA': Francesco Maisto

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi, introdotta con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e resa vincolante dalla legge 273/95, rappresenta uno strumento fondamentale per garantire al cittadino la tutela e la partecipazione attiva al processo di miglioramento dell'assistenza, il diritto all'informazione ed il mantenimento degli standard di qualità; tale strumento rappresenta un significativo cambiamento dalla cultura amministrativa a quella aziendale e la capacità di attivare meccanismi di misurazione del servizio e del raggiungimento degli obiettivi prefissati.

La Carta dei servizi rappresenta il "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.

Su queste basi il Centro che è sempre stato vicino ai bisogni dei cittadini ed in particolare ai pazienti, si pone la prospettiva di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze reali della "domanda" attraverso tale Carta dei Servizi.

Avere la Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l'organizzazione.

Il presente documento rappresenta la sintesi e la fotografia di ciò che oggi siamo in grado di offrire, ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi. Pertanto la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti.

PRESENTAZIONE

La "Biodiagnostica Rispoli srl" è una società costituita con l'obiettivo di offrire servizi altamente specializzati. E' organizzata come parte di una società consortile a responsabilità limitata per il campo di Medicina di Laboratorio e un Centro Medico Specialistico per la Cura del Diabete attraverso l'ausilio di diabetologi, cardiologi, neurologi e oculisti assistiti da un laboratorio generale di base. Fin dall'inizio della sua attività si è impegnata per fornire un servizio professionale che si distinguesse per qualità, serenità e puntualità dando particolare rilievo al rapporto umano con il cliente e alle sue necessità.

La nuova direzione ha apportato adeguamenti richiesti dalla legge e dalla nuova coscienza sulla qualità della struttura. Percorrendo questa che ormai è una strada obbligatoria per poter dare un servizio migliore agli utenti, sono stati adottati controlli di qualità inter- ed intra-struttura.

La struttura è facilmente raggiungibile sia con mezzi privati, che con mezzi pubblici, essendo situato nel centro di Qualiano, P.zza Rosselli,31, a pochi metri sono anche disponibili dei parcheggi per chi si reca alla struttura con mezzi propri. E' inoltre facilmente raggiungibile a piedi per chi abita nel centro cittadino.

Per la sua ubicazione, nonché per le affermazioni e i riconoscimenti ottenuti nel corso della sua attività, per la moderna e vasta attrezzatura utilizzata, per le prestazioni erogate e per la capacità e professionalità dei suoi dipendenti, la "Biodiagnostica Rispoli s.r.l." ha raccolto un'utenza sempre più vasta.

I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA STRUTTURA

Il Centro "Biodiagnostica Rispoli srl" ha per scopo quello di erogare prestazioni di Laboratorio e ambulatorio di Diabetologia.

Per perseguire queste finalità si attuano metodologie mirate alla certezza del risultato. Il personale si rende disponibile a qualunque tipo di consultazione, nell'ottica di una presa in carico globale del paziente. Il Centro "Biodiagnostica Rispoli srl." s'ispira, per la tutela dell'Utente, ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

- **EGUAGLIANZA:**

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

- **IMPARZIALITÀ:**

A tutti gli Utenti è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime da parte di chiunque operi, a vario titolo, nel Centro.

- **CONTINUITÀ:**

Agli Utenti è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

- **DIRITTO DI SCELTA:**

A tutti gli Utenti è riconosciuto il diritto di poter operare, per la propria salute, le scelte che le vigenti normative e orientamenti etici consentono loro di effettuare.

- **PARTECIPAZIONE:**

L'Utente ha diritto di ottenere dal Centro, attraverso i suoi operatori, informazioni riguardanti le prestazioni erogate, le modalità di accesso e le relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone responsabili dell'erogazione della prestazione, ha diritto ad essere puntualmente informato dal personale qualificato del Centro sull'interpretazione dei risultati e su eventuali indirizzi per il proseguimento dell'iter diagnostico. All'Utente viene richiesto il proprio Consenso Informato per tutte le indagini alle quali verrà sottoposto nonché per l'inserimento, eventualmente, in sperimentazioni scientifiche; le suddette informazioni devono riguardare anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

- **EFFICACIA ED EFFICIENZA:**

Il Centro, in considerazione anche del suo ruolo istituzionale di struttura accreditata, è impegnato nell'erogazione di servizi aggiornati dal punto di vista tecnico e scientifico, avendo come riferimento le linee guida diagnostiche e le metodiche accettate dalle Società Scientifiche nazionali ed internazionali. Tutti i protocolli clinici sono stati elaborati sulla base di linee guida condivise e recepite dagli operatori interessati.

