



Centro Radiologico Vega

CARTA DEI SERVIZI

REDATTA	VERIFICATA	APPROVATA
<i>Direzione Sanitaria</i>	<i>Direzione Sanitaria</i>	<i>Legale Rappresentante</i>

Gentile Utente,

Il “Centro Radiologico Vega” ha il piacere di presentarLe la sua “**Carta dei servizi**”

Oltre che ottemperare ad un obbligo di legge, con questa “Carta dei Servizi”, il “Centro Radiologico Vega” si propone di:

- Descrivere la struttura e i servizi offerti
- Dare ai propri utenti, e a quanti si rivolgono al centro, tutte le notizie e le informazioni necessarie per consentire il migliore accesso ai servizi offerti
- Fornire all'utente, con un progetto chiaro e trasparente, informazioni relative agli standards qualitativi che la struttura si impegna ad offrire.

Naturalmente, Il “Centro Radiologico Vega” si attende da Lei utente non solo comprensione, ma soprattutto partecipazione, fatta di suggerimenti, proposte e, perché no?, critiche costruttive che possano portare a migliorare sempre più il centro e la qualità delle prestazioni rese.

Nel ringraziare per l'attenzione prestata La saluto cordialmente

L'Amministratore
Renato Morrone

INDICE

1. LA CARTA DEI SERVIZI	4
1.1 Cos'è	4
1.2 COME SI CONSULTA	4
2.IL CENTRO RADIOLOGICO VEGA	5
2.1 UBICAZIONE	5
2.1.2 <i>Recapiti</i>	5
2.2 LA STRUTTURA E I SERVIZI EROGATI	5
2.2.1 <i>Informazioni utili</i>	6
2.4 L'ORGANIZZAZIONE	7
2.3 MODALITÀ DI ACCESSO	9
2.3.1 <i>Preparazione agli esami</i>	9
2.3.3 <i>Documentazione Clinica</i>	11
2.3.4 <i>Tutela della privacy</i>	11
3.STANDARDS DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	12
3.1 STANDARDS DI QUALITÀ	12
3.2 IL VOSTRO CONTRIBUTO PER IL NOSTRO MIGLIORAMENTO	14
3.3 MODULO PER LA SEGNALAZIONE DI DISFUNZIONI – SUGGERIMENTI (ALL.1)	15
3.4 QUESTIONARIO “QUALITÀ PERCEPITA” (ALL.2)	16

1. LA CARTA DEI SERVIZI

1.1 Cos'è

La presente "Carta dei Servizi" costituisce un patto scritto con gli utenti sulla qualità dei servizi offerti, nell'ottica del raggiungimento del principale obiettivo della politica aziendale del "Centro Radiologico Vega"

"il pieno soddisfacimento delle esigenze dei propri utenti"

Con essa, la struttura si impegna a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali di seguito riportati.

Il cittadino utente ha in questo modo la possibilità, verificando il mantenimento degli impegni assunti nei suoi confronti, attraverso il servizio ricevuto, di far valere i suoi diritti di fruitore di prestazioni sanitarie.

La Carta dei Servizi è uno strumento per:

- avvicinare gli utenti al "Centro Radiologico Vega";
- rendere partecipi gli utenti delle attività del "Centro Radiologico Vega";
- tutelare gli utenti da eventuali inadempienze del "Centro Radiologico Vega";
- garantire la qualità dei servizi.

La Carta dei Servizi contiene.

- gli standards di qualità dei servizi;
- l'impegno a migliorare continuamente la qualità del servizio,
- l'individuazione degli strumenti di tutela degli utenti.

1.2 Come si consulta

La **Carta dei Servizi** va letta e consultata:

- con lo spirito di conoscere la struttura organizzativa del "Centro Radiologico Vega";
- con lo scopo di farsi un'idea corretta delle modalità operative adottate;
- con la propensione a fornire i propri suggerimenti e a rendere partecipe il Centro delle proprie perplessità o reclami, in modo da fornire ad esso gli strumenti adatti per erogare un'assistenza ed un trattamento sempre più adeguato alle esigenze e alla domanda di salute dell'utente.

