

ANNO 2024

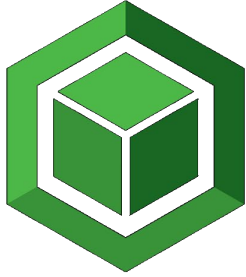
Rev. 11

“Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi”

D.P.C.M. in data 19/05/95

“Linee guida per la carta dei servizi sanitari”

D.G.R.C. N° 369 del 23 marzo 2010



CentroMedicoAscione

CARTA dei SERVIZI

Diagnostica per Immagini

Laboratorio di Analisi Cliniche (punto Spoke)

Via Napoli n. 35

Torre del Greco (NA)

0818818808

Cardiologia

Via Pezzentelle n. 23

Torre del Greco (NA)

0818817309

INDICE

SEZIONE PRIMA	3
<i>PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ E PRINCIPI FONDAMENTALI</i>	3
1.1 CHE COSA È, A COSA SERVE	3
1.2 RIFERIMENTI LEGISLATIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI	4
1.3 PRINCIPI FONDAMENTALI	4
1.4 MISSION	6
SEZIONE SECONDA	7
<i>INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI</i>	7
2.1 TIPOLOGIA ED ELENCO PRESTAZIONI EROGATE	7
2.2 PLANIMETRIE	7
2.3 INFORMAZIONI ALL'UTENZA	21
2.3.1 ACCESSO ALLE SEDI	21
2.3.2 ORARI DI APERTURA E NUMERI DI TELEFONO	23
2.4 QUOTE FISSE SU RICETTE SSN E MODALITÀ DI PAGAMENTO	26
2.6 MODALITÀ DI ACCESSO	28
2.6.1 COME PRENOTARSI	28
2.6.2 COSA PORTARE PER L'ACCETTAZIONE E L' ESECUZIONE DEGLI ESAMI	28
2.7 RITIRO REFERTI	Errore. Il segnalibro non è definito.
SEZIONE TERZA	29
<i>PROGRAMMI, IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ</i>	29
3.1 GLI OBIETTIVI	29
3.2 STANDARD DELLA QUALITÀ	30
SEZIONE QUARTA	32
<i>MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA</i>	32
4.1 RECLAMI	32
4.2 QUESTIONARIO DI GRADIMENTO	34
4.3 REGOLAMENTO DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEL CITTADINO	35
4.3.1 I DIRITTI	35
4.3.2 I DOVERI	35
4.4 INFORMAZIONE E PRIVACY	35
4.4.1 TUELA DELLA PRIVACY	35
4.4.2 INFORMAZIONI UTILI	35
4.5 MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	36
4.6 PIANO DI VERIFICA E AGGIORNAMENTO	36
SEZIONE QUINTA	37
<i>INDICAZIONI CONTENUTE NEL PIANO REGIONALE DI CONTENIMENTO DELLE LISTE DI ATTESA</i>	37

SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ E PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 CHE COSA È, A COSA SERVE

La Carta dei Servizi è un patto tra il Centro Medico Ascione Srl (di seguito denominato Centro) e i cittadini con il quale il ci si impegna ad informare preventivamente i cittadini sugli standard dei servizi offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento adottato nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti.

La struttura, nell'ambito della propria attività, è impegnata con determinazione e convinzione nel perseguimento di obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione dei servizi offerti alla cittadinanza.

La Carta dei Servizi costituisce in primo luogo un importante strumento sintetico ma completo, di trasparenza e di informazione per orientare i cittadini nelle numerose attività e nei servizi offerti.

La Carta dei Servizi è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti: non si tratta di una tutela intesa come mero riconoscimento formale di garanzie al cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

In particolare l'ente erogatore:

- adotta gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicura il rispetto: è questo il principio cardine della Carta dei Servizi;
- pubblica gli standard adottati e ne informa il cittadino, verifica il rispetto degli standard ed il grado di soddisfazione degli utenti;

Funzione della Carta dei Servizi è quindi di agevolare il cittadino nell'uso corretto dei servizi messi a disposizione dal Centro. Ciò significa che al cittadino non vengono solo date delle garanzie, ma gli viene attribuito anche il potere di controllo sulla qualità dei servizi secondo gli indicatori-standard dichiarati nella Carta dei Servizi stessa.

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

In particolare la Carta dei servizi:

- a) Adotta gli standard di qualità del servizio;
- b) Pubblica gli standard adottati e informa il cittadino;
- c) Garantisce il rispetto degli standard adottati;
- d) Verifica il rispetto degli standard e misura il grado di soddisfazione degli utenti.

1.2 RIFERIMENTI LEGISLATIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Con la presente Carta dei Servizi Centro Medico Ascione S.r.l. adotta il “Protocollo Nazionale del Servizio Sanitario per le nuove Carte dei Diritti del Cittadino” del tribunale per i diritti del malato. La realizzazione della “Carta Dei Servizi”, strumento di tutela dei cittadini che in essa trovano le informazioni utili per fruire in maniera agevole dei Servizi Sanitari erogati, deve essere formulata nel rispetto delle normative di riferimento:

- Art. 32 della Costituzione “la Repubblica Italiana tutela la salute come fondamentale diritto dell’individuo e interesse della collettività e garantisce cure gratuite agli indigenti”.
- Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi” Legge 7 agosto 1990, n° 241;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, “Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici” Gazzetta Ufficiale n° 43 del 22 febbraio 1994;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell’11 ottobre 1994 “Principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico” Gazzetta Ufficiale n° 261 dell’8 novembre 1994;
- “Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie carte dei servizi” decreto legge 12/05/95 n° 163 convertito in Legge l’11/07/95 n° 273;
- “Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi” D.P.C.M. in data 19/05/95;
- “Adozione della Carta dei Servizi Sanitari” Circolare del Ministero della Sanità prot. n° 100/SCPS/21.12833 del 30/09/95.
- “Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale” linee guida n°2/95 del 31/08/95 supplemento ord. della Gazzetta Ufficiale n° 108 del 31/08/95;
- “Adozione della Carta dei Servizi Sanitari” Circolare del Ministero della Sanità prot. n° 100/SCPS/21.12833 del 30/09/95.
- “Osservatorio Regionale per la promozione della carta dei servizi - Costituzione del comitato tecnico”, DGRC n. 2100 del 31.12.2008, ha istituito, presso il Settore Assistenza Sanitaria, l’Osservatorio regionale per la promozione della Carta dei servizi e costituito il Comitato Tecnico con la funzione di sostenere e promuovere l’attività dell’Osservatorio attraverso l’attuazione di azione programmate e l’individuazione di strumenti di qualificazione del sistema Carta dei Servizi;
- Decreto Legge 286 del 2008 Art. 2 comma 461 (Legge finanziaria 2008) ha previsto l’obbligo per il soggetto gestore di emanare una «Carta della qualità dei servizi»;
- “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni (Riforma Brunetta) D.Lgs 27 ottobre 2009, n. 150, Art. 28;
- “Linee Guida Per La Carta Dei Servizi Sanitari” DGRC n. 369 del 23 marzo 2010, con cui la Regione Campania ha previsto la consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori; la verifica periodica, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, e di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, istituzione di una sessione annuale di verifica.

1.3 PRINCIPI FONDAMENTALI

L’erogazione dei servizi viene effettuata nel rispetto dei principi di seguito elencati:

① UGUAGLIANZA

L’Azienda si impegna ad erogare servizi senza distinzione di età, di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali nei confronti di tutti coloro che richiedono le sue prestazioni.

L’Azienda prende in considerazione l’individuo come “**persona**”, cui prodigare le cure di cui necessita, consapevole di svolgere essenzialmente un servizio fortemente permeato di carattere solidaristico, che come tale, deve essere prestato a tutti, senza discriminazione di alcun genere.

② IMPARZIALITA'

E' complementare rispetto al principio di uguaglianza, del quale rappresenta la naturale integrazione. Essa viene garantita:

- attraverso l'erogazione delle prestazioni esclusivamente sulla base della gravità del caso, dell'emergenza e dell'adozione delle liste di prenotazione per i casi non urgenti;
- con l'obbligo di astensione, da parte di tutti i Dipendenti dell'Azienda, da atti o da fatti che abbiano il carattere della parzialità o dell'interesse privato;
- con la più stretta osservanza, da parte dei Dipendenti dell'Azienda, dei doveri d'ufficio e deontologici, nell'espletamento della propria attività lavorativa;
- con il divieto da parte del Personale di accettare somme in denaro, da chiunque e a qualunque titolo elargite.

③ DIRITTO DI SCELTA

L'Azienda favorisce, nei limiti della propria organizzazione, il diritto di scelta dell'Assistito, riferito tanto alla individuazione dell'équipe sanitaria preposta alla sua cura, quanto alle possibili alternative terapeutiche, che gli vengono rappresentate dal medico di reparto e dal personale di assistenza, nel rispetto del "Consenso Informato".

④ DIRITTO ALLA RISERVATEZZA

L'Azienda garantisce agli assistiti il diritto alla riservatezza ed impronta alla più stretta osservanza dello stesso l'attività dei propri operatori e i rapporti con gli Organismi esterni.

