

CARTA DEI SERVIZI

EUBIOS DI MELORIO PAOLA & C. S.A.S.

Redatta in conformità al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 1995

e del DPR 369 del 2000

| | |
|------------------------------------|------------------------------|
| VERIFICATA | APPROVATA |
| <i>Responsabile Accreditamento</i> | <i>Legale Rappresentante</i> |

GENTILE UTENTE

Nell'accoglierla nel nostro Centro le porgiamo un cordiale benvenuto anche a nome di tutti gli operatori.

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

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

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

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

IL DIRETTORE SANITARIO

INDICE

| | |
|--|----|
| 1. Che cos'è la Carta dei Servizi..... | 4 |
| 2. Principi Fondamentali..... | 4 |
| 3. Chi siamo..... | 7 |
| 4. I nostri obiettivi..... | 8 |
| 5. Diritti e doveri del cittadino utente..... | 8 |
| 6. Dove siamo..... | 10 |
| 7. Informazioni ed orari..... | 10 |
| 8. Prezzi e tempi di consegna referti..... | 10 |
| 9. Organigramma..... | 11 |
| 10. I nostri servizi..... | 11 |
| 11. I nostri impegni per la qualità del servizio. Standard di qualità: impegni e programmi di miglioramento..... | 17 |
| 12. Mediazione Culturale..... | 19 |
| 13. POLITICA PER LA QUALITÀ..... | 19 |
| 14. COSTI DI PARTECIPAZIONE ALLA SPESA..... | 22 |
| 15. PIANO DELLE ATTIVITA'..... | 24 |
| 16. LA SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO..... | 25 |
| 17. DIVIETO DI FUMO..... | 25 |
| 18. TUTELA DELLA PRIVACY..... | 25 |
| 19. Condivisione E Collaborazioni E Frequenza Di Revisione Della Carta Dei Servizi..... | 28 |

1. Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il patto tra le strutture del S.S.N. e i cittadini - utenti, secondo i seguenti principi informativi:

- imparzialità nell'erogazione delle prestazioni e uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi;
- piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi;
- definizione degli standard e assunzione di impegni da parte dell'Amministrazione rispetto alla promozione della qualità dei servizi e alla determinazione di modalità di valutazione costante della qualità stessa;
- organizzazione di modalità strutturate per la tutela dei diritti dei cittadini pazienti;
- ascolto delle opinioni e dei giudizi sulla qualità del servizio, espressi dai cittadini utenti direttamente o tramite le Associazioni che li rappresentano attraverso modalità e strumenti di partecipazione e coinvolgimento.

Avere la "Carta dei Servizi" rappresenta per ogni ambulatorio pubblico o privato un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire ed in quanto tempo si può ottenere, e una corretta informazione su tutta l'organizzazione. Lo sforzo organizzativo per garantire servizi qualificati, rapidi e soprattutto umani, è la nostra principale preoccupazione: siamo certi che, pur avendo elevato notevolmente in questi anni il livello del nostro servizio, dovremo migliorare ancora e non potremo dichiararci soddisfatti fino a quando anche solo un cittadino si presenterà a reclamare presso il nostro Ufficio per le Relazioni con il Pubblico.

La nostra Carta dei servizi si applica a tutti i servizi erogati dal Centro e stabilisce i principi e le condizioni per la loro erogazione, impegnandosi formalmente con i propri Pazienti/Utenti a rispettarle.

2. Principi Fondamentali

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.

Gli Enti erogatori di servizi sanitari pubblici e privati devono, pertanto, dotarsi della Carta dei Servizi Sanitari in coerenza con le disposizioni normative realizzando un documento da interpretare in chiave dinamica, caratterizzato da elementi di personalizzazione rispetto alle singole realtà erogatrici, soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti e integrazioni.

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 Decreto 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.

Sulla base dei principi sanciti dalla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 2005 e s.m. viene impostata l'attività del **Centro Eubios di Melorio Paola & C. s.a.s.** e vengono fissati gli obiettivi di miglioramento qualitativo, di cui la presente carta dei servizi costituisce il presupposto.

Il Centro tiene conto dei seguenti principi :

Eguaglianza: il principio dell'uguaglianza comporta che le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e le possibilità di accesso agli stessi, devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Va garantito uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano facilmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. L'uguaglianza va intesa come il divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

Imparzialità: gli operatori sanitari e amministrativi del Centro hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità: l'erogazione dei servizi offerti dal centro è regolare, continua e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio sono regolati dalla normativa di settore. In tali casi, il Centro adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta: l'utente ha il diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio.

Partecipazione: all'utente è garantita la partecipazione alla prestazione del servizio pubblico e il diritto di accesso alle informazioni in possesso del centro. che lo riguardano. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il Centro dà immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate secondo le modalità indicate nella sezione "reclami" della presente carta dei servizi.

Efficienza ed efficacia: il servizio del Centro viene erogato in modo da garantire l'efficacia e l'efficienza; con efficacia si intende la corrispondenza fra il servizio erogato e i bisogni espressi, con efficienza si intende il raggiungimento di un risultato gestionale ottimale nel rapporto fra costi delle prestazioni e benefici ottenuti dai cittadini.

La Carta dei Servizi del Centro adotta e considera propri i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

1. prevenzione (**definizione dalla Carta Europea dei diritti del malato: incrementare la consapevolezza delle persone**)
2. accesso garantito per tutti (definizione: *Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza*

discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.)

3. *informazione definizione: Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.*
4. *consenso informato definizione: Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.*
5. *libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari definizione: Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.*
6. *privacy e confidenzialità definizione: Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.*
7. *rispetto del tempo del paziente definizione: Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.*
8. *individuazione di standard di qualità definizione: Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.*
9. *sicurezza dei trattamenti sanitari definizione: Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.*
10. *innovazione e costante adeguamento definizione: Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.*
11. *iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari definizione: Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.*
12. *personalizzazione del trattamento definizione: Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.*
13. *sistema del reclamo definizione: Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.*
14. *procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi definizione: Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.*

Alla luce di tali principi vengono individuati i seguenti fattori di qualità per la realizzazione di un

sistematico monitoraggio e per ognuno dei quali vanno individuati gli indicatori e fissati gli standard. Gli indicatori e gli standard, qualora non siano già desumibili da altri atti regolamentari nazionali o regionali - esempio tempi di attesa per le prestazioni ambulatoriali - saranno fissati da un successivo atto regionale:

- accoglienza e orientamento
- comprensibilità e completezza delle informazioni
- accessibilità alle prestazioni e alle strutture
- regolarità , puntualità, tempestività
- tutela dei diritti
- umanizzazione e valorizzazione delle relazioni sociali e umane
- personalizzazione e riservatezza
- partecipazione
- confort

3. Chi siamo

Il Centro EUBIOS di Melorio Paola & C. s.a.s. è nato nel 1987 e dal 1997 ha sede in Viale Carlo III, 11 - Caserta. Nel corso degli anni il Centro è cresciuto ampliando gli ambulatori.