2.IL CENTRO RADIOLOGICO VEGA

2.1 Ubicazione

Il “**Centro Radiologico Vega**”, risulta ben collegato alle principali arterie stradali e ai servizi di trasporto pubblico. In particolare, ad esso si arriva:

- ✓ Autostrada da NAPOLI uscita Caserta sud - proseguimento direzione Caserta, uscita Caserta stadio-Tuoro
- ✓ Autostrada proveniente da Roma uscita S.Maria C.V. direzione Caserta
- ✓ Mediante l'autostrada CASERTA – SALERNO: uscita Caserta Sud - proseguimento direzione Maddaloni – deviazione Caserta – uscita Tuoro

2.1.2 Recapiti

La sede legale ed operativa del “Centro Radiologico Vega” è sita in Via Marchesiello – 81100 Caserta.

- ✓ **Numero Telefonico:** 0823.343319 o 0823.343949
- ✓ **Numero Fax:** 0823. 341056

2.2 La struttura e i servizi erogati

Il “Centro Radiologico Vega” è così strutturato:

1. Centro di radiologia
2. Centro di radioterapia

Il Centro di radiologia eroga le seguenti prestazioni:

- ✓ Radiologia generale
- ✓ Radiologia pediatrica
- ✓ Esami contrastografici
- ✓ Ortopantomografia
- ✓ Mammografia
- ✓ TC con e senza contrasto
- ✓ Ecografia

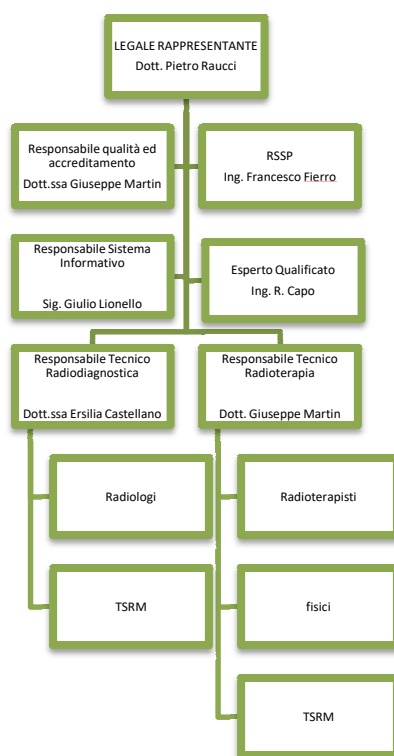
Il Centro di radioterapia eroga le seguenti prestazioni:

- ✓ Radioterapia
- ✓ Consulenza Radioterapica
- ✓ Radioterapia con acceleratore lineare conformazionale, con fotoni
- ✓ Radioterapia con acceleratore lineare con elettroni
- ✓ Radioterapia stereotassica
- ✓ Brachiterapia da contatto HDR
- ✓ Brachiterapia endocanalare HDR
- ✓ Visita Radioterapia in trattamento follow up radioterapico

2.2.1 Informazioni utili

- ✓ **Orario di apertura:** dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00; il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00. La Domenica (in base al calendario stabilito dalla Direzione all'inizio di ciascun anno solare) dalle ore 8.00 alle ore 13.00,
- ✓ **Orario di prenotazione:** dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00; il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00
- ✓ **Orario di ritiro referti:** dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00; il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00

2.3L'organizzazione



Il “Centro Radiologico Vega” è organizzato, diretto e provvisto di personale qualificato e sufficiente a garantire un servizio efficiente ed efficace per gli utenti.

Il “Centro Radiologico Vega” assicura la pianificazione, l'organizzazione e il controllo di programma formativo e di aggiornamento annuale per ciascun componente del proprio personale

Si avvale a tale proposito della consulenza di un gruppo multiprofessionale per la formazione e mette a disposizione di tutti gli operatori un'adeguata biblioteca fornita di libri e riviste attinenti alle attività svolte.

I contenuti dei corsi di Formazione e Aggiornamento sono pubblicizzati all'interno dell'intero complesso.

Andiamo di seguito a dettagliare le caratteristiche del personale utilizzato in ciascuna area funzionale:

AREA SANITARIA

Costituita da:

- Direttori Tecnici
- medici specialisti in radiologia e radioterapia
- Fisici
- TSRM

AREA SVILUPPO E QUALITA'

Il livello, la qualità del lavoro svolto e l'organizzazione dell'intero complesso sono curati dal Responsabile Qualità.