- **RISPETTO DELL'UTENTE:**

Il rispetto dell'Utente, nel suo valore di individuo e di cittadino, e l'educazione formale rappresentano il criterio informatore dei comportamenti e degli atteggiamenti del personale medico, sanitario, tecnico ed amministrativo che opera all'interno del Centro.

- **RISPETTO DELLA PRIVACY:**

Ai pazienti che si rivolgono al Centro "Biodiagnostica Rispoli srl" vengono fornite informazioni riguardanti i referti, garantendo la massima riservatezza, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di privacy (GDPR UE 679/16 e D.Lgs n°101 del 10.08.18). L'Utente, al momento dell'accettazione, dopo aver letto l'Informativa sulla Privacy, compila il Modulo Privacy per il trattamento dei dati personali e sensibili. Tutto il personale è tenuto al segreto professionale, su cui vigila la Direzione. Il Centro garantisce l'utilizzo dei dati anagrafici ai soli fini previsti e consentiti dalla Legge. La copia dei referti può essere richiesta solo da parte del diretto interessato o da un suo delegato ed avviene dopo compilazione di apposito modulo.

- **DIRITTO ALLA SICUREZZA FISICA:**

Il Centro presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli Utenti, dei visitatori e del personale, con l'approntamento di adeguate dotazioni tecnologiche e impiantistiche e con l'attuazione di corrette misure preventive. Inoltre, è data rigorosa applicazione alle leggi in materia di sicurezza,

della quale si riconoscono il valore prioritario e pregiudiziale per un favorevole svolgimento delle pratiche sanitarie.

- **DOVERI DELL'UTENTE:**

All'Utente che chiede di giovare delle prestazioni erogate dal Centro corre l'obbligo di adeguarsi, con buona disponibilità, alle regole ed alle disposizioni vigenti nel Centro, al fine di rendere più confortevole e più ordinata la permanenza sua e delle altre persone che condividono la sua stessa esperienza di paziente assistito, rendendo più efficace l'attività del personale addetto.

CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO

- **DIRITTO A MISURE PREVENTIVE:**

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

- **DIRITTO ALL'ACCESSO:**

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.

- **DIRITTO ALLA INFORMAZIONE:**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.

- **DIRITTO AL CONSENSO:**

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.

- **DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA:**

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

- **DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA 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.

- **DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEI PAZIENTI:**

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.

- **DIRITTO AL RISPETTO 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.

- **DIRITTO ALLA SICUREZZA:**

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.

- **DIRITTO ALLA INNOVAZIONE:**

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

- **DIRITTO A 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.

- **DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO:**

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

- **DIRITTO AL 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.

- **DIRITTO AL RISARCIMENTO:**

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.

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

La “ Biodiagnostica Rispoli srl ” è situato a Qualiano (NA), in Piazza ROSSELLI ,31 . E’ dotato di ambienti confortevoli per gli utenti, sono state abbattute le barriere architettoniche mediante adeguati lavori di ristrutturazione, in modo da rendere l’accesso confortevole anche ai disabili. Per la parte di Laboratorio la “Biodiagnostica Rispoli srl “ è uno Spoke della società consortile Co.Re.Lab ASL NAPOLI NORD e si occupa della fase pre e post analitica mentre il Centro Diabetologico effettua servizi sanitari legati alle patologia diabetica ed alle sue complicanze attraverso l’ausilio ed il supporto di medici specialisti in *diabetologia, cardiologia, oculistica, neurologia, nefrologia* e di un *laboratorio di base* per le analisi chimico cliniche correlate.