La finalità di EUBIOS è raggiungere livelli qualitativi sempre maggiori sotto tutti i punti di vista, tecnologico, diagnostico, relazionale ed umanitario. Tutto ciò è possibile grazie anche alla disponibilità dei collaboratori, che sono cresciuti qualitativamente con l'Azienda, impegnandosi in prima persona e con estrema serietà per il raggiungimento dei primordiali obiettivi.

La caratteristica principale del Centro è il rapporto instaurato con la clientela, che pur mantenendo una forma professionale si fonda sulla stima e sulla fiducia che nel corso degli anni EUBIOS è riuscita a conquistare.

Il Centro EUBIOS eroga i propri servizi sia in regime di accreditamento SSN sia in regime privato.

In particolare in regime di accreditamento effettua esami sul sistema cardiovascolare, mentre in regime privato si può usufruire delle seguenti prestazioni mediche:

- cardiologia (Visite specialistiche, ECG, , Holter pressorio e cardiologico , Test sforzo all cicloergometro, ecocardiogramma, Ecocolordoppler dei TSA, arti superiori, arti inferiori e dei distretti arteriosi e venosi)
- diagnostica per immagini;
- otorinolaringoiatria;
- chirurgia generale;
- ortopedia;
- neurologia ed encefalografia;
- ginecologia – ostetricia;
- pediatria;
- malattie dell'apparato respiratorio ed allergologia;
- medicina dello sport;
- oculistica
- patologie neoplastiche;

- neuropsichiatria.

Il Centro Medico EUBIOS opera in conformità con le vigenti leggi nazionali e direttive europee che regolamentano i requisiti minimi strutturali ed organizzativi.

4. I nostri obiettivi

La **Direzione**, consapevole da tempo di operare in un campo in cui, da un lato i bisogni del paziente sono particolarmente importanti e critici e, dall'altro, si sono evolute le normative di riferimento specifiche e le conseguenti necessità di adeguamento, ha deciso di istituire un Sistema Qualità con la ferma convinzione che gli obiettivi da raggiungere sono :



pieno soddisfacimento delle esigenze e delle aspettative dell'utente



il continuo miglioramento del servizio



Migliorare continuamente la gestione del sistema qualità

Il raggiungimento di questi obiettivi deve essere perseguito gestendo il cambiamento con flessibilità, tempestività e determinazione, utilizzando al meglio gli strumenti organizzativi disponibili, migliorando la propria professionalità in ordine alle tecniche individuali di lavoro (pianificazione delle attività, addestramento del personale, gestione del tempo e delle priorità di lavoro), e sviluppando la capacità di lavorare insieme agli altri.

Le esigenze e le aspettative del Paziente vanno soddisfatte attraverso il massimo impegno nelle attività di esecuzione del servizio.

Tutte le figure professionali facenti parte della struttura, indipendentemente dalle specifiche responsabilità assegnate, sono determinanti per il conseguimento della soddisfazione del Paziente.

L'applicazione del Sistema Qualità coinvolge pertanto tutte le funzioni e richiede la partecipazione, l'impegno e l'efficace interazione di tutto il personale.

La Direzione si impegna ad attuare e sostenere la politica per la Qualità sopra esposta, a divulgarla ed a verificarla periodicamente prendendo in considerazione anche le esigenze e le proposte di tutto il personale, al fine di garantire, ai nostri utenti, standard di servizio sempre più elevati.

5. Diritti e doveri del cittadino utente

Al paziente che si rivolge al Centro medico EUBIOS 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 sanitaria l'ufficio reclami a cui sono attribuite le seguenti funzioni:

1. Ricevere osservazioni, opposizioni o reclami in via amministrativa, presentate dai soggetti di cui all'art. 2 del presente regolamento;
2. Provvedere a dare tempestiva risposta al reclamante su delega della Direzione Amministrativa;
3. Fornire al reclamante tutte le informazioni e quant'altro necessario per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
4. Predisporre, quando non avesse potuto eliminare la causa del reclamo, la risposta firmata dal legale rappresentante del centro in cui si dichiara che le anzidette conclusioni non impediscono la proposizione in via giurisdizionale ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93.



Art. 2 – Sono soggetti legittimati agli atti di cui al comma a del precedente art. 1 tutti gli utenti, parenti o affini nonché i responsabili degli Organismi di Volontariato e Tutela, accreditati presso la Regione Campania.

Art. 3 – I soggetti individuati all'art. 2 possono esercitare il proprio diritto, presentando osservazioni, opposizioni o reclami, entro 15 gg., dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento contro cui voglia opporsi, in uno dei seguenti modi:

- Lettere in carta semplice, indirizzata e inviata alla Direzione e consegnata alla Direzione Sanitaria;
- Utilizzo dello specifico modulo gestito dal Sistema di gestione della qualità;
- Colloquio con il Direzione Sanitaria o suo delegato.

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

Art. 5 – Nel caso in cui l'intervento opposto ad osservazioni o reclami non sia stato risolutivo, il ricorso debitamente istruito e con un progetto di risposta, viene trasmesso alla Direzione, che dovrà provvedere alla comunicazione della decisione adottata. Qualora il reclamante non si considerasse soddisfatto della decisione, potrà entro 15 gg. Produrre una nuova istanza.

Art. 6 – La Direzione Sanitaria dovrà curare:

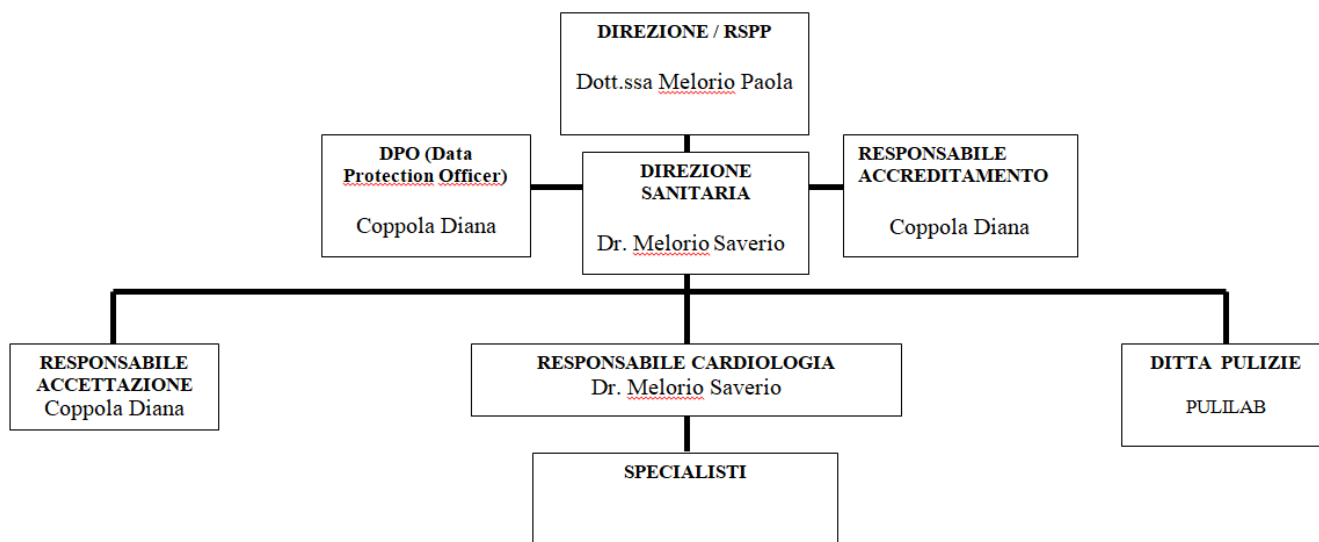
- L'invio della risposta firmata dalla Direzione Amministrativa all'utente e contestualmente ai Responsabili dei Servizi interessati dal ricorso;
- L'invio alla Direzione dell'opposizione alla decisione sul ricorso affinché essa venga riesaminata adottando, entro 15 gg. dal ricevimento, il provvedimento definitivo, sentito il Direttore Sanitario

Per Esporre Reclami o lamentele l'Utente può inoltrare lettera Scritta presso la Direzione Sanitaria del Centro medico EUBIOS situato in via Carlo III – 81024 Caserta; oppure compilare i MODELLI DI RECLAMO

I referti eseguiti in sede possono essere ritirati presso la struttura al momento stesso dell'esecuzione dell'esame.

9. Organigramma

Per assicurare che quanto promesso sia effettivamente mantenuto il **Centro EUBIOS** ha deciso di riorganizzare ed inquadrare tutte le figure operanti al proprio interno in modo che chiunque sappia quali sono i propri compiti e le proprie responsabilità.



10. I nostri servizi

Il Centro EUBIOS svolge attività di:

- **CARDIOLOGIA (VISITE SPECIALISTICHE, ECG, , HOLTER PRESSORIO E CARDIOLOGICO , TEST SFORZO ALL CICLOERGOMETRO, ECOCARDIOGRAMMA,)**

La VISITA CARDIOLOGICA è indispensabile ed insostituibile. Nonostante i progressi tecnologici la visita è preceduta dall'attenta raccolta dei sintomi e dell'anamnesi e quindi dell'eventuale valutazione di esami precedenti; è il primo approccio al paziente; è questa che consentirà la corretta interpretazione dell'ECG e l'eventuale ulteriore prescrizione di altre indagini. Nessuna tecnologia, per quanto sofisticata può sostituire l'approccio clinico.

E' pertanto chiaro perché può essere inadatta la sola prescrizione dell'ECG per valutare l'idoneità allo sport o semplicemente per conoscere le condizioni del proprio cuore.

L'ECG il più delle volte si modifica quando il cuore ha già subito danni, talora irreversibili o talvolta per contro, può evidenziare delle anomalie che se non inserite nel giusto contesto clinico possono generare tanti falsi quanto dannosi ed ingiustificati allarmismi.

La visita viene eseguita dallo specialista. È necessaria la prenotazione.

L'ambulatorio di cardiologia offre agli utenti del centro medico EUBIOS sas la possibilità di effettuare esami strumentali quali:

❖ **ECG DINAMICO DELLE 24 ORE SECONDO HOLTER**

Consiste nell'applicazione di elettrodi autoadesivi sul torace del paziente, collegati ad un piccolo registratore che lo stesso porterà a tracolla o alla cintura, durante le abituali attività, per 24 ore.

Tale registrazione è poi "letta" grazie ad un moderno computer ed interpretato sempre dal cardiologo aritmologo e non in lettura automatica, come succede spesso altrove, che consente risparmio di tempo ma, quando non genera errori, non dà alcun ausilio utile al cardiologo clinico.

Le indicazioni di quest'esame sono essenzialmente rappresentate dallo studio di tutti i tipi di aritmie e dalla dimostrazione elettrocardiografica di ischemie silenti e/o manifeste.

❖ **HOLTER PRESSORIO DELLE 24 ORE**

Consiste nell'applicazione di un bracciale pressorio applicato al braccio del paziente, collegato ad un piccolo registratore che lo stesso porterà a tracolla o alla cintura, durante le abituali attività, per 24 ore.

Tale registrazione è poi "letta" grazie ad un moderno computer ed interpretato sempre dal cardiologo e non in lettura automatica, come succede spesso altrove, che consente risparmio di tempo ma, quando non genera errori, non dà alcun ausilio utile al cardiologo clinico.

Le indicazioni di quest'esame sono essenzialmente rappresentate dallo studio della pressione arteriosa e dalle sue variazioni nell'ambito delle 24 ore al fine di definire la terapia ottimale per il paziente.

La visita viene eseguita dallo specialista. È necessaria la prenotazione.

❖ **ECG DA SFORZO**

Con tale esame il paziente pedala su di una particolare bicicletta (cicloergometro), o un tappeto mobile sotto il controllo di un cardiologo e di un infermiere professionale che monitorizzano con l'ausilio di un moderno computer, l'ECG ed i valori pressori.

Tale esame è un test provocativo di ischemia e/o di aritmia.

La sua prescrizione deve essere sempre effettuata dal cardiologo che ne valuterà le indicazioni ma anche le eventuali controindicazioni.

La visita viene eseguita dallo specialista. È necessaria la prenotazione.

- **ANGIOLOGIA (VISITE SPECIALISTICHE, ECOCOLORDOPPLER DEI TSA, ARTI SUPERIORI , ARTI INFERIORI E DEI DISTRETTI ARTERIOSI E VENOSI)**

L'Angiologia è la specialità di area medica, che si occupa della prevenzione, della diagnosi, della terapia e della riabilitazione delle malattie vascolari (malattie delle arterie, delle vene, dei vasi linfatici) nella fase non chirurgica della loro storia naturale.

Essa non si occupa soltanto dell'aspetto diagnostico, oggi altamente affidabile grazie a tecnologie di prim'ordine, ma anche e soprattutto della cura. Di seguito le principali patologie di interesse angiologico:

- Aterosclerosi dei Tronchi Sopra Aortici (Carotidi Succlavie)
- Aterosclerosi delle Arterie degli Arti Superiori
- Aterosclerosi delle Arterie degli Arti Inferiori

- Aneurismi dell'Aorta Addominale
- Patologia Arteriosa del Circolo Splanchnico
- Malattia Tromboembolica Venosa
- Varici e Insufficienza Venosa Cronica
- Ulcere Cutanee di origine Vascolare

La visita viene eseguita dallo specialista. È necessaria la prenotazione.

- **DIAGNOSTICA PER IMMAGINI PER LA SOLA EFFETTUAZIONE DI ESAMI ECOGRAFICI;**

L'ecografia è una metodica di indagine che produce immagini del corpo umano utilizzando gli **ultrasuoni** (suoni ad altissima frequenza), grazie alle proprietà di rifletterli che hanno i tessuti: i principi alla base dell'esame sono gli stessi del radar e del sonar.

Le apparecchiature più sofisticate permettono di analizzare con maggiore dettaglio gli ultrasuoni riflessi (echi), ottenendo informazioni anche sul flusso del sangue negli organi esplorati (**eco-Doppler** e **color Doppler**).

Nelle condizioni dell'esame, l'attraversamento dei tessuti da parte degli ultrasuoni non produce conseguenze apprezzabili: per questo motivo non sono stati sinora documentati effetti dannosi imputabili all'ecografia, che può essere quindi considerata un esame privo di rischi e senza alcuna controindicazione.

L'ecografia può essere utilmente impiegata nello studio di numerosi organi (fra i principali, tiroide, mammella, muscoli, fegato e vie biliari, pancreas, milza, rene, prostata, vescica, utero ed ovaie) dei quali è in grado di precisare le alterazioni strutturali conseguenze di numerose malattie.

In particolare, l'ecografia può evidenziare noduli di diversa natura, purché raggiungano dimensioni apprezzabili (5 - 10 mm).

L'ecografia non è indicata nello studio di organi circondati da osso o aria (che gli ultrasuoni non possono attraversare) e va preceduta da altre indagini in determinate condizioni (ad esempio, l'ecografia della mammella va eseguita dopo la mammografia nelle donne di età superiore ai 35 - 40 anni).

Per l'esplorazione dei vasi **addominali** (**aorta, assi mesenterici, asse cavale, asse portale**) è buona norma seguire, nei 3 giorni precedenti l'esame, una **dieta povera di scorie** (non assumere verdura e frutta, formaggi e bevande gassate) ed osservare il digiuno assoluto per almeno 8 ore prima dell'esame (acqua e medicinali possono essere assunti liberamente). Si consiglia la sera prima dell'esame di mangiare pastina in bianco.

Per lo studio degli **organi pelvici**, (**vescica, utero ed ovaie, prostata**), è necessario avere la **vescica piena** (aver finito di bere 1 litro di acqua circa 30 minuti prima dell'esame).

In particolari condizioni (studio di organi addominali e pelvici in pazienti sofferenti di stitichezza,) è consigliabile effettuare un clistere evacuativo di pulizia.

Per tutti gli altri esami non è necessaria alcuna preparazione.

L'esame non è né doloroso né fastidioso:

il medico spalma un gel conduttore sulla superficie cutanea sovrastante il tratto da esplorare e muove su di essa la sonda che emette/riceve ultrasuoni; l'esame dura dai **10 - 40 minuti**, durante i quali il

paziente deve evitare movimenti e deve, in certi momenti e su richiesta dell'esaminatore, trattenere il respiro.

Terminato l'esame, il paziente non deve eseguire regimi o prescrizioni particolari e può immediatamente riprendere la sua normale attività.

Il medico può eventualmente consigliare la ripetizione dell'esame dopo esecuzione di una preparazione più scrupolosa, nel caso quella effettuata non sia stata sufficiente.

La visita viene eseguita dallo specialista. È necessaria la prenotazione.

- **OTORINOLARINGOIATRIA;**

L'Otorinolaringoiatria è quella branca della medicina che si occupa del trattamento medico e chirurgico delle patologie dell'orecchio, del naso e della gola.

La visita viene eseguita dallo specialista. È necessaria la prenotazione.

- **CHIRURGIA GENERALE;**

- **ORTOPEDIA;**

L'ortopedia è quella branca della Medicina che si occupa delle alterazioni congenite e acquisite dell'apparato locomotore nonché della diagnosi e terapia di un grande numero di patologie principalmente relative ad articolazioni, muscoli e tendini. Negli ultimi anni la traumatologia è diventata sempre più importante in rapporto all'aumento del numero di traumi acuti (incidenti stradali o sportivi) che necessitano di un trattamento specifico.

La visita viene eseguita dallo specialista. È necessaria la prenotazione.

- **NEUROLOGIA;**

Si occupa dello studio e della cura delle malattie organiche del Sistema Nervoso Centrale e Periferico (cervello, midollo spinale, nervi cranici e spinali, apparato neuromuscolare).

Le malattie di cui la NEUROLOGIA si occupa più frequentemente sono:

- MALATTIE CEREBROVASCOLARI -
- EPILESSIA -
- CEFALEE -
- MORBO DI PARKINSON E MALATTIE EXTRAPIRAMIDALI -
- MALATTIE INFIAMMATORIE DEL SISTEMA NERVOSO -
- MALATTIE NEUROMUSCOLARI -
- SCLEROSI MULTIPLA -
- DEMENZA ED ALTRE MALATTIE DEGENERATIVE -
- TUMORI DEL SISTEMA NERVOSO -
- TRAUMI CRANICI E SPINALI -

La visita viene eseguita dallo specialista. È necessaria la prenotazione.

- **GINECOLOGIA – OSTETRICIA;**

La ginecologia si occupa della fisiologia e delle patologie dell'apparato genitale femminile.

Servizi di **ginecologia**

- Visita ginecologica
- Visita ostetrica
- Certificazioni
- Ecografie ostetriche e ginecologiche

Esami di citologia

- Pap test
- Citologia endometrio
- Biopsia

La visita viene eseguita dallo specialista ginecologo. Necessita di prenotazione. L'esecuzione del pap test dev'essere eseguita lontano da mestruazioni, rapporti sessuali e lavande vaginali. La visita viene eseguita dallo specialista. È necessaria la prenotazione.

- **PEDIATRIA;**

La pediatria è una branca della medicina che si occupa dello sviluppo psicofisico dei bambini e della diagnosi e terapia delle malattie infantili.

La visita viene eseguita dallo specialista pediatra su prenotazione.

- **ALLERGOLOGIA E CURA DELLE MALATTIE DELL'APPARATO RESPIRATORIO;**

L'allergologia è una branca della medicina che si occupa della prevenzione, della diagnosi e del trattamento delle allergie, patologie immunitarie caratterizzate da ipersensibilità verso particolari sostanze, e delle malattie ad esse correlate.

La visita viene eseguita dallo specialista su prenotazione.

- **MEDICINA DELLO SPORT;**

Si occupa di educazione alla salute finalizzata a far conoscere i benefici dell'attività fisica correttamente praticata ad individui sani e individui con disabilità. Si rivolge anche ad atleti che necessitano di idoneità allo sport agonistico e non agonistico. Prevede il rilascio di un certificato che può essere:

- certificato di buona salute, generico, per chi vuole svolgere attività sportiva non agonistica;
- certificato di idoneità sportiva agonistica, specifico per lo sport praticato, per chi vuole praticare attività sportiva agonistica nell'ambito di una federazione sportiva nazionale o di un ente sportivo riconosciuto.

La medicina dello sport mira ad escludere la presenza di patologie o malformazioni che implicino controindicazioni per l'attività sportiva agonistica e non.

In Italia vige una legge severissima sull'idoneità sportiva agonistica (D.M. 18.02.1982) e non agonistica

(D.M. 03.03.1983), che prevede una certificazione medica susseguente a controlli clinici e strumentali obbligatori, con cadenza annuale.

La visita medico sportiva comprende:

- colloquio con il medico;
- spirometria;
- elettrocardiogramma iniziale (se necessario ripetuto);
- elettrocardiogramma da sforzo (obbligatorio dopo i 35 anni);
- antropometria (indice di grasso corporeo) su base volontaria;
- esami specifici per alcuni sport.

La visita viene eseguita dallo specialista in Medicina Sportiva. È necessaria la prenotazione.

Qualora un atleta sia giudicato "non idoneo" all'attività sportiva, non può essere visitato da un altro specialista prima che siano trascorsi 12 mesi dalla data della visita stessa, ma può eventualmente presentare ricorso alla Commissione Medica Regionale entro 30 giorni dalla comunicazione scritta del giudizio negativo.

- **OCULISTICA**

L'oculistica (o oftalmologia, oftalmoiatria) è la branca della medicina che si occupa di prevenzione, diagnosi e terapia delle malattie dell'occhio, della misurazione della vista e della correzione dei vizi refrattivi. Servizi di oculistica

- Visita ambulatoriale completa.

La visita viene eseguita dallo specialista oculista. È necessaria la prenotazione.

È bene sapere che nel corso della visita può essere immessa nell'occhio una sostanza per la dilatazione della pupilla che può provocare disturbi alla visione che scompaiono completamente in un paio d'ore; si consiglia, pertanto, di venire idoneamente accompagnati nel caso in cui si utilizzi l'automobile o altro mezzo di locomozione proprio. È buona norma evitare di utilizzare lenti a contatto il giorno della visita.

- **PATOLOGIE NEOPLASTICHE;**

prevede il trattamento delle neoplasie ovvero di tumori di natura benigna o maligna. Quelle maligne rappresentano una frequente causa di morbilità e mortalità in tutto il mondo. Le neoplasie maligne si generano in seguito a mutazioni genetiche il più delle volte ereditarie accorse alle cellule. Tuttavia sempre più spesso la combinazione di fattori genetici, ambientali e causali può generare forme diverse di questa patologia anche in individui senza precedenti genetici. Tra i fattori ambientali che maggiormente elevano il rischio di neoplasie, vanno segnalati il tabagismo, l'esposizione ai raggi UV, la dieta, l'alcool, gli agenti infettivi, le contaminazioni industriali. La sintomatologia tipica delle neoplasie varia a seconda degli individui.

La visita viene eseguita dallo specialista. È necessaria la prenotazione.

- NEUROPSICHIATRIA.

La neuropsichiatria è una branca specialistica della medicina che si occupa dello sviluppo neuropsichico e dei suoi disturbi, neurologici e psichici.

La visita viene eseguita dallo specialista. È necessaria la prenotazione.

11. I nostri impegni per la qualità del servizio. Standard di qualità: impegni e programmi di miglioramento

a. Gli standard di qualità

- Accesso garantito anche alle persone disabili grazie all'assenza di barriere architettoniche
- Tempo massimo di attesa per l'erogazione dal momento della prenotazione 7gg
- Diritto alla Privacy garantito dalla riservatezza del personale sia medico che amministrativo
- Operatori in accettazione disponibili ad ogni chiarimento riguardante l'iter burocratico da seguire per l'accesso al servizio diagnostico: dotarsi di documento di identità, prescrizione medica dello specialista o prevista dal S.S.N.
- Sala d'attesa climatizzata dotata di oltre 10 posti a sedere
- Garantire i Diritti del Cittadino
- Rispettare i principi fondamentali della Carta dei Servizi (vedi Par. 1)

b. Verifica degli impegni assunti

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

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

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

c - formazione del personale

Particolare attenzione è dedicata alla formazione continua del:

↳ personale sanitario e del personale tecnico

con corsi di formazione e l'aggiornamento delle procedure per l'utilizzo delle apparecchiature

↳ personale amministrativo

attraverso l'aggiornamento informatico.

D - rilevazione della soddisfazione degli utenti e gestione dei reclami da loro proposti

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

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

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

↳ ad inviare all'utente, entro il termine di 15 giorni, previsto dalla normativa, una risposta conclusiva, nel caso si tratti di problematiche di pronta e veloce risoluzione

↳ a fornire all'utente una prima risposta interlocutoria in attesa di ulteriori verifiche e/o informazioni.

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

e - Questionario di rilevazione del gradimento

Il Centro ha voluto avviare un'iniziativa di rilevazione diretta della soddisfazione dei singoli utenti proponendo, un questionario appositamente predisposto.

Detto questionario va compilato alla conclusione della prestazione ricevuta e rimane anonimo (a meno che l'estensore non ritenga di sottoscriverlo per sottolineare le proprie osservazioni o sollecitare personalmente provvedimenti di cambiamento).

12. Mediazione Culturale

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

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

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

Per il rilascio del tesserino è necessario:

- un attestato medico accettante che dichiari che il trattamento richiesto dal soggetto è essenziale per la sua salute;
- un'autocertificazione del soggetto richiedente che dichiari, sotto la propria responsabilità, la propria condizione di indigenza.

13. POLITICA PER LA QUALITÀ

Il soddisfacimento delle necessità del Cliente in conformità alle norme dell'etica professionale costituisce la Politica della Qualità del Centro . Essa comprende in generale il controllo ed il miglioramento delle caratteristiche del Servizio ed in particolare:

- Il miglioramento delle prestazioni attraverso il costante aggiornamento professionale e l'incremento dell'efficacia dei singoli processi;
- Il consolidamento e l'incremento della soddisfazione dei Clienti;
- L'assicurazione a tutto il personale di un ambiente di lavoro sicuro e adeguato alle attività richieste.