Esso segue i processi lavorativi interni e, attraverso un attento monitoraggio, punta a rendere gli stessi sempre più funzionali e rispondenti alla particolare tipologia di domanda sanitaria.

Cura, inoltre, l'immagine ed il rapporto con l'esterno attraverso varie iniziative (studi, ricerche, convegni scientifici etc.) in collaborazione con gli enti e le istituzioni presenti sul territorio.

AREA AMMINISTRATIVA

Costituita da:

- Segreteria
- Accettazione

Cura gli aspetti contabili, finanziari e fiscali del centro e il “rapporto comunicazione-informazione” all'utenza

2.4 Modalità di accesso

L'utente, per accedere alle prestazioni erogate dal "Centro Radiologico Vega" ; deve essere munito, qualora voglia far riferimento al SSN, di impegnativa compilata dal proprio medico curante e riportante la corretta indicazione degli esami da eseguire.

L'impegnativa in oggetto viene controllata dall'operatore in accettazione, che provvede ad effettuare una prima verifica per quanto concerne la validità amministrativa.

Superato positivamente tale controllo, l'operatore in accettazione comunica all'utente:

- Il costo delle prestazioni
- la data e l'ora di esecuzione
- la data e l'ora di ritiro dei referti o dell'inizio terapia

La prestazione verrà erogata solo se l'utente accetterà di sottoscrivere una ricevuta riportante i dati di cui sopra.

L'utente è, inoltre, tenuto a firmare l'autorizzazione al trattamento dei dati, al momento della presentazione dell'impegnativa.

2.4.1 Preparazione agli esami

Riportiamo di seguito alcune importanti indicazioni da seguire affinché gli esami vengano eseguiti correttamente:

• Esami di urologia, TC con mezzo di contrasto:

Per tali esami sono richiesti le seguenti indagini preliminari:

- ✓ RX TORACE (*)
- ✓ ELETTROCARDIOGRAMMA (*)
- ✓ ES. COMPLETO DELEL URINE
- ✓ GLICEMIA
- ✓ AZOTEMIA
- ✓ CREATININEMIA
- ✓ QUADRO PROTEICO ELETTROFORETICO CON TRACCIATO
- ✓ PROTEINURIA DI BENCE JONES

Si consiglia di portare in visione eventuali accertamenti già praticati (esami radiologici, ecografie,

scintigrafie, elettroencefalografie, ecc.)

Per gli utenti ricoverati in Ospedale o Case di Cura si prega mandare in visione la cartella clinica con acclusi i programmi delle indagini già eseguite

- ✓ Glicemia
- ✓ Colesterolo
- ✓ Trigliceridi
- ✓ Sideremia
- ✓ Acido folico
- ✓ Vitamina B12
- ✓ Insulina
- ✓ Acidi biliari
- ✓ Anticorpi in genere
- ✓ PSA

- **Preparazione per gli esami di urografia, clisma opaco con o senza doppio contrasto, clisma del tenue:**

La preparazione ha una durata di 4 ore e viene attuata nel tardo pomeriggio precedente il giorno dell'esame dalle ore 15.

Per la preparazione della soluzione seguire le istruzioni riportate nelle indicazioni del farmaco proposto.

Ad esempio, suggerito SELG-ESSE:

Ogni 15 minuti bere $\frac{1}{4}$ di litro del prodotto sino a berne 4 litri totali.

Si deve bere la soluzione ottenuta del prodotto a porzioni, bevendo ciascuna di queste rapidamente e riposando per 10 minuti.

La somministrazione del prodotto darà luogo ad una diarrea importante ma priva di sintomi dolorosi, che al termine sarà costituita essenzialmente da acqua limpida.