La struttura è organizzata in:

- accettazione/prenotazione
- punto prelievo per Spoke e Diabetologia
- ambulatori per visite specialistiche
- laboratorio di analisi per settore Diabetologia
- servizi igienici

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

A capo della struttura organizzativa vi è la Direzione del Centro, che definisce le responsabilità, l’autorità e dirige e verifica tutte le attività.

A monte dei servizi di indagini diagnostiche sono stati individuati:

- **Il Direttore Tecnico** (responsabile della gestione e coordinamento delle attività sanitarie)
- Biologo e Tecnico di laboratorio per l’esecuzione di prestazioni di laboratorio
- **I Medici** (responsabili delle attività sanitarie e tecniche del Centro)
- **Il Responsabile amministrativo** (sovrintende all’andamento amministrativo del Centro)
- **La Segreteria di accettazione e ufficio relazioni con il pubblico** (provvede all’accoglienza ed informazione degli utenti sulle modalità di accesso alle prestazioni, sul tipo di prestazioni, sulle tariffe, sulle liste d’attesa, sulle normative, sulla rete dei servizi territoriali e quant’altro connesso all’attività del Centro)

Le generalità, le qualifiche ed il ruolo professionale degli operatori della struttura sono riportati nell’Organigramma aziendale affisso in bacheca, che viene aggiornato ad ogni variazione.

MODALITA’ DI ACCESSO

La struttura mette a disposizione dei propri clienti sia un servizio di analisi di medicina di laboratorio sia un’assistenza sanitaria specialistica e di diagnostica clinico-strumentale in grado di fornire un servizio altamente qualificato e un rapido esito delle indagini richieste, anche in regime di convenzione con il SSN (previa presentazione di richiesta valida).

Al Centro Diabetologico “Biodiagnostica Rispoli srl” possono accedere tutti i cittadini che richiedono prestazioni di laboratorio, di diabetologia, preventivamente prescritte dal medico di base, se si tratta di prestazioni in convenzione, o da medici specialisti se si tratta di prestazioni private.

Inoltre, per effettuare prestazioni in **regime di convenzione** con il Servizio Sanitario Regionale, il paziente deve presentare un documento di riconoscimento valido ed una o più idonee impegnativa contenenti:

- nome, cognome, età del paziente ed eventuale esenzione PER PATOLOGIA o PER REDDITO, elemento essenziale per aver diritto all'erogabilità per conto del Sistema Sanitario Regionale delle prestazioni prescritte, data prescrizione;
- specificazione delle prestazioni richieste secondo il limite per impegnativa richiesto dalle attuali disposizioni;
- timbro e firma del medico per le impegnative rosse;

Per **effettuare prestazioni privatamente**, invece, è sufficiente farne richiesta al personale in accettazione, o presentare la prescrizione di uno specialista, indicante le prestazioni che si intende svolgere, ed un valido documento di riconoscimento.

Le prestazioni sono erogate successivamente al pagamento del ticket, salvo i normali casi di esenzione documentati.

Il medico di base è tenuto a trascrivere sulla ricetta: nome, cognome ed età dell'assistito; numero della tessera sanitaria con l'indicazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento nonché il motivo e/o numero dell'esenzione; l'indicazione terapeutica; gli esami richiesti; data; timbro e firma del medico stesso se trattasi di ricetta rossa.

Ogni richiesta dovrebbe evidenziare la diagnosi o il sospetto clinico. In particolare:

- Diagnosi o quesito diagnostico
- Notizie anamnestiche
- Settimana di gestazione

Per conoscere l'importo esatto del costo dell'impegnativa, è sufficiente telefonare all'ufficio accettazione della struttura.

TABELLA DI PARTECIPAZIONE ALLA SPESA SANITARIA

Secondo il codice di esenzione o in assenza la quota ticket di partecipazione alla spesa sanitaria

COME PREPARARSI AGLI ESAMI

PRELIEVO VENOSO:

-**Non** modificare le proprie abitudini alimentari nei giorni precedenti al prelievo.