⑤ PARTECIPAZIONE

Attraverso la rilevazione del gradimento e della qualità, misurate sulla base degli standard indicati dalle normative nazionali vigenti e in armonia con altre fonti significative, quale la presente Carta dei Servizi, dovrà prendere in esame, in particolare, la qualità dei rapporti con il personale e il comfort offerto.

Il controllo di qualità, inoltre, dovrà essere effettuato sia in fase di prenotazione e di erogazione della prestazione, sia a prestazione avvenuta, avendo cura di considerare i punti di vista espressi dai vari soggetti interessati (cittadini e personale).

La qualità del servizio erogato, dovrà, altresì, essere valutata, oltre che attraverso i classici strumenti di rilevazione, anche mediante gruppi di monitoraggio e secondo il metodo dell'analisi dei fatti osservati, documentati o riferiti.

L'andamento dei servizi, quale conseguenza della rilevazione, sarà periodicamente oggetto di studio da parte della Direzione.

⑥ EFFICIENZA ED EFFICACIA

E' obiettivo prioritario lo sviluppo inteso come incremento della qualità e della quantità dei livelli e della tipologia delle prestazioni ambulatoriali e sanitarie in genere, rese da parte dell'Azienda a tutti i pazienti. Tale obiettivo è perseguito attraverso il miglioramento ed il rinnovamento degli aspetti professionali scientifici, tecnologici, organizzativi e gestionali dell'Azienda ed è indirizzato esclusivamente all'effettivo soddisfacimento del bisogno di salute.

E' perciò impegno costante dell'Azienda, la ricerca dei criteri e degli indicatori per l'analisi e la valutazione del soddisfacimento del bisogno di salute dei propri pazienti.

La ricerca continua delle condizioni di economicità di lungo periodo dell'Azienda rappresenta obiettivo di tutta l'Organizzazione che si realizza attraverso il monitoraggio e l'intervento sui seguenti indicatori:

- di efficienza: intesa come rapporto tra risorse impiegate e prestazioni prodotte;
- di efficacia gestionale: intesa come rapporto tra obiettivi raggiunti e prestazioni prodotte;
- di efficacia sociale: intesa come rapporto tra obiettivi raggiunti e grado di soddisfacimento del bisogno di salute.

Peraltro, l'Azienda riconosce, quale valore prioritario dei propri servizi il livello di soddisfacimento del bisogno di salute per tutti gli assistiti.

⑦ QUALITA'

Per qualità si definisce l'insieme delle proprietà e delle caratteristiche di un servizio che, al minor costo, determinano allo stesso la capacità di soddisfare le esigenze esplicite e implicite del Paziente (sistema ISO 9001).

⑧ CONTINUITA'

L'Azienda nei propri servizi sanitari è impegnata a garantire la caratteristica della continuità degli stessi, intesa sia come erogazione nel tempo delle prestazioni, sia come elemento di qualità tecnica delle stesse.

L'erogazione dei servizi aziendali è, pertanto, continua, regolare e senza interruzioni.

L'Azienda si impegna ad adottare misure volte ad arrecare il minor disagio possibile ai pazienti anche in casi di contingenti difficoltà operative nell'erogazione dei servizi.

1.4 MISSION

In una visione moderna di assistenza sanitaria e in linea con gli atti di programmazione aziendale, obiettivo primario del centro è erogare prestazioni sanitarie appropriate attraverso un approccio sensibile e aperto verso l'utenza e i suoi bisogni, attenendosi ai principi della qualità: efficacia, efficienza, economicità ed equità.

Pertanto, si è ritenuto indispensabile creare le condizioni adatte a favorire un'attenzione al monitoraggio e all'implementazione dei processi gestionali per il continuo miglioramento della performance e ottimizzazione delle risorse, motivando il personale sanitario mediante il coinvolgimento e la condivisione degli obiettivi aziendali, la valorizzazione delle singole professionalità, la gratificazione personale, la flessibilità organizzativa, definita in base ai bisogni sanitari e assistenziali del cittadino-utente; inoltre, massima accessibilità e libertà di scelta dell'assistenza per i cittadini, equità delle prestazioni per gli utenti, e, infine, integrazione e raccordo istituzionale con gli enti locali e con le organizzazioni sanitarie e di volontariato.

SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI

2.1 TIPOLOGIA ED ELENCO PRESTAZIONI EROGATE

Risonanza Magnetica

La Risonanza Magnetica Nucleare (RMN), è una tecnica di indagine che utilizza radiazioni elettromagnetiche, innocue per l'organismo, che elaborate da un computer forniscono al termine un'immagine bidimensionale, su vari piani del corpo umano. Le indagini mediche che sfruttano la RMN danno informazioni diverse rispetto alle immagini radiologiche convenzionali: il segnale di densità in RMN è dato infatti dal nucleo atomico dell'elemento esaminato, mentre la densità radiografica è determinata dalle caratteristiche degli orbitali elettronici degli atomi colpiti dai raggi X. Con la RMN si possono studiare tutte le parti del corpo umano; peraltro le indagini diagnostiche più frequenti riguardano il cranio, la colonna vertebrale e le articolazioni. La durata dell'esame è variabile da circa 20 min., necessari per uno studio del cranio, ad i 60 min. necessari per alcuni esami con mezzo di contrasto. I pazienti portatori di protesi metalliche valvolari, vascolari, schegge metalliche mobili, e soggetti sofferenti di claustrofobia non si possono sottoporre all'esame di RMN. Il CMA dispone di una Risonanza magnetica ad alto campo da 1,5 TESLA che rappresenta uno dei più performanti strumenti diagnostici operanti sul territorio regionale.



TAC

La tomografia computerizzata, indicata con l'acronimo TAC o più correttamente TC, è una tecnica radiodiagnostica, che sfrutta fasci di radiazioni ionizzanti (raggi X) che attraversando il corpo riproducono, con l'ausilio di un computer (computerizzata), immagini in sezione (tomografia) delle strutture corporee. Può essere utilizzata in qualsiasi parte del corpo dal cranio al torace all'addome consentendo di studiare dettagliatamente e nello stesso momento scheletro, tessuti molli, parenchimi e vasi sanguigni. La TAC è utile per lo studio della patologia traumatica, malformativa, infiammatoria e neoplastica del corpo umano. Grazie al continuo progresso tecnologico, da pochi anni viene utilizzata nella diagnostica cardiologica per analizzare lo stato di salute del cuore (Angio-TC). Il CMA è dotata di una Philips Brilliance a 64 canali che, rispetto alle TAC di vecchia generazione ed a molte altre TAC multistrato, offre immagini ad elevatissima definizione, radiazioni dimezzate per il paziente, riduzione dei tempi di esecuzione degli esami. Infatti la TAC Brilliance 64 strati si differenzia principalmente per la capacità di fornire immagini ad alta definizione con una sensibile riduzione della dose di radiazioni assorbite dai pazienti (circa il 50% in meno), per l'estrema velocità di realizzazione degli esami permettendo di studiare pazienti critici non collaboranti. Tutti i distretti del corpo umano possono essere studiati con questa macchina, in particolare migliora la diagnosi di tutte le patologie ed in modo particolare è indicata per lo studio delle coronarie, noduli polmonari, fegato, pancreas e malattie neoplastiche.



ECOGRAFIA

L'ecografia o ecotomografia è un sistema di indagine diagnostica medica che non utilizza radiazioni ionizzanti, ma ultrasuoni e si basa sul principio dell'emissione di eco e della trasmissione delle onde ultrasonore. Questa tecnica è utilizzata routinariamente in ambito internistico, chirurgico e radiologico. Oggi infatti tale metodica viene considerata come esame di base o di filtro rispetto a tecniche di Imaging più complesse come TAC, imaging a risonanza magnetica, angiografia. I vantaggi di quest'esame sono molteplici: è innocuo per il paziente e può essere ripetuto anche più volte a breve distanza di tempo; in molti casi è molto preciso e sensibile e spesso è in grado di evidenziare anche piccolissime alterazioni della struttura di un organo, delle dimensioni di pochi millimetri.



TC CONE BEAM 3D

La Cone Beam CT (o TAC) è una moderna metodologia diagnostica che consente di riprodurre sezioni e/o generare un'immagine tridimensionale del cranio. Questa nuova tecnologia grazie all'elaborazione di immagini 3D ha l'enorme vantaggio di riprodurre fedelmente la struttura anatomica in esame e la corretta relazione con le strutture circostanti.

I vantaggi della CBCT sono:

Minore dose di radiazione impartita: fino a 10 volte inferiore rispetto ad una normale TAC

Minore durata dell'esame: Minore durata di scansione, minore dose di radiazioni e minore possibilità di artefatti dovuti a movimenti del paziente.

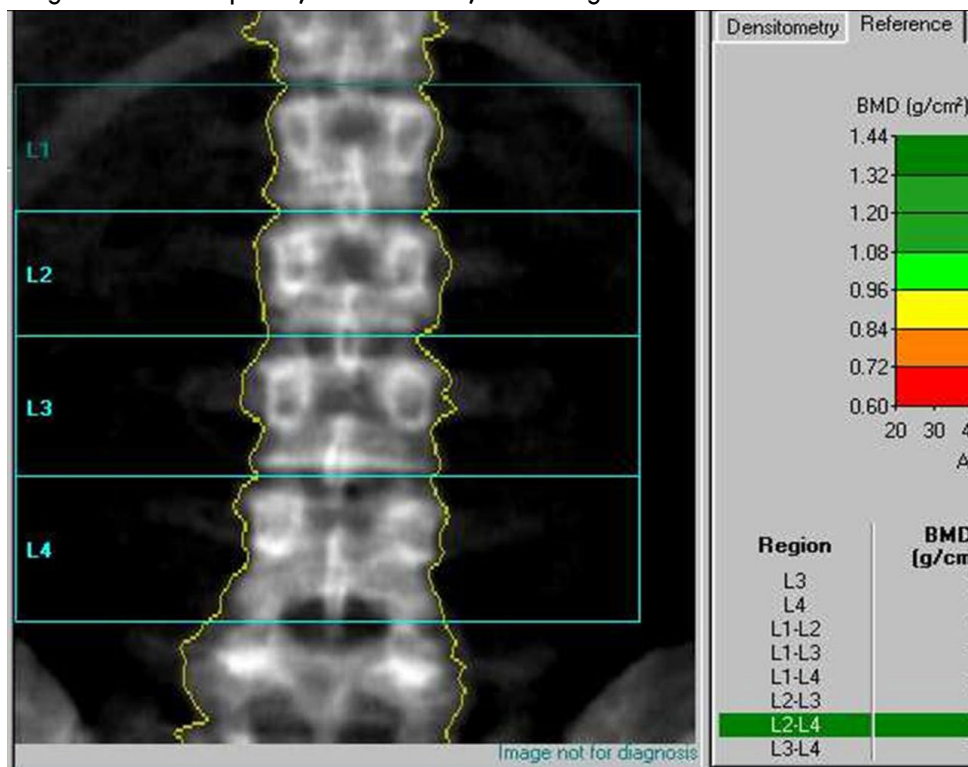
Posizionamento più confortevole: il paziente può stare in piedi, su uno sgabello o su una sedia a rotelle per pazienti diversamente abili.

L'esame CBCT consente al medico di visualizzare le regioni anatomiche di interesse in 3D, aiutandolo a definire in modo mirato la terapia o il trattamento chirurgico più adeguato. Inoltre grazie ad un potente software di ricostruzione 3D, l'anatomia può essere rappresentata come un realistico oggetto tridimensionale. Vale a dire informazioni più precise per una chirurgia meno invasiva e una ridotta durata del successivo intervento.

MOC DEXA

Mineralometria Ossea con metodo DEXA : la mineralometria ossea computerizzata (MOC) è una tecnica radiologica utilizzata per valutare variazioni del contenuto minerale che si possono verificare in seguito alla menopausa, a patologie renali, endocrinologiche, metaboliche ecc...

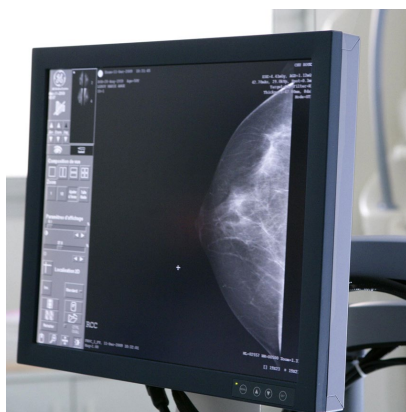
La macchina sfrutta il principio attraverso il quale i Raggi X, peraltro di bassa intensità, attraversando i diversi tessuti subiscono una attenuazione che è maggiore quanto è più densa la parte del corpo attraversata. Questo principio permette di valutare diversi tessuti, come la matrice ossea, la massa muscolare ed il grasso. Inoltre riesce ad elaborare dati per ogni distretto corporeo, come braccia, tronco e gambe.



MAMMOGRAFIA DIGITALE DIRETTA

La mammografia digitale diretta è l'esame di elezione per la prevenzione e la diagnosi precoce delle patologie oncologiche della mammella. Si tratta di una tecnica diagnostica morfologica, si studiano quindi forma e struttura della mammella, che consente di rilevare lesioni mammarie in fase precoce, che si presentano sotto forma di opacità nodulari a margini irregolari, microcalcificazioni polimorfe, oppure aree di distorsione strutturale.

Il mammografo installato presso il Centro Medico Ascione, sfruttando gli enormi vantaggi della tecnologia digitale diretta, ha una sensibilità nettamente maggiore rispetto alle tecniche tradizionali, facilitando la diagnosi della malattia anche nelle fasi iniziali potendo identificare lesioni millimetriche. Il mammografo in dotazione presso il Centro Medico Ascione essendo di ultima generazione permette di utilizzare una dose di radiazioni ionizzanti estremamente ridotta. Per le donne di età inferiore ai 40 anni è utile l'autopalpazione e un controllo clinico almeno una volta l'anno. Si consiglia di iniziare a sottoporsi ad esami mammografici a partire dai 40 anni, quando cioè la struttura mammaria diventa gradualmente meno ricca di componente ghiandolare e più ricca di tessuto adiposo. Il limite maggiore della mammografia è rappresentato dalla "mammella densa", in cui strutturalmente prevale la quota di tessuto ghiandolare rispetto a quello adiposo. In queste condizioni, la radiopacità omogenea indotta dal tessuto ghiandolare fa sì che ci sia una possibilità che la lesione non sia individuata. In questi casi l'ecografia diventa un indispensabile supporto diagnostico della mammografia. Se l'ecografia si pone come primo approccio diagnostico complementare della mammografia, la risonanza magnetica rappresenta un utile approfondimento per alcuni specifici casi, ove mammografia ed ecografia non siano state risolutive. Presso il Centro Medico Ascione è possibile eseguire tutto l'iter diagnostico. La mammografia non necessita di alcun tipo di preparazione, se non l'accorgimento (per le donne non in menopausa) di sottoporsi all'esame nel periodo compreso tra il 5 ° ed il 12 ° giorno dall'inizio della mestruazione. Questo per evitare di eseguire la mammografia nel periodo ovulatorio, quando generalmente la mammella è molto tesa e spesso spontaneamente dolente. La mammografia viene prescritta alle donne sotto i 40 anni soltanto in pochi casi selezionati dallo specialista. In generale, sotto i 40 anni si preferiscono controlli clinici ed ecografici, sia per le caratteristiche strutturali della mammella, in cui predomina la componente ghiandolare, sia per evitare di sottoporre le donne ad un numero eccessivo di mammografie nel corso della vita, in quanto l'ecografia è un esame che utilizza ultrasuoni e non radiazioni ionizzanti. Mineralometria Ossea con metodo DEXA : la mineralometria ossea computerizzata (MOC) è una tecnica radiologica utilizzata per valutare variazioni del contenuto minerale che si possono verificare in seguito alla menopausa, a patologie renali, endocrinologiche, metaboliche ecc...



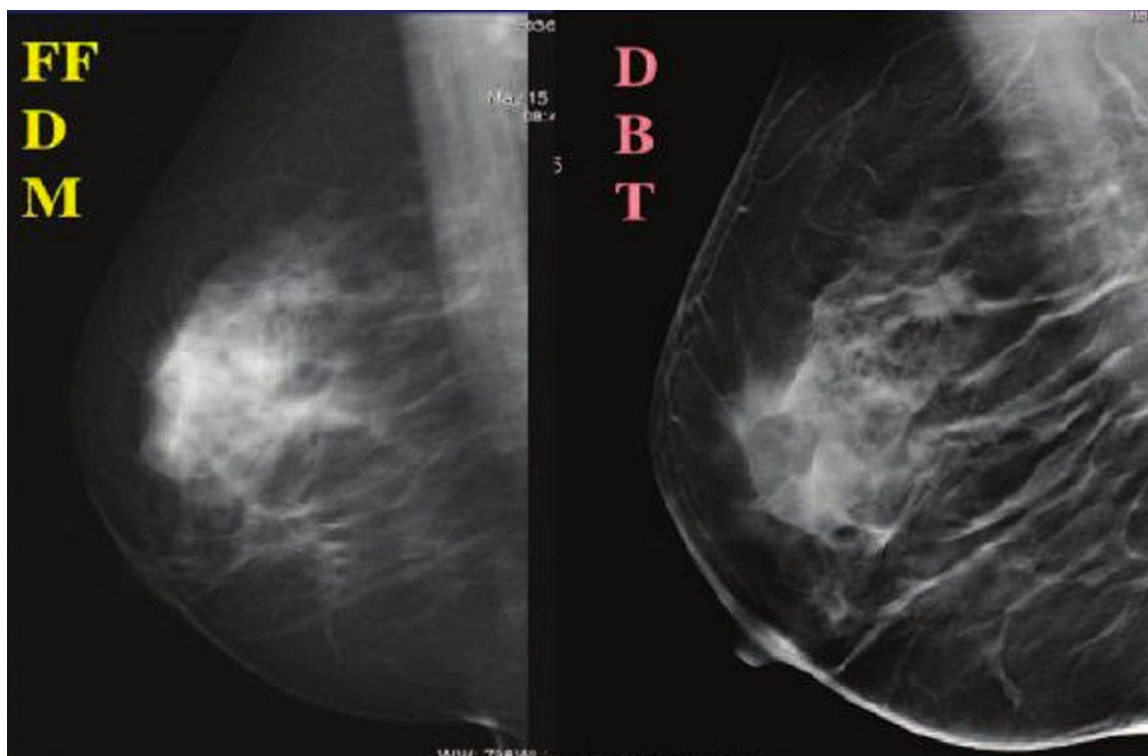
TOMOSINTESI MAMMARIA 3D

La mammografia resta l'esame d'eccellenza per la prevenzione del cancro al seno, ma grazie all'utilizzo di una tecnologia di ultima generazione (Tomosintesi), che permette uno studio stratigrafico della mammella, il risultato diagnostico è più efficace rispetto alla mammografia convenzionale, infatti questo esame diagnostico permette di accertare tumori al seno, anche in fase precocissima.

La mammografia con tomosintesi è una tecnologia digitale all'avanguardia tramite la quale le immagini vengono acquisite da diverse angolazioni, con apparecchiatura dedicata, per poi essere ricostruite tramite un software di elaborazione e poi visualizzate in 3D. Questa tecnica garantisce un elevato livello di sensibilità e specificità diagnostica.

La mammografia con tomosintesi, pur erogando sostanzialmente la stessa dose di radiazioni assorbite, offre un miglior risultato diagnostico. Con questa tecnica è infatti possibile studiare la mammella anche nella terza dimensione (la profondità) evitando la sovrapposizione delle strutture ghiandolari della mammella. Il risultato finale è una maggiore accuratezza diagnostica con possibilità di individuare lesioni meno evidenziabili con la mammografia tradizionale, che possono rimanere nascoste sotto il tessuto ghiandolare normale. Di conseguenza si riducono i risultati falsamente positivi, erroneamente considerati patologici, che richiedono la ripetizione dell'indagine o ulteriori approfondimenti diagnostici che possono generare ansia nelle donne.

Il Centro Medico Ascione dispone del nuovo Mammografo Helianthus DBT con tomosintesi (Metaltronica). Si tratta di un'apparecchiatura di ultima generazione che permette una estrema accuratezza diagnostica nello scoprire e localizzare le lesioni mammarie e di evidenziare quelle che per limiti fisici possono sfuggire alla mammografia tradizionale.



ATTIVITA' DI LABORATORIO (punto Spoke)

Il centro Medico Ascione è accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale per le attività di laboratorio generale di base con annessi settori specializzati A1 (chimica clinica senza RIA e senza tossicologia) e A2 (microbiologia e sieroinmunologia senza PCR).

Il Centro, soggetto aderente all'aggregazione dell'impresa "Rete Kappa srl" con sede a Pomigliano d'Arco per l'esercizio delle attività di analisi di laboratorio, eroga, un ampissimo numero di prestazioni:

- Indagini di Patologia Clinica con settori specializzati di Microbiologia
(Sistema automatizzato per identificazione antibiogrammi con MIC)
- Sierologia
- Chimica Clinica (Chimica liquida e Dry)
- Genetica
- Ematologia
- Tossicologia
- Virologia
- Indagini di Biologia Molecolare, Sterilità e Immunoenzimatica
- Indagini specialistiche cardiologiche (Troponina; PRO-BNP)
- Test ginecologici (Duo Test e Tri Test)

VISITA SPECIALISTICA CARDIOLOGICA

La visita da parte dello specialista cardiologo rappresenta ancora oggi, nonostante la disponibilità di metodiche di indagine strumentale sempre più sofisticate, una tappa determinante della valutazione del paziente.

Attraverso la visita, infatti, lo specialista ha la possibilità di rilevare i sintomi riferiti dal paziente e di riscontrare con l'esame clinico eventuali segni di patologia che possono rappresentare strumenti utili per effettuare una diagnosi o almeno per individuare un percorso diagnostico strumentale da seguire.

Inoltre, con la visita lo specialista è in grado di individuare una terapia adeguata alla condizione clinica del paziente e/o di modificare quella già praticata, qualora non fosse sufficiente a garantire un buon compenso emodinamico.

Gli specialisti operanti presso la struttura sono in grado di fornire anche valutazione aritmologica ed elettrofisiologica qualificate oltre che valutazione per episodi di perdita di coscienza (sincope).

La durata dell'esame è di circa 15 minuti.

Consegna referti immediata.

Tempi di attesa mediamente 7 giorni.



AMBULATORIO DI ARITMOLOGIA E SCOMPENSO CARDIACO

Presso il Centro è attivo un nuovo ambulatorio dedicato esclusivamente allo studio delle aritmie ed allo scompenso cardiaco.

L'ambulatorio di Aritmologia e scompenso cardiaco è attivo tutti i giovedì dalle 9 alle 18.30.

L'accesso all'ambulatorio avviene su prenotazione ed in convenzione col Sistema sanitario nazionale (SSN).

La durata dell'esame è di circa 15 minuti.

Consegna referti immediata.

Tempi di attesa mediamente 7 giorni.



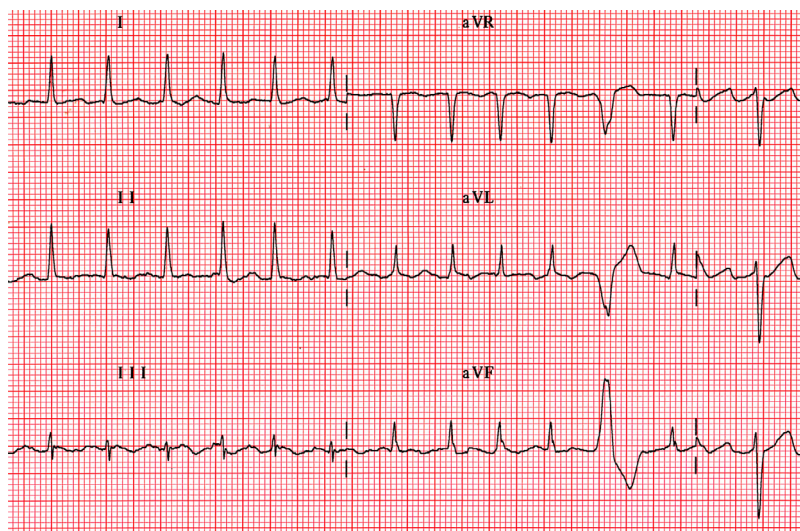
Elettrocardiogramma

Rappresenta il più semplice accertamento diagnostico cardiologico. Nonostante la disponibilità di metodiche di indagine sempre più sofisticate, l'elettrocardiogramma continua ad essere un accertamento essenziale e preliminare ad indagini successive. Brevemente: esso consiste nella registrazione dell'attività elettrica del cuore. Attraverso le modificazioni elettriche indotte dalle varie patologie cardiache, fornisce informazioni sulle turbe dell'irrorazione del cuore (patologia delle arterie coronarie) e del ritmo cardiaco. E' importante ricordare che l'elettrocardiogramma deve essere sempre interpretato alla luce dei disturbi clinici riferiti dal paziente e dall'esame clinico condotto dal medico, così come la normalità del tracciato elettrocardiografico non esclude la presenza di patologie del cuore o delle arterie coronarie.

La **durata** dell'esame è di circa 5 minuti.

Consegna referti immediata.

Tempi di attesa mediamente 7 giorni.



Elettrocardiogramma da sforzo

Rappresenta una delle indagini di maggiore impiego in cardiologia. L'indicazione a questo tipo di esame è rappresentata dal sospetto di ostruzione delle arterie coronarie capace di determinare l'insorgenza di ischemia (ipossigenazione) del muscolo cardiaco principalmente durante sforzo fisico o emozione, quando le richieste energetiche del cuore aumentano come in ogni altro muscolo sottoposto ad esercizio. La manifestazione clinica avvertita dal paziente è il classico dolore cardiaco, con sede retrosternale, scatenato da uno sforzo o da altre situazioni di stress (emozione o freddo intenso, ecc.), che costringe il soggetto ad interrompere l'attività fisica.

La prova si svolge sottoponendo il paziente ad uno sforzo fisico progressivo (al tappeto rotante) controllando la risposta della frequenza cardiaca della pressione arteriosa e dell'elettrocardiogramma. Quest'ultimo, in presenza di ischemia cardiaca indotta dallo sforzo, subisce una serie di modifiche altamente specifiche che consentono di diagnosticare la presenza di stenosi coronariche.

L'esame dura, generalmente, 30 minuti.

Consegna referti immediata.

Tempi di attesa mediamente 7 giorni.

Holter 24 h

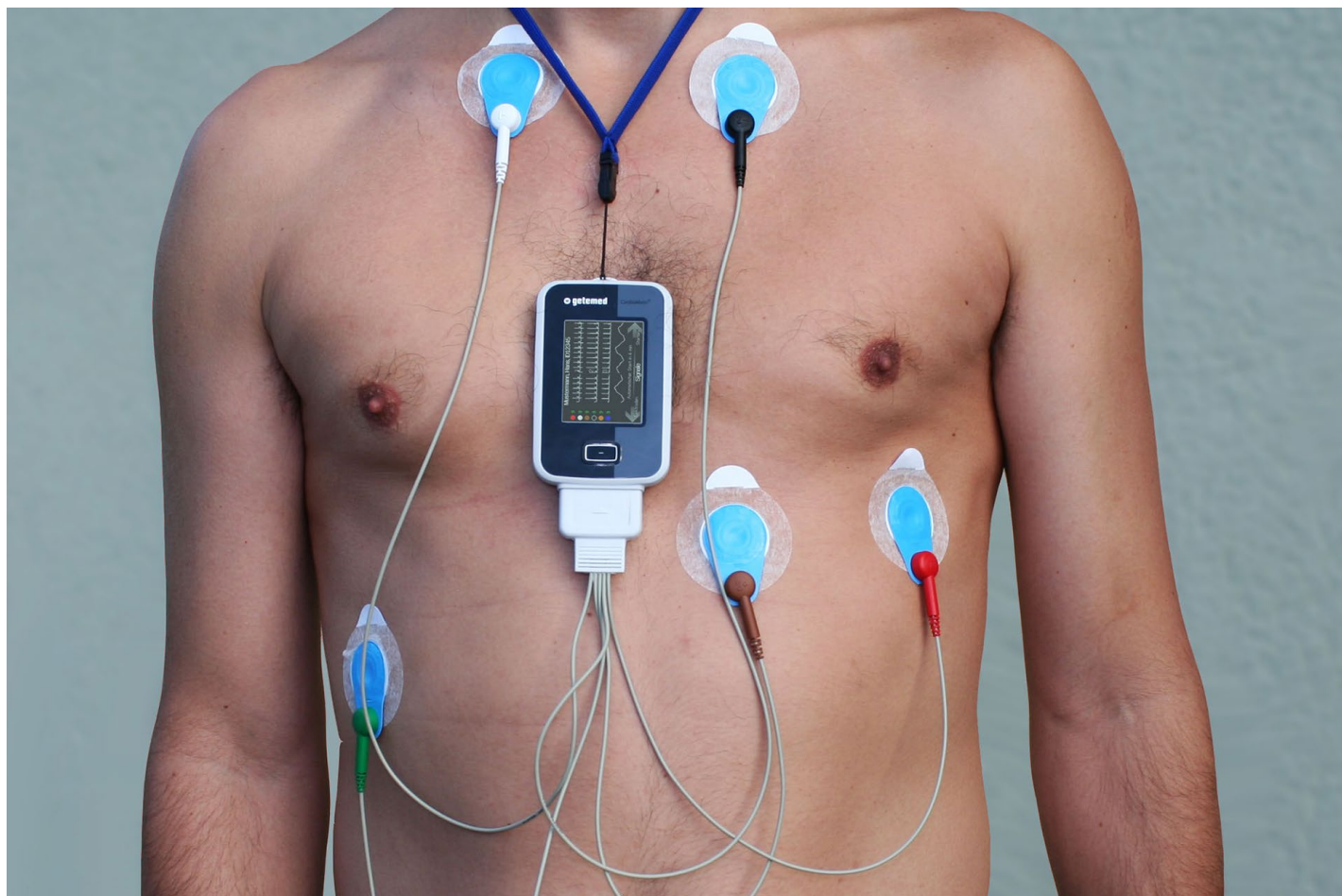
Consiste nella registrazione, per un periodo di almeno 24 ore fino ad un massimo di 7 giorni in continuo, dell'attività elettrica cardiaca attraverso il posizionamento di elettrodi al torace del paziente collegati mediante dei cavetti ad un registratore portatile che viene fissato intorno al bacino del paziente.

Al termine del periodo di monitoraggio la registrazione viene trasferita dal device/registratore al software di lettura Holter di ultima generazione per la refertazione da parte dello specialista.

Mediante il monitoraggio dell'ECG delle 24 ore secondo Holter è possibile valutare le modificazioni dell'elettrocardiogramma durante la normale attività del paziente. In tal modo lo specialista durante la lettura dell'Holter può verificare la presenza di bradi-tachiaritmie sopraventricole e ventricolari sostenute o non sostenute, di extrasistolie sopraventricolari o ventricolari isolate, a coppia o a cadenza bi-tri-quadrigena, di alterazioni della fase di ripolarizzazione ventricolare secondarie a cardiomiopatie primitive e secondarie e di consigliare un percorso terapeutico adeguato.

Il paziente è in grado di segnalare in un diario eventuali disturbi avvertiti durante la registrazione in modo da permettere di valutare il corrispettivo elettrocardiografico.

Durata: il paziente dovrà recarsi presso il centro il giorno previsto per l'applicazione del registratore ed il giorno successivo per smontarlo. Nell'arco di 24 ore il paziente riceverà il referto ed una consulenza cardiologica gratuita per illustrare l'esito dell'esame ed un eventuale percorso terapeutico ove richiesto



Holter Pressorio

Tale esame consente il monitoraggio per 24 ore della pressione arteriosa, mediante un dispositivo collegato con uno sfigmomanometro che misura e registra questo valore per un numero di volte programmato durante la giornata.

Al termine del periodo di osservazione, è possibile valutare da parte dello specialista l'andamento della pressione arteriosa durante le diverse attività svolte (attività fisica, pasti, momenti di emozione, sonno, etc) o in coincidenza di particolari sintomi.

Rappresenta, quindi, un strumento fondamentale per identificare la presenza e la gravità di uno stato di ipertensione arteriosa, oltre che utile per verificare l'efficacia della terapia.

L'esecuzione di tale esame è identica a quella dell'ECG Holter (vedi punto precedente).



Ecodoppler cardiaco

L'ecocardiogramma è un'indagine diagnostica ormai diffusissima e di grandissima utilità.

Essa sfrutta la proprietà fisica degli ultrasuoni di riflettersi al contatto con le strutture del corpo in maniera differente a seconda della loro composizione.

La registrazione di tali onde riflesse, opportunamente decodificata da un software, è in grado di fornire un'immagine anatomica delle strutture del corpo attraversate.

L'ecocardiogramma consente di ottenere immagini a riposo delle diverse strutture cardiache (valvole e pareti del cuore, aorta, pericardio, etc.).

Il vantaggio principale dell'ecocardiografia è rappresentato dalla completa innocuità che rende possibile la ripetizione illimitata dell'esame.

L'ecocardiografia consente di misurare con precisione la dimensione del cuore, lo spessore e la cinesi delle sue pareti, di valutare la morfologia e la funzionalità degli apparati valvolari, di identificare difetti congeniti, nonché di verificare la presenza di un'infezione o di un versamento pericardico

Per tale controllo, sono necessari, di solito, 15 minuti.

Consegna referti immediata.

Tempi di attesa mediamente 7 giorni.



Colordoppler (artero-venoso)

Tale tecnica di indagine sfrutta la capacità degli ultrasuoni, quando incontrano strutture in movimento (come ad esempio il sangue), di fornire un segnale variabile a seconda della direzione e della velocità del flusso.

Applicando un colore precodificato al segnale registrato dall'apparecchio (color-doppler) è possibile ottenere informazioni sulla direzione del flusso e sulla sua velocità nelle strutture del corpo esplorate (cuore, arterie, vene).

Tale metodica, anch'essa sprovvista di potenziali effetti dannosi ed illimitatamente ripetibile, si rileva pertanto particolarmente utile nello studio del funzionamento delle valvole cardiache e, a livello periferico, in quello delle arterie e delle vene.

Per tale controllo, sono necessari, di solito, 15 minuti.

Consegna referti immediata.

Tempi di attesa mediamente 7 giorni.

Pace-maker e defibrillatori

Il pacemaker e il defibrillatori cardiaci impiantabili sono dispositivi che hanno permesso di risolvere patologie cardiache complesse come bradiaritmie (malattia del nodo del seno, blocchi seno atriali ed atrioventricolari di II e III grado, sincopi cardioinibitorie, sindrome del seno carotideo, bradi-tachicardie) e scompenso cardiaco (cardiopatie primitive e secondarie ad alto rischio di morte cardiaca improvvisa) garantendo ai pazienti portatori di tali dispositivi una migliore prognosi e qualità di vita.

Accanto al controllo cardiologico di questi pazienti è fondamentale il follow up seriato sia dei pacemaker che dei defibrillatori.

Il controllo del pacemaker e del defibrillatore cardiaco impiantabile viene eseguito ad intervalli prestabiliti, in genere ogni tre-sei mesi; solitamente si esegue presso il centro in cui è stato impiantato, ed è finalizzato ad ottenere informazioni sul funzionamento dello stimolatore, variazione dei parametri di stimolazione in base alle esigenze cliniche, controllo della carica della batteria, la cui scarica è prevedibile con molti mesi di anticipo.

Usualmente un generatore di impulsi ha una durata compresa tra i cinque ed i dieci anni, quando risulterà che la pila è entrata nella fase di scarica, si programmerà la sostituzione dello stimolatore che potrà essere effettuata nelle settimane successive con un intervento molto più semplice e rapido del primo impianto.

Il medico comunica con il DISPOSITIVO attraverso un programmatore che è costituito da un computer dotato di una sonda che ha la funzione di inviare segnali radio al software del dispositivo.

Durata 10 minuti

La procedura è indolore, e durante il controllo si possono raccogliere informazioni utili circa il comportamento dello stimolatore e su eventuali aritmie presentate dal paziente

Consegna referti tre giorni dallo smontaggio.

Tempi di attesa mediamente 7 giorni

2.3 INFORMAZIONI ALL'UTENZA

2.3.1 ACCESSO ALLE SEDI

Diagnostica per Immagini e Laboratorio



I settori di Radiologia e di Laboratorio sono ubicati a circa 2 Km di distanza dal casello autostradale di Torre del Greco, è raggiungibile anche tramite il servizio di autobus urbano e interurbano con fermata sita in piazza Luigi Palomba, poco distante dal centro. Inoltre il CMA dispone di un ampio parcheggio gratuito.

Cardiologia



Ubicato in una zona centralissima di Torre del Greco a circa 1,5 Km di distanza dal casello autostradale di Torre del Greco, il settore Cardiologia è raggiungibile anche tramite circumvesuviana (stazione di Torre del Greco) e servizio bus urbano e interurbano con fermata sita. La sede di Via Pezzentelle non dispone di parcheggio riservato ai clienti, si consigliano il parcheggio "La ferrovia", sito in Via Sedivola 1, e il parcheggio sito in via Vittorio Veneto 19

2.3.2 ORARI DI APERTURA E NUMERI DI TELEFONO



RADIOLOGIA

 **ORARI DI APERTURA - nascondi**

LUN-VEN	08:00 - 19:00
SAB	08:00 - 13:00

 Via Napoli, 35 - Torre del Greco (NA)

 081 881 88 08

 radiologia@centromedicoascione.it



CARDIOLOGIA

 **ORARI DI APERTURA**

LUN-VEN	08:00 - 19:00
SAB	08:00 - 13:00

 Via Pezzentelle, 23 - Torre del Greco (NA)

 081 881 73 09

 cardiologia@centromedicoascione.it



Orari

🕒 Apertura

LUN-VEN: 07:30 - 16:00

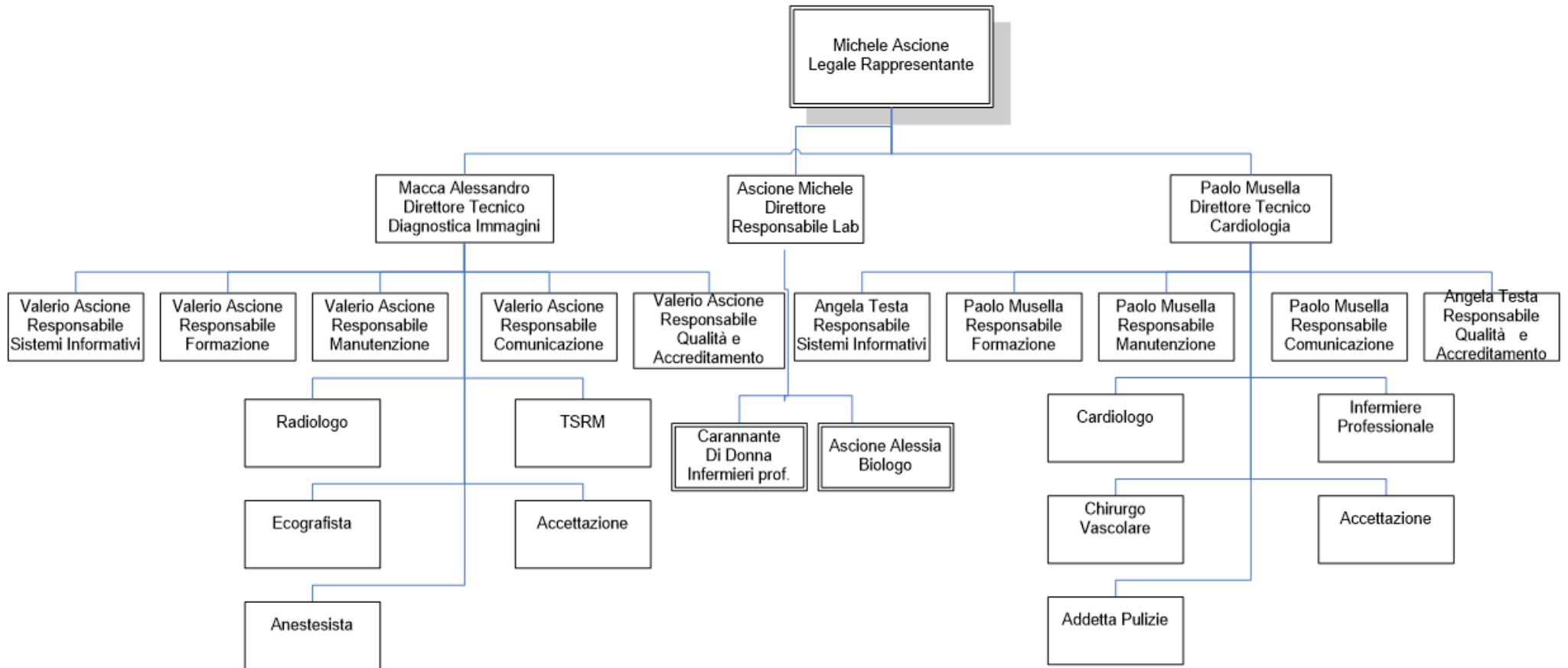
🕒 SAB: 07:30 - 13:00

🪡 Prelievi

LUN-VEN: 07:30 - 11:00

🕒 SAB: 07:30 - 10:00

Organigramma



2.4 QUOTE FISSE SU RICETTE SSN E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Per le prestazioni di diagnostica strumentale e specialistica ambulatoriale tutti i cittadini sono tenuti al pagamento di una quota di partecipazione alla spesa sanitaria (ticket pari a 46,15 €) salvo casi di esenzione per età, patologia, reddito.

Relativamente al pagamento delle prestazioni, oltre al ticket sanitario previsto dalla normativa nazionale vigente, è prevista una quota aggiuntiva, così come definito dal Decreto n. 53 del 2010 della Regione Campania.

Al fine di fornire massima trasparenza sulle esenzioni e le relative richieste dell'operatore in accettazione

:

TABELLA RIEPILOGATIVA TICKET SANITARI

	TIPOLOGIA DI ESENZIONE	CODICE ESENZIONE	Quota
1	Malattie croniche (patologia) con ISEE < 22.000 euro limitatamente ai farmaci correlati alla patologia	O da 001 a 056	Paga solo quota fissa regionale di 5 euro a ricetta
2	Patologie croniche 023 Insufficienza renale cronica – necessità di trattamento dialitico extraperitoneale ed extracorporeo; prestazioni correlate	023	Non pagano
3	Malattie rare con reddito ISEE < 22.000 euro limitatamente ai farmaci correlati alla patologia	R da Aannn a Quannn	Paga solo quota fissa regionale di 5 euro a ricetta
4	Invalidi di guerra appartenenti alle categorie dalla 1° 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);	G 01-02	Non pagano
5	Invalidi per lavoro	L 01-02-03-04	Paga solo quota fissa regionale di 5 euro a ricetta
6	Invalidi per Servizio	S 01-02-03-04	Paga solo quota fissa regionale di 5 euro a ricetta
7	Invalidi Civili	C 01-02-03-04-05-06 – 07	Paga solo quota fissa regionale di 5 euro a ricetta
8	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	N 01	Paga solo quota fissa regionale di 5 euro a ricetta
9	Terapia del Dolore Severo	TDL 01	Paga il ticket più 10,00 euro di quota fissa regionale a ricetta più 10 euro ticket nazionale
10	Vittime del terrorismo e della criminalità	V 01-02	Non pagano
11	Esenzione per reddito bambini fino a 6 anni e ultra 65enni con reddito nucleo familiare fino a 36.151,98	E 01	Paga solo quota fissa regionale di 5 euro a ricetta
12	Esenzione disoccupati, titolari di assegno sociale e familiari a carico, titolari di pensioni al minimo di età superiore a sessant'anni e familiari a carico con reddito < 8.263.31 euro incrementato fino a 11.362,05 con coniuge a carico ed ulteriori 516.46 per ogni figlio a carico	E 02-03-04	Non pagano
13	Nucleo familiare con reddito ISEE fino a 10.000 euro	E 05	Paga il Ticket sulla prestazione sanitaria, non paga la quota fissa regionale a ricetta ma paga 10.00 euro di ticket nazionale (ex L. 111/2011)
14	Extracomunitari iscritti al SSN per asilo politico	E 07	Paga il ticket più 10 euro di quota fissa regionale a ricetta più 10 euro di ticket nazionale

	TIPOLOGIA DI ESENZIONE	CODICE ESENZIONE	Quota
15	<i>Trapiantati con reddito ISEE fino a 22.000 euro</i>	<i>E 08</i>	<i>Paga il ticket più 10 euro di quota fissa regionale a ricetta più 10 euro di ticket nazionale</i>
16	<i>Detenuti ed internati</i>	<i>F 01</i>	<i>Non pagano</i>
17	<i>Maternità</i>	<i>M</i>	<i>Paga solo quota fissa regionale di 5 euro a ricetta</i>
18	<i>Diagnosi precoce</i>	<i>D</i>	<i>Paga solo quota fissa regionale di 5 euro a ricetta</i>
19	<i>Donazione</i>	<i>T</i>	<i>Paga solo quota fissa regionale di 5 euro a ricetta</i>
20	<i>Rischio HIV</i>	<i>H</i>	<i>Paga solo quota fissa regionale di 5 euro a ricetta</i>
21	<i>Prevenzione</i>	<i>P</i>	<i>Paga solo quota fissa regionale di 5 euro a ricetta</i>

2.7 MODALITÀ DI ACCESSO

2.7.1 COME PRENOTARSI

Le indagini diagnostiche possono essere prenotate direttamente in accettazione o telefonicamente, previa presentazione dell'impegnativa del medico prescrittore per le prestazioni erogate in regime di accreditamento con il SSN.

L'Operatore in accettazione:

1. Valuta se il Centro è autorizzato ed è in grado di eseguire le indagini contenute in prescrizione,
2. Verifica che la data di prescrizione sia congruente con le disposizioni normative, e, in caso di tempo eccessivo trascorso, non accetta la prescrizione ed invita il paziente a farsi rifare la prescrizione facendo attenzione ai tempi previsti;
4. Si accerta dell'identità del paziente chiedendo in visione un documento di riconoscimento
5. Verifica se il Medico di Medicina Generale ha trascritto sulla ricetta il numero di esenzione rilasciato dall'ASL di appartenenza, nel caso in cui il paziente dichiara di essere esente deve ritornare dal medico di base per far trascrivere sulla ricetta il numero di esenzione.

L'operatrice in accettazione una volta inseriti i dati nel programma informatico, fa firmare all'utente il consenso informato al trattamento dei dati (D. Lgs 101/2018 – REG UE 2016/679()), gli consegna la ricevuta con tutti i dati relativi al giorno del ritiro degli esami, l'eventuale fattura laddove l'utente non è esente e lo fa accomodare nella sala d'attesa della sala prelievi.

Presso l'ufficio prelievi sono disponibili le informative di preparazione agli esami, le informazioni preparatorie alla conduzione di ogni indagine.

Le stesse informazioni sono altresì consultabili comodamente tramite il sito internet www.centromedicoascione.it

SEZIONE TERZA

PROGRAMMI, IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

La politica aziendale è finalizzata al miglioramento continuo delle prestazioni. Pertanto sono stati individuati gli standard di qualità, di seguito elencati, che rappresentano l'impegno che la struttura assume nei riguardi dei propri utenti.

La Carta dei Servizi delle Aziende sanitarie pubbliche e private della Regione Campania adottano e fanno propri i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

- Salute, Sicurezza ed Igiene dei luoghi di Lavoro: Sistema Sicurezza aggiornato al D.Lgs. 81/08 e succ. modifiche e integrazioni
- Accesso garantito per tutti: trasparenza delle liste d'attesa
- Informazione: pubblicazione e diffusione della Carta dei Servizi e della Guida ai servizi, Bacheche, sito
- Consenso informato: informazione al paziente riguardo il trattamento
- Libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari
- Privacy e confidenzialità: impegno degli operatori del Centro alla privacy ed alla confidenzialità nel riguardo del paziente
- Rispetto del tempo del paziente: adeguamento, per quanto possibile, agli orari del paziente,
- Individuazione di standard di qualità: definizione di standard che definiscono il livello di qualità erogata
- Sicurezza dei trattamenti sanitari: controllo delle attività, formazione e monitoraggio sull'evento avverso
- Innovazione e costante adeguamento: miglioramento delle prestazioni, delle infrastrutture, delle attrezzature, e della comunicazione da e verso il paziente
- Sistema del reclamo: definizione di una procedura per la raccolta e risposta ai reclami, analisi delle cause e spunti di miglioramento
- Procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi: individuazione di una procedura per la registrazione dei provvedimenti legali, copertura assicurativa

3.1 GLI OBIETTIVI

Orientamento all'innovazione scientifica, alla qualità (intesa come capacità della Società di promuovere e sviluppare qualità reale non solo orientata al cittadino e alle presentazioni erogate ma anche agli operatori, alle relazioni interne, alla struttura e alle tecnologie). Orientamento all'attenzione ai nuovi bisogni dei pazienti e alla collaborazione degli operatori a tutti i livelli; alla trasparenza dell'azione e alla valutazione dei risultati.

Obiettivo fondamentale della Società è affermare la centralità della funzione di servizio al cittadino e della relazione-comunicazione con il cittadino stesso, singolo o rappresentato dalle associazioni, quale risorsa e fattore di stimolo per una crescita di qualità sia dell'offerta che della domanda di prestazioni sanitarie. Strettamente connesso a questo obiettivo è lo sviluppo del sistema di comunicazione aziendale, teso a migliorare le procedure operative e organizzative e l'efficacia degli interventi sulla scorta delle aspettative degli utenti diretti, indiretti e potenziali, che si interfacciano con le società del gruppo.

Il cittadino, quindi, dovrà essere portato ad un sempre più ampio coinvolgimento, dovrà essere informato nella scelta riguardanti la propria salute e quella della comunità sia attraverso un'educazione continua a la salute stessa sia tramite strumenti di comunicazione propri delle società, mezzi stampa, sia attraverso il coinvolgimento diretto nelle sedi decisionali che lo riguardano.

3.2 STANDARD DELLA QUALITÀ

La politica aziendale è finalizzata al miglioramento continuo delle prestazioni. Pertanto gli standard di qualità, di seguito elencati, rappresentano l'impegno che la Struttura assume nei riguardi dei propri utenti:

N.			INDICATORI	Esito/risultato/valore ottenuto
1.	ACCESSIBILITÀ:	<p>Il Paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità d'accesso e alle relative competenze, il Centro ha pertanto predisposto per gli Utenti (Pazienti) e i Clienti (familiari dei Pazienti), una Carta dei Servizi Sanitari, nella quale sono indicati tra l'altro:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ I servizi offerti dalla struttura; ▪ L'indirizzo e i numeri di telefono/fax; ▪ Gli orari e le modalità d'accesso i servizi; ▪ L'organigramma aziendale; ▪ La procedura di gestione dei reclami. 	Disponibilità della Carta dei Servizi	Sempre
			N. di Richieste di Documentaz. dei Pazienti accordate/n. totale di Richieste (%)	100 %
2.	UMANIZZAZIONE E PERSONALIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA:	<p>Il Paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose. Egli chiede la soddisfazione del suo bisogno diagnostico. Per tale motivo, la persona umana, nella globalità delle sue dimensioni e di suoi bisogni, è al centro degli interessi del Centro ed è assunta a costante punto di riferimento per la programmazione, l'organizzazione, la gestione ed il controllo dell'attività aziendale.</p>	N. di Schede con consenso scritto al trattamento dei dati relativi ai Pazienti/Totale pazienti (%)	100%
3.	APPROPRIATEZZA:	Il Paziente ha il diritto di ottenere dal sanitario informazioni complete e comprensibili	Disponibilità del referente all'informazione	Sempre
			Esistenza del consenso informato del Paziente	Sempre
			Esistenza di protocolli e linee guida per le buone pratiche	Si
4.	RIDUZIONE DEI TEMPI E LISTE D'ATTESA:	<p>Agli Utenti è garantita la continuità dell'erogazione prestata senza interruzione della stessa nello spazio e nel tempo, Con il Cup on-line i pazienti potranno consultare in tempo reale l'attesa relativa a visite ed esami erogati in regime istituzionale nonché prenotare e modificare gli appuntamenti già presi</p>		

5.	CONTINUITA' DELLE CURE:	<p>Agli Utenti è garantita la continuità dell'erogazione prestata senza interruzione della stessa nello spazio e nel tempo, allo scopo di ridurre i vari problemi ad essi inerenti.</p> <p>Dall'inizio delle attività ambulatoriali ad oggi, non si sono mai verificati eventi tali da giustificare la gestione di liste d'attesa finalizzate alla prenotazione e pianificazione dei trattamenti dei Pazienti.</p>	N. di interruzioni del servizio per indisponibilità della struttura	0
6.	RIDUZIONE DEI RISCHI:	<p>Il Centro attua un continuo programma per la riduzione dei Rischi essenzialmente esso viene effettuato attraverso le seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Garantendo uno spazio per le attese arredato e confortevole anche per gli eventuali accompagnatori; ➤ Garantendo locali puliti con microclima adeguato; ➤ Garantendo servizi igienici adatti anche per i portatori di handicap; ➤ Garantendo percorsi idonei; ➤ Garantendo la salute del personale mediante l'effettuazione delle valutazioni dei rischi ai sensi del D. Lgs. 81/08 ➤ Garantendo la predisposizione di un programma degli interventi migliorativi da attuare. 		

SEZIONE QUARTA

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

4.1 RECLAMI

Gli utenti possono inoltrare suggerimenti e reclami mediante l'utilizzo del modulo "segnalazione utenti" che troverà disponibile presso gli sportelli accettazione esami.

Lo stesso è di seguito allegato. Dopo la compilazione può essere consegnata direttamente al Direttore Sanitario, posta nella cassetta preposta all'entrata della struttura, consegnata pro manibus al personale posto in accettazione.

La risposta ai reclami verrà evasa entro una settimana dalla segnalazione.

Segnalazione Paziente

verbale – telefonico - scritto

data ___ / ___ / ___

Commenti in dettaglio: aspetti negativi

Commenti in dettaglio: aspetti positivi

Aspetti da migliorare

Dati della persona che segnala il reclamo

Cognome _____ Nome _____

Indirizzo _____ Telefono _____

Firma

I dati personali saranno trattati secondo le procedure regolate dal Reg. EU 2016/679 relativo alla tutela del trattamento dei dati personali e sensibili.

Quanto verrà da lei segnalato non verrà visionato dal personale di reparto.

4.2 QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Gentile Signora, Gentile Signore,

siamo interessati a conoscere la Sua opinione sul servizio che ha ricevuto presso la nostra struttura: grazie alle Sue indicazioni sarà possibile migliorare la qualità delle prestazioni che forniamo alla cittadinanza.

Per questo motivo Le chiediamo di compilare il questionario che è completamente anonimo, sia in fase di raccolta, che nella fase successiva di trattamento ed elaborazione dati, presente presso l'accettazione del centro.

Riconsegni per favore il questionario imbucandolo nell'apposita cassetta posta nella sala di attesa presso l'accettazione oppure consegnandolo all'addetta in segreteria.

Le siamo davvero grati per la collaborazione e la sincerità dei giudizi che vorrà esprimere.

La Direzione

ESEMPIO DI QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

	😊 ALTO	😐 MEDIO	😞 BASSO
1 Come valuta l'organizzazione e la struttura del centro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Come considera la cortesia del personale in accettazione?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Come considera la cortesia del personale sanitario?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 E' soddisfatto delle informazioni ricevute?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Com'è stata l'accoglienza?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 E' soddisfatto/a del servizio erogato?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 Si ritiene soddisfatto/a delle norme igieniche della struttura?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 Si ritiene soddisfatto/a del comfort nella struttura?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.3 REGOLAMENTO DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEL CITTADINO

4.3.1 I DIRITTI

Il Cittadino ha il diritto:

- di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel pieno rispetto della dignità umana, dei valori culturali e delle convinzioni etiche e religiose, dell'età, della nazionalità e delle condizioni di salute;
- di ricevere le migliori cure possibili, con l'utilizzo delle più avanzate tecnologie e conoscenze scientifiche;
- di ricevere informazioni comprensibili e complete riguardo allo stato di salute, alla relativa diagnosi, agli accertamenti diagnostici e ai trattamenti terapeutici a cui sarà sottoposto, affinché ne sia consapevole e partecipe, nonché sul decorso della malattia e sull'esito delle cure prestate;
- alla massima riservatezza delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute, gli accertamenti e i trattamenti ricevuti;
- di ottenere informazioni chiare e comprensibili circa le prestazioni erogate dalla struttura e le modalità di accesso;
- di ricevere un comportamento rispettoso, cortese e, professionale da parte degli operatori che, favorisca un rapporto di fiducia e collaborazione reciproco;
- di inoltrare osservazioni, encomi, reclami presso gli uffici preposti;
- di rifiutare un trattamento diagnostico o terapeutico.

4.3.2 I DOVERI

Il Cittadino ha il dovere:

- di collaborare con il personale medico, tecnico e addetto all'assistenza fornendo informazioni chiare e precise sulla sua salute;
- di tenere un comportamento responsabile e civile, nel rispetto dei diritti degli altri pazienti;
- di informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare ad una prestazione diagnostica programmata;
- di mostrare rispetto e considerazione per il lavoro di tutto il personale, usando gentilezza nei rapporti e ragionevolezza nelle richieste;
- di rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno del centro
- di rispettare gli orari di accesso, al fine di permettere lo svolgimento dell'attività assistenziale

4.4 INFORMAZIONE E PRIVACY

4.4.1 TUELA DELLA PRIVACY

Centro Medico Ascione S.r.l. attiva, in osservanza delle disposizioni legislative in materia (D. Lgs. N. 101 del 10/08/2018) ogni misura idonea a garantire il rispetto e la tutela della riservatezza di ogni persona. Il cittadino viene garantito riguardo l'uso fatto dall'Amministrazione dei propri dati personali.

4.4.2 INFORMAZIONI UTILI

DIVIETO DI FUMO: ai sensi delle vigenti norme legislative è assolutamente vietato fumare all'interno delle strutture.

PULIZIA E ORDINE: la pulizia e la disinfezione dei locali e dei servizi viene assicurata quotidianamente dal personale addetto, è tuttavia importante che ciascun cittadino prenda coscienza dell'importanza di collaborare nel tenere i locali in ordine.

NORME ANTINCENDIO: il Centro è dotato di piantine indicanti le modalità di evacuazione, nonché di estintori. Il personale del è addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza delle persone presenti nella struttura.

In caso di incendio:

- informare immediatamente il personale;
- allontanarsi dall'incendio
- se il locale è invaso dal fumo, stendersi se è possibile a terra e raggiungere la porta di uscita proteggendo la bocca e il naso con un panno umido
- se viene disposta l'evacuazione eseguire le indicazioni del personale
- non fumare

4.5 MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è patrimonio di tutti i cittadini. E' per questo che l'azienda ha scelto i canali di comunicazione più adatti e prevedere, nello stesso tempo, più sistemi di diffusione del documento e nel contempo ha garantita la chiarezza espositiva e la completezza dell'informazione.

- ambulatori distrettuali e dei medici di base e pediatri di libera scelta,
- le sedi dell'associazione del collettivo dell'utenza
- sito Web

4.6 PIANO DI VERIFICA E AGGIORNAMENTO

La Carta dei servizi è verificata e, se necessario aggiornata ogni anno, in sede di riesame della Direzione, in modo da valutare la qualità dell'informazione, mediante:

- partecipazione di referenti in tutti gli ambiti aziendali responsabili dell'aggiornamento delle informazioni,
- analisi reclami,
- le indagini di soddisfazione e i sistemi di ascolto ed il confronto,
- confronto con le Associazioni

I risultati delle valutazioni vengono pubblicizzati sia all'interno che all'esterno dell'azienda ai soggetti coinvolti e interessati affinché possano proporre modifiche organizzative.

Tutte queste procedure sono comunicate all'Osservatorio regionale per la promozione della Carta dei Servizi che ha anche il compito di effettuare il monitoraggio delle Carte dei Servizi.

SEZIONE QUINTA

INDICAZIONI CONTENUTE NEL PIANO REGIONALE DI CONTENIMENTO DELLE LISTE DI ATTESA

Con Delibera della Giunta Regionale Campania n. 379 del 29 Giugno 2023, la Giunta Regionale della Regione Campania ha emanato il “PIANO OPERATIVO REGIONALE PER IL RECUPERO DELLE LISTE DI ATTESA” Aggiornamento ai sensi del Decreto Legge 29 dicembre 2022, n.198, coordinato con la legge di conversione 24 febbraio 2023, n. 14, art. 4, commi 9-septies e 9- octies, con l’obiettivo di garantire, mediante tempi d’accesso alle prestazioni sanitarie certi e adeguati ai problemi clinici presentati, il rispetto di fondamentali diritti alla persona, quali la tutela della salute e l’eguaglianza nell’erogazione delle prestazioni sanitarie alla stregua anche del residuo delle prestazioni da erogare riferibili alle liste d’attesa generatesi durante il periodo pandemico (2020-2021).

Con il decreto legislativo 33/2013 art. 41 comma 6 le strutture pubbliche e private che erogano prestazioni per conto del servizio sanitario sono tenuti ad indicare nel proprio sito, in una apposita sezione denominata «Liste di attesa», i tempi di attesa previsti e i tempi medi effettivi di attesa per ciascuna tipologia di prestazione erogata.

La trasparenza è intesa come accessibilità totale delle informazioni concernenti l’organizzazione e l’attività delle pubbliche amministrazioni, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull’utilizzo delle risorse pubbliche

GOVERNO DELLA DOMANDA E CRITERI DI PRIORITA’

All’allungamento dei tempi di attesa concorrono una molteplicità di fattori complessi, ma per una possibile soluzione del problema delle liste d’attesa bisogna intervenire per modificare l’attuale contesto organizzativo del sistema di erogazione delle prestazioni sanitarie.

Gli interventi di modifica del contesto richiedono cambiamenti del sistema del governo della domanda e/o dell’offerta, mediante:

- Revisioni periodiche dell’attività prescrittiva, da parte dell’Ente competente
- Governo clinico orientato alle liste di attesa, su cui deve incidere ogni Azienda adottando tutti gli strumenti per perseguire gli obiettivi di miglioramento

CRITERI DI PRIORITÀ DI ACCESSO

Per facilitare l’accesso ai servizi e per promuovere un sistema di gestione dell’offerta che tenga anche conto della gravità del bisogno, il nostro centro, come indicato dalla Regione Campania adotta il sistema della classificazione della domanda di prestazioni in base a criteri di priorità clinica. Nel sistema sanitario, infatti, la possibilità di attribuire a singoli utenti tempi di attesa diversi è determinante per l’efficacia e l’efficienza del sistema.

Suddetta procedura, nell’obiettivo di trasparenza e controllo delle liste d’attesa, è stata definita dal Centro, sulla base delle indicazioni della Regione Campania, al fine di attribuire al paziente un tempo di attesa ragionevole per ottenere l’erogazione della prestazione sanitaria senza comprometterne la prognosi e la qualità della vita