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

Tali principi sono:

- Soddisfazione del cliente esterno;
- Soddisfazione del cliente interno (personale);

- ♦ Miglioramento continuo delle prestazioni.

Soddisfazione del cliente esterno

- ♦ Conoscenza di come il Cliente percepisce la qualità dei servizi erogati dall'organizzazione mediante periodica somministrazione di questionari di customer satisfaction e monitoraggio di reclami e suggerimenti;
- ♦ Progressivo miglioramento ed ampliamento dei servizi forniti;
- ♦ Progressivo miglioramento del contenuto tecnologico dell'organizzazione;
- ♦ Attenta e tempestiva gestione dei contatti con il Cliente, mediante l'impiego di personale preparato a rispondere e a fornire informazioni in modo preciso, professionale e cortese.

Soddisfazione del cliente interno

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

Miglioramento continuo delle prestazioni

- ♦ Definizione di opportuni indicatori misurabili di efficacia dei singoli processi e di obiettivi di miglioramento;
- ♦ Definizione di opportuni indicatori misurabili della qualità del servizio erogato;
- ♦ 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 dei fallimenti delle pianificazioni;
- ♦ Monitoraggio delle risorse assorbite da processi e attività;
- ♦ Formazione ed aggiornamento continuo del personale;
- ♦ Selezione di professionisti collaboratori titolati;
- ♦ Verifiche ispettive interne del sistema;

- ♦ Riesame periodico del sistema da parte della direzione aziendale e definizione di nuovi e ulteriori obiettivi.

Il raggiungimento di questi obiettivi deve essere perseguito gestendo il cambiamento con flessibilità, tempestività e determinazione, utilizzando al meglio gli strumenti organizzativi disponibili, migliorando la propria professionalità in ordine alle tecniche individuali di lavoro (pianificazione delle attività, addestramento del personale, gestione del tempo e delle priorità di lavoro), e sviluppando la capacità di lavorare insieme agli altri.

La definizione di Tempistiche ed azioni di raggiungimento sono espletate in apposito documento (PIANO DI ATTIVITA') tenuto costantemente aggiornato dalla Direzione e dai Responsabili di funzione del Centro.

Le esigenze e le aspettative del Cliente vanno soddisfatte attraverso il massimo impegno nelle attività di esecuzione del servizio. Tutte le figure professionali facenti parte della struttura, indipendentemente dalle specifiche responsabilità assegnate, sono determinanti per il conseguimento della soddisfazione del Cliente.

L'applicazione del nostro sistema di gestione coinvolge pertanto tutte le funzioni e richiede la partecipazione, l'impegno e l'efficace interazione di tutto il personale e di tutti i collaboratori.

Il Management si impegna ad attuare e sostenere la politica per la Qualità sopra esposta, a divulgarla ed a verificarla periodicamente prendendo in considerazione anche le esigenze e le proposte di tutte le parti in causa.

Tale politica è stilata mediante la collaborazione di tutte le figure presenti in azienda che hanno attivamente partecipato alla definizione e condivisione degli obiettivi da perseguire.

La Direzione ha strutturato gli obiettivi sulla base dell'arco temporale di riferimento.

Obiettivi generali – a lungo termine 4 anni

Gli obiettivi generali sono commisurati al lungo periodo di quattro anni e devono:

- a) essere stabiliti sia per quanto riguarda la tipologia dei servizi
- b) le risorse specificamente assegnate sono congruenti con gli obiettivi;
- c) Gli obiettivi sono compatibili con gli impegni che la direzione della struttura è in grado di sostenere per garantirne il raggiungimento;
- d) essere motivati (sulla base del bisogno, della domanda o di un mandato).

Obiettivi specifici breve termine

Gli obiettivi specifici costituiscono la base della pianificazione economica operativa della struttura sanitaria e hanno la caratteristica di essere improntati sul medio e breve periodo.

Gli obiettivi specifici devono coniugare realisticamente i volumi di attività previsti, le risorse disponibili, le iniziative programmate di adeguamento delle risorse, le attività di miglioramento e i risultati attesi in termini di efficacia e di efficienza delle prestazioni.

La Direzione si impegna a ad attuare e sostenere la presente politica della qualità, a riesaminarla periodicamente per accertarne la sua idoneità, a divulgarla a tutti i livelli dell'organizzazione nei confronti della quale sono sempre tenuti in conto suggerimenti e indicazioni per il raggiungimento del comune obiettivo.

14. COSTI DI PARTECIPAZIONE ALLA SPESA

NON ESENTI

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

ESENTI

| CODICE ESENZIONE | TICKET SI/NO | Quota aggiuntiva Regionale modificata DCA n. 141/14 | Totale da pagare | SOGGETTI AVENTI DIRITTO |
|------------------|-----------------|--|---|--|
| E00 | SI | Importo da pagare € 5,00 | Importo ticket con un massimale di €36,15. € 46,15 se ticket totale maggiore di €56,15 | Soggetti con più di 6 anni o meno di 65 anni con reddito familiare inferiore a 36.151,98 euro |
| E01 | NO | Importo da pagare € 5,00 | Importo totale € 5,00 | Soggetti con meno di 6 anni o più di 65 anni con reddito familiare inferiore a 36.151,98 euro (ex art. 8, comma 16 della L. 537/1993 e succ. modifiche e integrazioni); |
| E01 + E10 | NO | Importo da pagare € 0,00 | Importo totale € 0,00 | |
| E02 | NO | Importo da pagare € 0,00 | Importo totale € 0,00 | Disoccupati – e loro familiari a carico – con reddito familiare inferiore a 8.263,31 euro incrementato a 11.362,05 euro in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516 euro per ogni figlio a carico (ex art. 8 comma 16 della L. 537/1993 e succ. modi) |
| E03 | NO | Importo da pagare € 0,00 | Importo totale € 0,00 | Titolari di assegno (ex pensione) sociale – e loro familiari a carico - (art. 8 comma 16 della L. 537/1993 e succ. modifiche e integrazioni); |

| CODICE ESENZIONE | TICKET SI/NO | Quota aggiuntiva Regionale modificata DCA n. 141/14 | Totale da pagare | SOGGETTI AVENTI DIRITTO |
|---|--------------|---|--|---|
| E04 | NO | Importo da pagare € 0,00 | Importo totale € 0,00 | Titolari di pensione al minimo, con più di 60 anni – e loro familiari a carico - - con reddito familiare inferiore a 8.263,31 euro incrementato a 11.362,05 euro in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516 euro per ogni figlio a carico (ex art. |
| E07 | NO | Importo da pagare € 0,00 | Importo totale € 0,00 | Cittadini extracomunitari iscritti al SSN, con permesso di soggiorno per richiesta di asilo politico o umanitario, per prestazioni farmaceutiche, di assistenza specialistica ambulatoriale, di accesso al pronto soccorso per un periodo di sei mesi dalla richiesta |
| E20 | SI | Importo da pagare € 0,00 | Importo totale Ticket + € 10,00 | Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare di 1 o 2 persone con reddito complessivo non superiore a euro 16.000 |
| E21 | SI | Importo da pagare € 0,00 | Ticket massimo € 36.15 | Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare di 3 persone con reddito complessivo non superiore a euro 19.000 |
| E22 | SI | Importo da pagare € 0,00 | Ticket massimo € 36.15 | Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare di 4 o 5 persone con reddito complessivo non superiore a euro 23.000 |
| E23 | SI | Importo da pagare € 0,00 | Ticket massimo € 36.15 | Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare con più di 5 persone con reddito complessivo non superiore a euro 25.000 |
| E24 | SI | Importo da pagare € 0,00 | Importo ticket con un massimale di €36.15. € 46,15 se ticket totale maggiore di €56,15 | Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare con più di 5 persone con reddito complessivo tra euro 36.151,98 e euro 52.000 |
| X01 | NO | Importo da pagare € 0,00 | Importo totale € 0,00 | |
| da C01 a C06 | NO | Importo da pagare € 5,00 | Importo totale € 5,00 | C01 Invalidi civili al 100% di invalidità senza indennità di accompagnamento (ex art. 6 comma 1 lett. d del D.M. 01.02.1991); C 02 Invalidi civili al 100% di invalidità con indennità di accompagnamento (ex art. 6 comma 1 lett. d del D.M. 01.02.1991); C03 |
| da C01 a C06 + E20/E21/E22/E23 | NO | Importo da pagare € 0,00 | Importo totale € 0,00 | |
| C07 | NO | Importo da pagare € 5,00 | Importo totale € 5,00 | Relazioni medico legali richieste in sede di verifica dell' invalidità civile (COD. C07) - sia ambulatoriale che domiciliare |
| "F01" | NO | Importo da pagare € 0,00 | Importo totale € 0,00 | Prestazioni a favore di detenuti ed internati (ex art. 1, comma 6, D.L.gs. 22. 6. 1999 n. 230) detenuti 01 |
| "G1" e "G2" | NO | Importo da pagare € 0,00 | Importo totale € 0,00 | G01 Invalidi di guerra appartenenti alle categorie dalla 1a alla 5° titolari di pensione diretta vitalizia e deportati in campo di sterminio (ex art. 6 comma 1 lett. a del D.M. 01.02.1991); G02 Invalidi di guerra appartenenti alle categorie dalla 6a a |
| da L 01 a L 04 | NO | Importo da pagare € 5,00 | Importo totale € 5,00 | L01 Grandi invalidi del lavoro dall'80% al 100% di invalidità - (ex art. 6 comma 1 lett. B del D.M 01.02.1991). L 02 Invalidi del lavoro con riduzione della capacità lavorativa > 2/3 - dal 67% al 79% di invalidità - (ex art. 6 comma 1 lett. b del D.M. 01 |
| da L 01 a L 04 + E20/E21/E22/E23 | NO | Importo da pagare € 0,00 | Importo totale € 0,00 | |
| tutti i codici M | NO | Importo da pagare € 5,00 | Importo totale € 5,00 | M0 Esente per stato di gravidanza (ex D.M. del 10/09/1998)- in epoca pre-concezionale; M da 01 a 41 Esente per stato di gravidanza (ex D.M. del 10/09/1998) – i gravidanza ordinaria; M99 Esente per stato di gravidanza (ex D.M. del 10/09/98) in gravidanza |
| tutti i codici M + E20/E21/E22/E23 | NO | Importo da pagare € 0,00 | Importo totale € 0,00 | |
| tutti i codici N | NO | Importo da pagare € 5,00 | Importo totale € 5,00 | N01 Pazienti in possesso di esenzione in base alla L. n. 210 del 25.02.1992 - Danneggiati da complicanze di tipo irreversibile a causa di vaccinazioni obbligatorie, trasfusioni e somministrazione di emoderivati - (ex art. 1 comma 5 lett. d del D.L.gs. 124/ |
| tutti i codici N + E20/E21/E22/E23 | NO | Importo da pagare € 0,00 | Importo totale € 0,00 | |
| MALATTIA CRONICA "O23" | NO | Importo da pagare € 0,00 | Importo totale € 0,00 | Soggetti affetti da patologie croniche e invalidanti esenti ai sensi del D.M. 28.05.1999 n. 329 e succ. modifiche e integrazioni (ultimo D.M. 21.5.2001 n. 296) |
| MALATTIE CRONICHE DA "0.. E FINO A 056" | NO | Importo da pagare € 5,00 | Importo totale € 5,00 | Soggetti affetti da patologie croniche e invalidanti esenti ai sensi del D.M. 28.05.1999 n. 329 e succ. modifiche e integrazioni (ultimo D.M. 21.5.2001 n. 296) |
| MALATTIE CRONICHE DA "0.. E FINO A 056" + E20/E21/E22/E23 | NO | Importo da pagare € 0,00 | Importo totale € 0,00 | |
| tutti i codici P | NO | Importo da pagare € 5,00 | Importo totale € 5,00 | P01 Prestazioni specialistiche finalizzate alla tutela della salute collettiva, disposte a livello locale in caso di situazioni epidemiche (ex art. 1 comma 4 lett. b del D.Lgs. 24/1998 – seconda parte -); P02 Prestazioni specialistiche finalizzate all'avv |
| tutti i codici P + E20/E21/E22/E23 | NO | Importo da pagare € 0,00 | Importo totale € 0,00 | |

| CODICE ESENZIONE | TICKET SI/NO | Quota aggiuntiva Regionale modificata DCA n. 141/14 | Totale da pagare | SOGGETTI AVENTI DIRITTO |
|--|--------------|---|-----------------------|---|
| PATOL. RARE (da R Aann a R Qann) | NO | Importo da pagare € 5,00 | Importo totale € 5,00 | Soggetti affetti da patologie rare esenti ai sensi del D.M. 18.05.2001 n. 279; Prestazioni richieste su sospetto diagnostico di malattia rara (ex art. 5 comma 2 del D.M. 18.05.2001 n. 2794) |
| PATOL. RARE (da R Aann a R Qann) + E20/E21/E22/E23 | NO | Importo da pagare € 0,00 | Importo totale € 0,00 | |
| tutti i codici S | NO | Importo da pagare € 5,00 | Importo totale € 5,00 | S01 Grandi invalidi per servizio appartenenti alla 1a categoria - titolari di specifica pensione - (ex art. 6 comma 1 lett. c del D.M. 01.02.1991); S02 Invalidi per servizio appartenenti alla categoria dalla 2° alla 5° (ex art. 6 c 1 lettera "c" del DM 0) |
| tutti i codici S + E20/E21/E22/E23 | NO | Importo da pagare € 0,00 | Importo totale € 0,00 | |
| "T01" | NO | Importo da pagare € 5,00 | Importo totale € 5,00 | T01 Prestazioni specialistiche correlate all'attività di donazione (ex art. 1 comma 5 lett. c del D.Lgs. 124/1998); T 01 |
| "T01" + E20/E21/E22/E23 | NO | Importo da pagare € 0,00 | Importo totale € 0,00 | |
| "B01" | NO | Importo da pagare € 5,00 | Importo totale € 5,00 | B01 Prestazioni diagnostiche a soggetti a rischio di infezione HIV (ex art. 1, comma 4 lett. b del D.Lgs. 124/1998 - prima parte); Hiv |
| "B01" + E20/E21/E22/E23 | NO | Importo da pagare € 0,00 | Importo totale € 0,00 | |
| "V01" e "V02" | NO | Importo da pagare € 0,00 | Importo totale € 0,00 | V01 Vittime del terrorismo e della criminalità organizzata (ex art. 15 L. 302/90 e art. 5 c 6 del dlgs 124/98); vittime del terrorismo e delle stragi di tale matrice con invalidità <80% e loro familiari; vittime del dovere e loro familiari supersiti. V02 |

15. PIANO DELLE ATTIVITA'

La Direzione ha identificato la tipologia ed il volume di attività erogabili, in rapporto alle risorse strutturali tecnologiche ed umane presenti nella struttura ed ai limiti di spesa fissati a livello regionale e locale. I responsabili per l'attuazione degli obiettivi fissati;

Quindi, periodicamente in sede di Riesame della Direzione gli obiettivi sono:

misurati, essere articolati nel tempo;

stimate le modalità di erogazione del servizio;

le specifiche procedure documentate o le istruzioni da applicare;

il metodo, le scadenze e gli strumenti, indicatori, per misurare il grado di raggiungimento degli obiettivi specifici; eventuali nuove iniziative previste per conseguire gli obiettivi specifici. Il documento della struttura deve essere datato, firmato dalla direzione e riesaminato dalla stessa intervalli prestabiliti, almeno ogni quattro anni, in modo da assicurarne la continua adeguatezza alle linee di indirizzo dei livelli sovraordinati ovvero coordinati, l'efficacia a generare eventuali cambiamenti strutturali ovvero organizzativi, la idoneità in riferimento alle risorse specificamente assegnate.

Ad oggi, i principali impegni nei confronti dei nostri interlocutori (Clienti interni, esterni, fornitori, ecc.) sono:

↳ Rispetto dei requisiti cogenti

↳ Rispetto dei requisiti posti dal sistema e miglioramento continuativo dell'efficacia dello stesso

Gli obiettivi della qualità sono tradotti, ove possibile, in indicatori misurabili, basati su criteri di efficienza ed efficacia, e di appropriatezza economica inoltre:

- 📌 delle caratteristiche dell'obiettivo prefissato
- 📌 del particolare tipo di servizio e area di attività al quale si intende associarli

individuando, qualora necessario, altri eventuali indicatori di processo finalizzati a dimostrare la conformità del servizio e l'efficienza dei processi.

La documentazione del sistema di gestione per la qualità consente la raccolta di dati durante lo svolgimento delle attività al fine di elaborarli e riassumerli in grandezze che danno una misura del grado di raggiungimento dell'obiettivo.

16. LA SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO

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

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

17. DIVIETO DI FUMO

Viste le disposizioni dell'art. 51 del comma 5 della legge del 16/01/2003, n°3 e nel rispetto della salute di tutti i pazienti e degli operatori in tutto il Centro Sanitario è proibito fumare. Il personale interno è stato formalmente incaricato di verificare che tale disposizione sia rispettata. In tutta la struttura sono stati appesi cartelli in merito alla normativa in vigore e le sanzioni per i contravventori.

18. TUTELA DELLA PRIVACY

Gentile Cliente,

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

Gentile Signore/a, desideriamo informarla che il decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 ss.ii.mm. ed il Reg UE 679/2016 garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti dell'interessato (artt. 15 a 23 Reg UE 679/2016), delle libertà fondamentali,

nonché della dignità delle persone fisiche, con riferimento alla riservatezza e all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.

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

I dati raccolti da dal nostro centro possono essere:

-Personali (nome, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o uno o più elementi caratteristici della sua identità)

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

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

-Obbligatorî: I dati necessari all'avvio del servizio, quali: nome, cognome, indirizzo e-mail, numero di telefono, luogo e data di nascita, domicilio, residenza, sesso, codice fiscale, dati relativi al documento di riconoscimento, dati biometrici e relativi alla salute.

-Facoltativi: Dati raccolti al fine del miglioramento del servizio, quali: informazioni sui componenti famigliari, abitudini.

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

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

a) Per l' erogazione del servizio richiesto la natura del conferimento sarà obbligatoria e con base giuridica contrattuale.

b)Per le attività promozionali e di marketing la natura del conferimento sarà facoltativa e con base giuridica contrattuale.

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

Il consenso eventualmente prestato è liberamente revocabile in ogni momento, ferma restando la liceità del trattamento effettuato prima della revoca. La revoca del consenso potrà avvenire rivolgendosi al DPO/RPD all'indirizzo eubios.ce@inwind.it

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

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

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

Per il perseguimento delle finalità suddette, i dati verranno trattati da soggetti

riconducibili direttamente alla nostra struttura

Inoltre, destinatari di tale comunicazione, sono:

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

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

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

I dati personali da lei forniti sono conservati in Pc ubicati a via Carlo III 11 , Caserta.

Essi saranno conservati per:

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

Le finalità il cui trattamento ha natura facoltativa: anni 10

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

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

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

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
 - a) dell'origine dei dati personali;
 - b) delle finalità e modalità del trattamento;
 - c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
 - d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato;

e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentanti designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

3. L'interessato ha diritto di ottenere:

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

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

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

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

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

19. Condivisione E Collaborazioni E Frequenza Di Revisione Della Carta Dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è stata condivisa con l'associazione di categoria aziendale e con l'associazione a tutela dei diritti dell'ammalato ed alla stesura della stessa hanno collaborato tutte le figure preposte all'assistenza dei pazienti sia il personale amministrativo che il personale sanitario.

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