-Osservare un digiuno di 12 h prima del prelievo astenendosi anche dal prendere caffè, the, latte o altre bevande fatta eccezione per l'acqua di fonte. - **Dormire** almeno otto ore la notte precedente il prelievo. - **Evitare** di sostenere sforzi fisici intensi 24 h prima del prelievo. -**Non** fumare nel periodo di tempo intercorrente fra il risveglio e l'effettuazione del prelievo. - **Non** assumere farmaci nelle 12 ore precedenti il prelievo, salvo diversa prescrizione del medico o assoluta necessità. Nei casi suddetti segnalare il tipo e la dose di farmaco assunto. - **Alcuni** test richiedono la permanenza in sede per un tempo variabile da una a quattro ore circa: è il caso delle curve da carico di glucosio, dei test dopo somministrazione di farmaci, del Breath-test. - **Per dosaggio di colesterolo totale, colesterolo HDL, colesterolo LDL, trigliceridi:** dieta leggera il giorno prima di sottoporsi al prelievo di sangue e osservare almeno 14 ore di digiuno.

ESAME DELLE URINE:

Per l'esame delle urine è necessario che il paziente, dopo aver osservato le indispensabili norme igieniche, raccolga in apposito contenitore, il mitto intermedio delle prime urine del mattino.

RACCOLTA URINE (Neonati):

Per la raccolta dell'urina dei neonati utilizzare appositi sacchetti sterili in plastica provvisti di adesivi, che vanno applicati facendoli aderire alla regione pubica. Se la minzione non è avvenuta in un tempo di 40/50 minuti, il sacchetto va sostituito dopo aver provveduto

ad ulteriore pulizia dei genitali esterni. L'urina così raccolta non va versata in alcun contenitore, ma si richiude accuratamente il sacchetto e si consegna in laboratorio entro e non oltre un'ora.

URINOCULTURA:

Per un corretto risultato dell'analisi si raccomanda di osservare con assoluta scrupolosità le indispensabili norme igieniche facendo sì che i genitali siano accuratamente puliti. Raccogliere nell'apposito recipiente sterile il mitto intermedio (porzione centrale delle urine emesse) avendo cura di aprire il contenitore sterile subito prima della raccolta e di richiuderlo immediatamente dopo. Consegnare il campione in laboratorio al più presto preferibilmente entro una-due ore dalla raccolta

RACCOLTA URINE 24 h:

Utilizzare un contenitore sterile da 2,5 l per la raccolta. Al mattino dopo aver svuotato la vescica, ad esempio ore 7:00, raccogliere tutte le minzioni successive continuando la raccolta per l'intera giornata e la notte che segue e terminare il mattino successivo raccogliendo come ultima minzione le prime del risveglio. Annotare la diuresi, prelevare un campione in una provetta da consegnare in laboratorio, in alternativa consegnare tutta la diuresi.

ESECUZIONE DEI TAMPONI:

Tampone faringeo: il soggetto deve essere a digiuno, non deve aver assunto antibiotici e/o antimicotici da 5 giorni o secondo indicazioni mediche e non deve aver eseguito operazioni di igiene orale.

Tampone nasale e tampone oculare: il soggetto non deve assumere antibiotici e/o antimicotici da almeno 5 giorni e non deve aver inalato spray o gocce di alcun tipo. Evitare di usare detergenti per lavare il viso.

Tampone auricolare: il soggetto non deve assumere antibiotici e/o antimicotici da almeno 5 giorni né aver fatto uso di gocce endoauricolari almeno dalla sera prima.

Tampone vaginale: la paziente deve astenersi da rapporti sessuali nelle 48 ore precedenti l'esame, non deve essere in terapia antibiotica e/o antimicotica da una settimana, non essere in periodo mestruale.

Tampone uretrale: il paziente deve astenersi da rapporti sessuali nelle 48 ore precedenti l'esame, non deve essere in terapia antibiotica e/o antimicotica da una settimana, non deve urinare nelle ultime tre ore.

Tampone perianale: il soggetto non deve assumere antibiotici /o antimicotici da almeno 5 giorni e non aver lavato la zona perianale dalla sera prima.