Lo stimolo all'evacuazione si manifesterà normalmente dopo 1 ora e mezza circa dall'inizio della somministrazione

- **Contrasto esofago, stomaco e duodeno:**

L'utente deve presentarsi a digiuno

- **Ecografia fegato e pancreas:**

L'utente deve presentarsi a digiuno e non deve aver fumato (da almeno 6 ore)

- **Ecografia pelvi:**

L'utente deve presentarsi con la vescica piena (deve aver ingerito almeno 1litro di acqua)

2.4.3 Documentazione Clinica

Tutte le informazioni sull'utente, raccolte dalle varie figure professionali che entrano in contatto con lo stesso, sono nel rispetto della salvaguardia della riservatezza dei dati per quanto sancito dalla D. Lgs 196/03 e dal Regolamento Europeo 679/2016, sono accuratamente custodite dal Direttore sanitario, il quale ne è responsabile.

2.4.4 Tutela della privacy

Gentile Utente, in ottemperanza a quanto previsto dal D.lgs 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dal Regolamento Europeo 679/2016, La informiamo che:

- Non è consentita la trasmissione telefonica dei risultati relativi agli esami, salvo casi di comprovata urgenza;
- I referti devono essere ritirati dal diretto interessato;
- E' possibile, con delega scritta, autorizzare altra persona al ritiro dei referti, dietro presentazione di documento di identità.

Ai sensi del D.lgs. n.196/2003 e del Regolamento Europeo 679/2016, Le forniamo, inoltre, le seguenti informazioni:

1. I dati da Lei forniti verranno trattati ad esclusivo fine di ottenere il rimborso delle prestazioni specialistiche erogate;
2. Il trattamento sarà effettuato con le seguenti modalità: manuale ed informatizzato;
3. Il conferimento dei dati è facoltativo. Risulta obbligatorio solo nel caso in cui Lei voglia fare riferimento al Sistema Sanitario Nazionale; l'eventuale rifiuto di fornire tali dati, quindi, comporterebbe per Lei l'esclusivo rapporto con la struttura con rimessa diretta da parte sua
4. I dati saranno comunicati solo ed esclusivamente ai soggetti preposti al controllo della spesa sanitaria.

3.STANDARDS DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

3.1 Standards di qualità

La Direzione Aziendale ha sempre avuto quale obiettivo strategico prioritario la promozione e la diffusione della politica della Qualità.

A tal scopo il "Centro Radiologico Vega" ha implementato e gestisce un Sistema di Qualità Aziendale allineato ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001

Gli obiettivi strategici richiamati nella Politica della Qualità del "Centro Radiologico Vega" sono:

- soddisfare i requisiti, con particolare attenzione a quelli cogenti e agli impegni contrattuali, impliciti ed espliciti, assunti con i propri clienti;
- migliorare continuamente gli standard qualitativi raggiunti e la gestione dei processi, puntando ad una sempre crescente efficacia del proprio sistema qualità;
- adeguare costantemente i servizi offerti alle esigenze del cliente, perseguendone la massima soddisfazione.

Ispirandosi a tali obiettivi, il "Centro Radiologico Vega" ha definito gli standards di qualità, di seguito elencati.

Tali standards rappresentano l'impegno che il Centro si assume nei riguardi dei propri utenti.

Gli standard di qualità che il Centro assicura sono i seguenti:

STANDARD	OBIETTIVO	INDICATORE	STRUMENTO
Il Centro dispone di un ufficio relazioni con il pubblico aperto dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8:00 alle 13.00	Percentuale garantita 100%	Numero dei reclami ricevuti relativi agli orari di apertura dell'ufficio relazioni con il pubblico	Analisi dei reclami.
Il Centro si impegna a rispondere ai reclami in un tempo massimo di 48 ore	Percentuale garantita 100%	Numero dei reclami a cui il Centro ha risposto nei tempi stabiliti/numero totale dei reclami	Analisi dei reclami.
Il Centro elabora con cadenza annuale i reclami	Percentuale garantita 100%	Disponibilità dell'elaborazione annuale	Elaborazione annuale dei reclami
Nel Centro vengono eseguite indagini sulla soddisfazione dell'utente	Percentuale garantita 100%	Numero di unità operative in cui sono state attivate indagini di soddisfazione dell'utente/numero di unità operative	Elaborazione annuale dei risultati