NB: In caso di richiesta esplicita da parte del medico è possibile eseguire i tamponi anche in corso di terapia antibiotica/antimicotica.

RACCOLTA FECI:

Per eseguire correttamente l'esame è necessaria una quantità di feci, pari a una noce, raccolta in un idoneo contenitore.

SCOTCH TEST:

Per la ricerca degli ossiuri è necessario eseguire uno "Scotch test". Al mattino, prima di praticare le abituali norme di pulizia, applicare ripetutamente sulla zona perianale una striscia di nastro adesivo trasparente (scotch) che sarà poi disteso ed attaccato con cura sui vetrini forniti dal laboratorio evitando che si formino bolle d'aria e/o pieghe. Consegnare il preparato al più presto in laboratorio.

SPERMIOGRAMMA

Dopo un periodo di astinenza dai rapporti sessuali non inferiore a 3 e preferibilmente non superiore a 5 giorni, dopo accurata igiene dei genitali. raccogliere il campione di sperma, mediante masturbazione, direttamente in un contenitore sterile. La perdita di una piccola quantità iniziale o finale può pregiudicare il test anche in maniera notevole. Consegnare immediatamente al laboratorio, mai comunque oltre i 30 minuti. Evitare l'esposizione del campione a temperature inferiori a 20° o superiori a 36°.

Alcune analisi necessitano di una preparazione particolare ed hanno controindicazioni o effetti collaterali. Quando sarà necessario, Le saranno date le giuste indicazioni, se non saremo stati chiari non esiti a chiedere ulteriori spiegazioni.

NOTIZIE UTILI

**“ Biodiagnostica Rispoli srl “
Laboratorio analisi e Centro Diabetologico
Piazza Rosselli ,31 - Qualiano (NA)**

ORARIO DI APERTURA

LUNEDÌ –VENERDÌ: 07:00 – 18:00
SABATO: 07:00 - 12:30

ORARIO DI ACCESSO AI PRELIEVI

LUNEDÌ –VENERDÌ: 07:00 – 11:00
SABATO: 07:00 - 10,30

ORARIO VISITE SPECIALISTICHE

LUNEDÌ –VENERDÌ: 08:00 – 18:00
SABATO: 08:00 - 12,30

Ad eccezione del primo contatto con l'utente, le visite sono programmate in base alle indicazioni del diabetologo ed alla disponibilità sia dell'utente sia del centro. Le visite specialistiche si erogano su prenotazione che Lei potrà effettuare presso l'accettazione telefonicamente o recandosi presso il nostro Centro.

RITIRO REFERTI

LUNEDÌ –VENERDÌ: 15:00 – 18:00
SABATO: 10:00 – 12:30

INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI:**TELEFONO: 0818183985****CELL:3515924747**

STANDARDS DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

La "Biodiagnostica Rispoli s.r.l." è costantemente impegnata a raggiungere nell'espletamento dell'attività nell'erogazione delle prestazioni alti livelli qualitativi per gli utenti e i loro familiari. La Direzione ha definito e documentato, attraverso il Documento Programmatico ed attraverso le procedure aziendali, la propria "politica della qualità" con i relativi obiettivi ed i conseguenti piani di miglioramento.

L'obiettivo primario è la completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative del cliente e quindi di garantire in ogni circostanza l'appropriatezza e l'efficacia delle prestazioni erogate.

L'impegno profuso dalla nostra azienda e dalla sua organizzazione, al fine di perseguire tale obiettivo, è assicurato attraverso:

- Una chiara definizione dei compiti e delle responsabilità a tutti i livelli;
- La fattiva partecipazione di tutti i collaboratori;
- La piena consapevolezza di tutti i collaboratori di essere parte integrante e attiva dell'azienda;
- La definizione di adeguate e dettagliate procedure, indicanti le metodiche di attuazione dei processi gestionali ed operativi;
- La formazione continua a tutti i livelli;
- Il monitoraggio costante della qualità del servizio erogato, ai fini del continuo miglioramento delle prestazioni;
- L'attuazione di adeguate Azioni Preventive e Correttive per anticipare, individuare e risolvere eventuali problemi legati ai disservizi.

La politica della qualità dell'Azienda viene formalizzata in uno specifico documento fornito a tutto il personale e agli utenti, per garantire la sua diffusione e comprensione a tutti i livelli gerarchici.

Standards di qualità generali

La Direzione Aziendale definisce i fattori di qualità del servizio, gli indicatori e gli standards che devono essere perseguiti nell'esecuzione delle prestazioni.

Nella presente Carta dei Servizi sono esplicitati gli impegni che il nostro Centro assume nei confronti degli utenti in conformità alla vigente normativa nazionale e regionale (LR n 1/2006 "Disposizioni per l'effettivo esercizio del diritto alla salute" – DGRC n 880/2006 e DGRC n 170 del 10.2.2007 "Piano Regionale contenimento tempi di Attesa"), sono dunque adottati i 14 diritti dei pazienti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato.

Alla luce di tali principi vengono individuati i seguenti fattori di qualità per la realizzazione di un sistematico monitoraggio e per ognuno dei quali vanno individuati gli indicatori e fissati gli standards.

Standards per l'orientamento, l'accoglienza, l'erogazione delle prestazioni e l'informazione sui servizi

- **Disponibilità di una segnaletica interna**

Il Centro dispone di una segnaletica chiara e comprensibile, per orientare gli utenti all'interno della struttura che ospita i servizi, ed adotta una procedura per la mobilitazione attiva e passiva degli utenti.

- **Disponibilità di informazioni scritte sui requisiti di accesso e documenti necessari**

Al momento del primo accesso, all'utente viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali attraverso apposito modulo, previa lettura dell'informativa prevista dal Regolamento UE 679/16 e dal D. Lgs. 196 del 30.06.2003 come modificato dal D. Lgs 101/18

Dopo l'accettazione sanitaria, in caso di parere favorevole alla presa in carico, all'utente è richiesto il consenso informato.

Per fornire ragguagli immediati riguardanti le modalità e gli orari di accesso alla struttura - sia per l'erogazione delle prestazioni che per il ritiro dei referti - il Centro mette a disposizione degli utenti l'Opuscolo informativo, riportante, tra l'altro, tutti i riferimenti utili per richiesta d'informazioni e prenotazioni, anche telefoniche.

Per informazioni attinenti alle prestazioni erogate, all'utente è messo a disposizione l'elenco delle prestazioni, che informa circa le prestazioni erogate dal Centro in convenzione o in regime privato, le metodiche utilizzate e le tariffe applicate.

- **Tempo di risposta al reclamo**

Il Centro, essendosi dotato di schede per il reclamo e per la rilevazione della soddisfazione degli utenti, prende in carico tutti i suggerimenti per il miglioramento del proprio servizio e riporta gli eventuali reclami in un apposito registro, prevedendo azioni preventive e correttive, atte a risolvere la non conformità rilevata. In caso di reclamo, il Centro provvede a rispondere entro 30 giorni dal momento del ricevimento.

Standards per la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento

- **Rispetto della normativa della privacy**

Il Centro, nello svolgimento delle proprie attività, garantisce il rispetto del diritto alla riservatezza del cittadino ai sensi del Regolamento UE 679/16 e del D. Lgs 196 del 30.06.2003 come modificato dal D. Lgs 101/18.

L'utente è adeguatamente informato in merito alle modalità di trattamento e di conservazione dei dati, sono messi a disposizione i dati di contatto del DPO (Data Protection Officer) e le modalità di esercizio dei diritti. E' possibile reperire in accettazione tutte le informazioni necessarie in merito al trattamento dei dati e la modulistica per l'esercizio dei diritti.

Standards per le relazioni col personale

- **Riconoscibilità degli operatori**

Il Centro assicura l'identificazione del personale mediante tesserino di riconoscimento posto in maniera facilmente visibile.

Standards per la completezza e chiarezza dell'informazione sanitaria

- **Consenso informato ed informazioni mediche**

Il paziente, all'atto dell'accettazione, è chiamato a compilare un modulo per il consenso informato, nel caso in cui la prestazione che si appresta a ricevere possa provocare possibili rischi per la salute.

In qualunque momento l'utente può richiedere un colloquio con uno dei Biologi Responsabili del Centro o col Direttore Tecnico, per ricevere ulteriori informazioni riguardanti i risultati delle analisi o per un consulto personalizzato, facendone richiesta in accettazione.

- **Continuità delle cure**

In concomitanza con la consegna del referto, il Direttore Tecnico può suggerire la necessità di interpellare il proprio medico di base per più approfondite indagini diagnostiche, allo scopo di fornire al paziente un'assistenza a 360°.

Comfort e pulizia delle strutture

- **Comfort**

Il Centro é dotato di spazi accoglienti e comodi per le sale di attesa, di servizi igienici adeguati, di accessi facilitati per i disabili.

- **Igiene degli ambienti**

La pulizia delle stanze, dei servizi igienici e dei luoghi di soggiorno è assicurata mediante procedura di sanificazione, consegnata agli addetti alle pulizie e revisionata periodicamente.

Standards per la professionalità degli operatori

- **Rispetto dei requisiti previsti dalle leggi**

Il Centro garantisce che il personale in servizio sia in possesso dei requisiti culturali e professionali richiesti dalla legge per lo svolgimento delle proprie funzioni.

- **Formazione continua degli operatori**

Il Centro assicura la formazione professionale e l'aggiornamento dei propri operatori, predisponendo un piano formativo annuale, che tenga altresì conto del raggiungimento del numero di crediti ECM obbligatori.

Standards di qualità specifici

- **Assistenza integrata**

Esiste una procedura per il collegamento con i Medici di Medicina Generale e gli specialisti d'organo per la Diabetologia per la costituzione del T.D.I. ai sensi della D.G.R.C. 1168/16.9.2005. I medici compilano un piano terapeutico per ogni paziente che viene trasmesso all'Asl per il ritiro dei presidi.

- **Disponibilità del personale a fornire informazioni alle famiglie sui risultati delle analisi effettuate**

E' diritto fondamentale dei pazienti e dei loro familiari chiedere ragguagli circa i risultati delle indagini diagnostiche effettuate per l'assistito. Pertanto, il Direttore Tecnico e gli Specialisti sono disponibili a fornire tutti i chiarimenti necessari, previo appuntamento da concordare, anche telefonicamente, con la segreteria. E' inoltre obbligo del Direttore Tecnico interpellare l'assistito o un suo familiare in caso di incertezza nei risultati ottenuti o nell'eventuale sospetto dell'insorgenza di nuova patologia o di complicanze, al fine di adeguare la terapia.

- **Disponibilità del referto**

All'atto dell'emissione o successivamente, può essere richiesta alla Direzione Tecnica e/o ai Medici Specialisti copia del referto mediante richiesta scritta (il modulo è disponibile presso la segreteria). Quanto richiesto è rilasciato immediatamente; il referto riporterà la data di prima emissione ed un timbro indicante che si tratta di "copia" dell'originale.

- **Pulizia sala prelievi, sale di attesa**

La pulizia della sala prelievi e delle sale di attesa viene assicurata quotidianamente. La pulizia dei servizi igienici destinati ai pazienti è assicurata più volte nella stessa giornata.

- **Pulizia materiale, lettini**

Il cambio del lenzuolo che ricopre il lettino dei prelievi è assicurato ad ogni paziente. Il materiale per l'effettuazione dei prelievi è tutto in confezioni monouso. Per esigenze particolari si provvede alla pulizia anche più volte al giorno.

MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE, TUTELA E VERIFICA

MECCANISMI DI VERIFICA E TUTELA

La Direzione del Centro valuta l'efficacia e l'efficienza dei propri processi mediante indicatori, stabiliti al fine di valutare su basi di fatto le possibilità di miglioramento, in linea con la politica e gli obiettivi strategici dell'azienda.

Strumenti di indirizzo e di verifica degli obiettivi prefissati sono:

- Le Verifiche Ispettive Interne ed Esterne a carattere Sanitario e Gestionale

- Monitoraggio dei reclami ai sensi del D. Lgs 502/92 modificato dal D. Lgs 517/93
- Monitoraggio dei questionari di soddisfazione (vedi allegato)
- Monitoraggio dei tempi di attesa
- Monitoraggio interventi di manutenzione straordinaria sulle apparecchiature del Centro
- Il Piano di formazione annuale

Il Centro garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente, attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'erogazione del servizio; le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili interventi di miglioramento del servizio erogato.

L'utente/cliente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo disponibile in accettazione;
- lettera in carta semplice indirizzata e inviata alla Direzione o consegnata a mano in accettazione;
- presentandosi direttamente in Direzione, fornendo verbalmente le proprie osservazioni;
- segnalazione telefonica o fax firmato indirizzato alla Direzione.

La Direzione provvede a dare risposta immediata a quelle segnalazioni che necessitano di subitanea risoluzione; negli altri casi, avvia un'indagine con i responsabili dei servizi interessati e fornisce al reclamante una risposta entro 30 giorni.

Inoltre la "Biodiagnostica Rispoli s.r.l." ha individuato come fattori fondamentali della qualità dei servizi erogati il *monitoraggio del livello di soddisfazione* dei propri utenti e *del livello di soddisfazione degli operatori* nello svolgere il loro lavoro (in particolare del personale in rapporto quotidiano con gli utenti) per evidenziare gli aspetti critici dei servizi offerti, in modo da avviare tempestivamente le necessarie azioni di garanzia della qualità.

Il Centro sottopone agli utenti e alle loro famiglie un questionario per la valutazione dei servizi offerti ed agli operatori un questionario per la rilevazione del clima interno all'organizzazione. Sulla base delle risposte, la Direzione s'impegna ad apportare correzioni alle eventuali fonti di insoddisfazione degli utenti.

MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE

La funzione di partecipazione viene realizzata, oltre che con l'attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso, anche attraverso:

- Rilevazione del gradimento, da parte dell'utenza, della prestazione sanitaria prendendo in esame, in particolare, la qualità dei rapporti con il personale, la puntualità dell'esecuzione della prestazione, il comfort offerto;
- Possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità del servizio offerto.
- Attivazione di una commissione mista conciliativa per l'esame congiunto da parte del Centro e delle associazioni di volontariato delle circostanze che hanno determinato il disservizio.

La Carta dei Servizi sarà distribuita agli utenti ed agli operatori del Centro e sarà oggetto di continue iniziative di diffusione ad ampio spettro.



Customer Satisfaction

Sesso: M F Età..... Comune di provenienza.....

Motivo per cui si è rivolto alla
struttura

Come è pervenuto alla
struttura

Informazioni di carattere specifico

Assegni un punteggio ai servizi erogati dal Centro per ciascuno degli aspetti riportati

| 1.RAPPORTI CON L'ACCETTAZIONE | Ottimo | Buono | Mediocre | Insufficiente |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Cortesìa | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Professionalità | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Completezza delle informazioni ricevute | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tempo di attesa per l'accettazione | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Facilità nei contatti telefonici | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Rispetto della privacy | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| TOTALE | | | | |

| 2.RAPPORTI CON IL DIRETTORE TECNICO-SANITARIO | Ottimo | Buono | Mediocre | Insufficiente |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Cortesìa | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Disponibilità | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Completezza delle informazioni ricevute | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Rispetto della privacy | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| TOTALE | | | | |

| 3.RAPPORTI CON IL MEDICO PRELEVATORE | Ottimo | Buono | Mediocre | Insufficiente |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Cortesìa | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Disponibilità | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Accuratezza nel prelievo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sente eccessivo dolore durante il prelievo? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| tempi di attesa per il prelievo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Rispetto della privacy | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| TOTALE | | | | |

| 4. STRUTTURA | Ottimo | Buono | Mediocre | Insufficiente |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Pulizia | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Possibilità di parcheggio | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Collegamento con le principali arterie stradali e con mezzi pubblici | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Barriere architettoniche | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Capienza della sala di attesa | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Climatizzazione degli ambienti | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| TOTALE | | | | |

Potrebbe suggerirci eventuali aspetti da

migliorare

.....

.....