STANDARD	OBIETTIVO	INDICATORE	STRUMENTO
Il Centro si impegna a consegnare i referti nei tempi indicati in fase di accettazione	Percentuale garantita 90% Obiettivo di miglioramento 100%	N° referti consegnati nei tempi / n° totale referti consegnati	Verifiche programmate a cura della Direzione Sanitaria
Tutto il personale che opera all'interno del centro indossa targhette identificative chiare e leggibili	Percentuale garantita 100%	N° dipendenti che indossano le targhette identificative/ N° totale dei dipendenti	Verifiche effettuate dai Responsabili delle varie aree funzionali
Il Centro si impegna a garantire il rispetto, la gentilezza e la cordialità del personale di contatto nei confronti dell'utente	Percentuale obiettivo 0%	Numero dei reclami relativi ad un cattivo comportamento del personale di contatto/numero totale dei reclami	Analisi dei reclami.
Il centro si impegna a garantire l'assenza di rischi per l'utente e per i dipendenti	Percentuale garantita 100%	Applicazione delle direttive previste dal 81/08	Controlli effettuati dall'Amministratore, dal Responsabile della Sicurezza e dal Rappresentante dei lavoratori
Il Centro si impegna ad applicare le modalità operative definite nella documentazione di processo	Percentuale garantita 10%	N° non conformità di processo/ n° totale utenti	Verifiche effettuate dalla direzione sanitaria e dal Team qualità
Il Centro si impegna ad eseguire nei tempi stabiliti tutti i controlli di qualità pianificati	Percentuale garantita 90% Obiettivo di miglioramento 100%	N° controlli effettuati nei tempi / n° totale dei controlli	Verifiche effettuate dalla direzione sanitaria e dal Team qualità

3.2 Il vostro contributo per il nostro miglioramento

Il “Centro Radiologico Vega” dispone di un Ufficio Relazioni con il Pubblico aperto dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle 13.00.

Esso fa capo alla Dott.ssa Angela Tartaglione

Tale ufficio si propone i seguenti obiettivi:

- dare una risposta, nel minor tempo possibile, a qualsiasi reclamo o osservazione presentata dagli utenti
- monitorare costantemente il livello di soddisfazione degli utenti, al fine di proporre azioni atte ad incrementare lo stesso.

A tale scopo e al fine di rendere più semplice il sistema di comunicazione con il pubblico, sono stati predisposti i moduli allegati.

In particolare:

- il **modulo All1** va utilizzato in caso di presentazione di reclamo o suggerimento, può essere anche in forma anonima
- il **modulo All2** va presentato nel caso in cui si intenda contribuire alla valutazione della customer satisfaction degli utenti del “Centro Radiologico Vega”.

3.3 Modulo per la segnalazione di disfunzioni – suggerimenti (All.1)

Centro Radiologico Vega

La Sig.ra//Il Sig. _____

abitante in _____

Tel._____ **Cell.**_____

☐ **sorge reclamo** ☐ **segnala disservizi** ☐ **dà suggerimenti**

in merito a _____

Caserta, li _____

Firma _____

3.4 QUESTIONARIO “Qualità Percepita” (All.2)

*Il suo giudizio ci aiuta a migliorare.
Per esprimere il suo grado di soddisfazione, indichi con una freccia le
faccine prescelte*

		
<i>Molto Soddisfatto</i>	<i>Soddisfatto</i>	<i>Non soddisfatto</i>

<i>Per l'accoglienza e l'informazione sui servizi offerti</i>	☐	☐	☐
<i>Per la cortesia del personale</i>	☐	☐	☐
<i>Per le informazioni ricevute sulla diagnosi e sulla cura</i>	☐	☐	☐
<i>Per l'accessibilità all'ambulatorio</i>	☐	☐	☐
<i>Per il rispetto dell'orario di prenotazione</i>	☐	☐	☐
<i>Per la riservatezza</i>	☐	☐	☐
<i>Per l'assistenza del personale medico e paramedico</i>	☐	☐	☐
<i>Per il comfort dell'ambiente</i>	☐	☐	☐
<i>Per la pulizia dei locali</i>	☐	☐	☐
<i>Per il tempo di attesa trascorso tra richiesta ed intervento</i>	☐	☐	☐

Elenchi qui:

Gli aspetti positivi:

Gli aspetti negativi:
