

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIAGNOSTICO
TRIVELLINI S.R.L.
Via Cesare Rosaroll, 31- Napoli

EDIZIONE 30.07.2020

Modifiche/aggiunte/eliminazioni evidenziate da barra laterale al testo o sottolineatura

***Centro Diagnostico Trivellini S.r.l.
La radiologia a Napoli dal 1967***

*e' cresciuto e si è evoluto in funzione delle nuove
risorse umane e della nuova tecnologia e con un preciso obiettivo:
l'assoluta priorità alle necessità dell'Utente.*

*Frequentando il nostro Centro sarà anche possibile incontrare un sorriso sincero,
ricevere una gentilezza in più. E ciò avverrà sempre con spontaneità e naturalezza,
grazie alla partecipazione con cui, è stata condivisa, da noi tutti,
questa semplice, iniziale missione.*

*Questa Carta dei Servizi, unitamente alla Guida, vuol essere uno strumento
per conoscerci meglio, ma anche un metodo di interazione e comunicazione.*

*Ringraziamo anticipatamente coloro che ci vorranno leggere con attenzione e sempre
saremo disponibili e grati per consigli che ci consentiranno di migliorare ancora.*

*La Struttura è in possesso della autorizzazione all'esercizio ai sensi della Delibera della
Giunta Regionale n. 3958 del 07/08/2001 e s.m.i.*

Chiara Trivellini

INDICE

INDICE	3
I PRINCIPI ISPIRATORI	4
IL CITTADINO: DIRITTI E DOVERI	5
L'ORGANIZZAZIONE ED I SERVIZI OFFERTI	6
RISPETTO OBIETTIVI PER LA QUALITA'	8
PIENA INFORMAZIONE DEI CITTADINI UTENTI SUI SERVIZI OFFERTI	9
INFORMAZIONI AGLI UTENTI	10
RICONOSCIMENTO UTENTI	10
COSTI DI PARTECIPAZIONE ALLA SPESA SANITARIA	11
RISPETTO DELLE NORMATIVE	12
PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITA'	13
GESTIONE DELLE RISORSE TECNOLOGICHE	13
GLI STANDARD DI QUALITA'	13
SUGGERIMENTI E RECLAMI	14
TEMPI DI ATTESA	14
ELENCO ESAMI E TARIFFARIO	14

La carta dei servizi è un contratto tra la struttura sanitaria, che eroga un servizio, ed il cittadino\utente\paziente\persona che sceglie quella struttura.

La “Carta dei Servizi” è essenzialmente rivolta a facilitare agli Utenti l’utilizzo dei servizi offerti.

Inoltre può essere considerata uno strumento a tutela del diritto alla salute, in quanto attribuisce al Cittadino-Utente la possibilità di un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

Prendendo visione della Carta dei servizi, l’utente viene a conoscenza delle prestazioni e dei servizi offerti dalla struttura ed ottiene tutte le informazioni necessarie ad accedervi in maniera semplice, consapevole ed appropriata; inoltre, poiché sono esplicitati gli standard di qualità e quantità di detti servizi, l’utente è messo in condizione di effettuare un controllo sulla rispondenza delle prestazioni ottenute a detti standard e di partecipare attivamente al loro miglioramento.

La carta dei servizi inoltre dà al nostro centro l’opportunità di gestione i processi in efficienza improntandoli alla massima soddisfazione dell’utente.

La **MISSION** del Centro Diagnostico Trivellini S.r.l. è svolgere il proprio compito con particolare attenzione alle fasce di popolazione che, per età, per stato sociale, handicap, o malattia, sono più deboli, ma ponendo in ogni caso il cittadino al centro della propria attenzione.

I PRINCIPI ISPIRATORI

Nel suo operare, il Centro Diagnostico Trivellini S.r.l. si ispira ai seguenti principi:

- ② **uguaglianza:** i servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinione politica, condizione di salute;
- ② **rispetto:** ogni cittadino deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità;
- ② **imparzialità:** i servizi e le prestazioni sono forniti con continuità e costanza. In caso di interruzione o di funzionamento irregolare il Centro adotta tutte le misure, necessarie per recuperare gli eventuali disagi;
- ② **efficienza ed efficacia:** il Centro è tenuto ad adottare le misure idonee per garantire che l'erogazione dei servizi sia improntata all'efficienza, in modo da assicurare tutta la possibile soddisfazione dell'utente, con l'impiego di elevate professionalità ed adeguate risorse tecniche ed economiche;
- ② **partecipazione:** ogni paziente ha il diritto di ottenere dal personale tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, nonché quelle relative ai dati diagnostici e sulla possibilità di indagini alternative. Il paziente peraltro può fornire suggerimenti per il miglioramento del servizio.

IL CITTADINO: DIRITTI E DOVERI**DIRITTI**

Il cittadino che usa i servizi sanitari ha il diritto di:

- + essere assistito e curato con premura, cortesia e attenzione, nel rispetto della persona e della sua dignità;*
- + ottenere informazioni tempestive, complete e corrette sulle modalità di accesso ai servizi;*
- + ricevere informazioni comprensibili e complete sulla diagnosi della malattia, sulle cure proposte e sulla relativa prognosi;*
- + ricevere tutte le informazioni necessarie, che devono contenere anche i possibili rischi o i disagi conseguenti al trattamento, per esprimere un consenso realmente informato rispetto alle terapie proposte;*
- + ottenere riservatezza sui propri dati personali, generali e riguardanti la malattia;*
- + proporre osservazioni e reclami per i quali esista una procedura certa di istruttoria ed ottenere una risposta;*
- + essere rimborsato nel caso in cui abbia pagato la prestazione e questa non sia stata effettuata;*
- + ottenere risposte adeguate ed omogenee.*

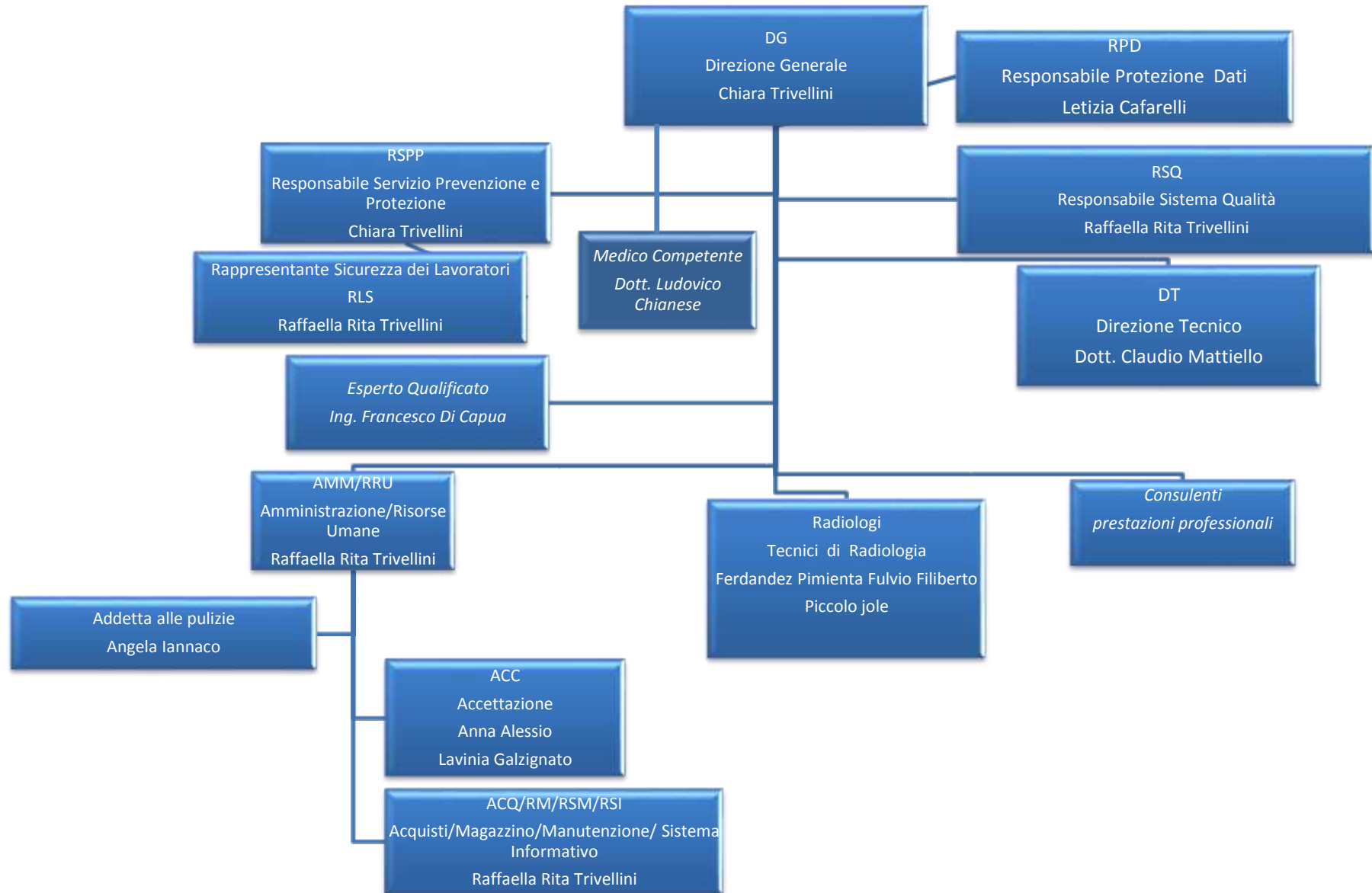
DOVERI

Il cittadino che usa i servizi sanitari ha il dovere di:

- + mantenere un comportamento responsabile in ogni momento, collaborando con tutti gli operatori sanitari;*
- + comportarsi con rispetto e fiducia nei confronti del personale sanitario, come premessa indispensabile per l'impostazione di un corretto rapporto terapeutico ed assistenziale;*
- + informare con tempestività gli operatori sulla propria intenzione di rinunciare a prestazioni e cure programmate, al fine di evitare sprechi di tempo e di risorse;*
- + rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi del Centro considerandoli patrimonio di tutti;*
- + rispettare le indicazioni ricevute relative all'utilizzo di prestazioni e servizi,*
- + osservare gli orari previsti e fissati per l'accesso alla struttura.*

L'ORGANIZZAZIONE ED I SERVIZI OFFERTI**Organizzazione generale**

È di seguito riportato l'organigramma del personale del Centro Diagnostico Trivellini S.r.l. con le relative le funzioni e gerarchie ricoperte all'interno del Centro (in corsivo le prestazioni svolte in regime libero – professionale). Il Responsabile della Struttura è il Dr. Claudio Mattiello



Ragione sociale:	CENTRO DIAGNOSTICO TRIVELLINI S.R.L.
Sede:	Via Cesare Rosaroll, 31 - Napoli
Telefono:	081-5635830
Fax:	081-5542094
E MAIL	radiologiatrixellini@alice.it
SITO	www.centrodiagnosticotrivellini.it

Il Centro Diagnostico Trivellini S.r.l. opera in regime di Accredimento definitivo per Attività di Diagnostica per immagini: Radiodiagnostica. (Decreto n° 125 del 27.10.2016, pubblicato sul BURC N° 73 del 07.11.2016).

*Il Centro Diagnostico Trivellini S.r.l. in ottemperanza all'art.14 del D.LGS. 502/1992 e alla Deliberazione n. 369 del 23.3.10 ha definito la presente **Carta dei Servizi** al fine di assicurare:*

- ⇒ **il rispetto degli obiettivi per la qualità**
- ⇒ **la piena informazione dei cittadini-utenti sui servizi offerti**
- ⇒ **la valutazione della qualità dei servizi per la verifica degli impegni assunti e per il costante adeguamento degli stessi**
- ⇒ **la tutela del diritto al reclamo dei cittadini-utenti**
- ⇒ **rispetto delle normative**

RISPETTO OBIETTIVI PER LA QUALITA'

*Il Centro Diagnostico Trivellini S.r.l. nell'espletamento della propria attività si è posto come obiettivo primario la piena e completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative dei propri clienti esterni. A tal fine la direzione ha definito una **politica per la qualità** che si basa sui seguenti principi:*

- **rispettare le richieste contrattuali dei committenti**

- focalizzare la propria attenzione sulle esigenze dei clienti interni (personale dipendente e collaboratori) ed esterni (clienti)
- conseguire costantemente il miglioramento continuo della qualità
- formare tutto il personale sul sistema di gestione per la qualità aziendale.

Tutto ciò è finalizzato a perseguire i seguenti obiettivi per la qualità:

- ottenere la completa soddisfazione dei clienti interni ed esterni
- aumentare il livello di coinvolgimento del personale
- migliorare l'efficienza interna, attraverso la riduzione dei costi della non qualità
- minimizzare i rischi di insuccessi tecnici e commerciali

PIENA INFORMAZIONE DEI CITTADINI UTENTI SUI SERVIZI OFFERTI

Il Centro Diagnostico Trivellini S.r.l. offre i seguenti servizi agli utenti:

- RADIOLOGIA DIGITALE E TRADIZIONALE
- MAMMOGRAFIA
- ORTOPANTOMOGRAMMA
- TAC MULTISTRATO 16 SLICES
- ECOGRAFIA
- RISONANZE MAGNETICHE ARTICOLARI
- Per la MOC –DEXA gli esami che si eseguono sono:
 - total body
 - femorale e lombare
 - ultradistale
 - composizione corporea per il controllo del peso
 - valutazione rischio frattura
 - modulo pediatrico

Tali Servizi sono offerti negli **ORARI DI APERTURA** al pubblico:
dal Lunedì al Venerdì escluso i festivi dalle ore 08,30—13,30 e dalle ore 14.00 alle 18.30.

Il **LISTINO PREZZI** del Centro Diagnostico Trivellini S.r.l. per tutte le tipologie di esame si attiene a quanto definito nel Tariffario in vigore. Esso è a disposizione degli utenti, che possono prenderne visione richiedendolo agli addetti in sala accettazione.

Modalità di pagamento: è possibile pagare in contanti o col bancomat

I **REFERTI** degli esami Radiologici, della TAC, e della Risonanza sono consegnati entro 24 ore dall'esecuzione dell'esame stesso. Per i casi di particolare urgenza il CENTRO DIAGNOSTICO TRIVELLINI S.R.L. esegue la refertazione e la consegna in tempo reale.

I REFERTI degli esami ecografici sono, invece, sempre consegnati in tempo reale negli orari di apertura ed erogazione delle prestazioni.

E' infine disponibile sul sito www.centrodiagnosticoquivellini.it, il servizio di REFERTI ON-LINE, attraverso il quale l'utente può verificare i propri referti direttamente dal proprio computer di casa.

INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Gli Utenti al momento della presentazione della richiesta, sono informati: sugli adempimenti in materia di Privacy (Regolamento UE 679/2016), con particolare attenzione all'acquisizione del consenso informato.

Il personale in accettazione è tenuto a fornire tutte le informazioni relative agli esami richieste dai clienti.

RICONOSCIMENTO UTENTI

Il Responsabile all'accettazione ha il compito di gestire il listino prezzi ed ha la responsabilità di apportare le eventuali modifiche alle offerte (scontistica), in ogni caso previa verifica ed approvazione della Direzione.

L'addetto all'accettazione ha il compito di acquisire le richieste e di riesaminarle allo scopo di assicurarsi della possibilità di soddisfare in pieno le richieste dei clienti. La Direzione ha la responsabilità della verifica della adeguatezza dell'offerta e/o della modifica ai contratti e della eventuale approvazione delle stesse. Il Centro Diagnostico Trivellini S.r.l. gestisce le offerte attraverso l'utilizzo del listino ASL riportato sul Tariffario in vigore.

Le richieste dei clienti sono espresse:

- *Verbalmente;*
- *Con prescrizione/ricetta del medico privato;*
- *Con impegnativa ASL.*

Vengono prese in carico in sala accettazione dall'addetto che registra nel sistema informatico le specifiche riportate sulle richieste stesse, solo dopo aver controllato la richiesta stessa ed essersi accertato della possibilità da parte della struttura di poter far fronte alle obbligazioni per le quali si dovrebbe impegnare. In particolare l'addetto all'accettazione controlla la validità della richiesta ASL accertandosi che la persona indicata sulla richiesta sia la stessa che si sottopone all'esame (tale accertamento è effettuato controllando un documento di identificazione valido come carta d'identità o patente non scadute).

Per la mammografia l'addetto all'accettazione informa la paziente che, eccetto casi di necessità e/o di urgenza, è preferibile effettuare l'esame in fase di quiescenza ormonale.

COSTI DI PARTECIPAZIONE ALLA SPESA SANITARIA

<i>Tipologia</i>	<i>Importo da pagare</i>	<i>Tot.</i>
NON ESENTI (importo lordo compreso tra € 36,15 e € 56,15)	TICKET € 36,15	€ 36,15
NON ESENTI (importo lordo superiore a € 56,15)	TICKET € 36,15 + QUOTA REGIONALE € 10,00	€ 46,15
ESENTI AI SENSI DELLA NORMATIVA NAZIONALE*	QUOTA FISSA € 5 PER RICETTA	€ 5
ESENTI ASSOLUTI (E 02, E 03, E04, F01, G01, G02, V01, V02, 023)	€ 0	€ 0
TITOLARI DEL SOLO CODICE E00 (importo lordo compreso tra € 36,15 e € 56,15)	TICKET € 36,15	€ 36,15
TITOLARI DEL SOLO CODICE E14 (importo superiore a € 56,15)	TICKET € 36,15 + QUOTA REGIONALE € 5,00	€ 41,15
TITOLARI DEL SOLO CODICE E14 (importo lordo compreso tra € 36,15 e € 56,15)	TICKET € 36,15	€ 36,15
TITOLARI DEL SOLO CODICE E14 (importo superiore a € 56,15)	TICKET € 36,15 + QUOTA REGIONALE € 10,00	€ 46,15

*codici: O (malattie croniche), R (rare), G (guerra), L (lavoro), S (servizio), C (civili), N (legge 210), V (Vittime terrorismo.....) M (maternita'), D (diagnosi precoce), T B (hiv), P (prevenzione), E (condizioni economiche), F (detenuti), I (idoneita').

Il dettaglio dei codici di esenzione per specialistica è riportato in allegato.

<i>Tipologia</i>	<i>Importo da pagare</i>	<i>Tot.</i>
TITOLARI DEL CODICE E05 + E01	€ 0	€ 0
ESENTI PER PATOLOGIA CRONICA + E05	€ 0	€ 0

RISPETTO DELLE NORMATIVE

Il Centro Diagnostico Trivellini S.r.l. opera nel rispetto delle seguenti Normative:

- *D.Lgs.81/08 e successive modifiche ed integrazioni;*
- *Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR) relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati;*
- *D.Lgs.37/08 per la verifica dell'impianto elettrico*
- *CEI 62-5 sicurezza elettrica delle apparecchiature elettromedicali*
- *DPR 462/01 per la verifica dell'impianto di messa a terra*
- *D.Lgs. 152/06 per la tutela dell'ambiente*
- *DPCM 04/03/2020 Ulteriori disposizioni attuative del DL 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, applicabili sull'intero territorio nazionale.*

La Direzione Generale ha il compito di garantire, per ogni erogazione di servizi, risorse (umane e tecniche) sufficienti ed appropriate per il mantenimento degli standard qualitativi aziendali, per adempiere ai requisiti contrattuali e per soddisfare le aspettative del Cliente.

L'addetto all'accettazione ha il compito di verificare la validità delle richieste degli utenti ed aggiornare l'anagrafica clienti.

I tecnici di radiologia hanno la responsabilità di eseguire, nel rispetto delle norme vigenti e delle disposizioni date dal Direttore Responsabile, tutte le attività necessarie all'esecuzione degli esami richiesti.

Il Medico Ecografista ha la responsabilità di eseguire e controllare gli esami ecografici, e redigere il relativo referto.

Il Responsabile Gestione per la Qualità ha il compito di verificare, il grado di soddisfazione del Cliente, nonché di predisporre ed attuare, in collaborazione con il personale aziendale, un processo teso al continuo miglioramento della qualità dei servizi erogati. Ha la responsabilità della corretta gestione della documentazione risultante dalle attività svolte per l'erogazione del servizio.

Il Direttore responsabile è responsabile del controllo dell'intero processo produttivo e della distribuzione dei compiti ai tecnici di radiologia; nonché in qualità di medico radiologo dell'esecuzione dei referti radiodiagnostici. Egli, inoltre, rappresenta l'interfaccia di tutto il personale aziendale per la comunicazione di eventuali problemi e/o difficoltà riscontrate nell'erogazione del servizio.

PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITA'

Esistono orari definiti sia per il ricevimento delle richieste clienti, e quindi per le attività di controllo in accettazione, sia per le fasi di esecuzione degli stessi.

Inoltre, l'attenta fase destinata all'analisi delle richieste dei clienti consente di pianificare perfettamente tutte le attività per poter correttamente rispondere alle specifiche contrattuali.

GESTIONE DELLE RISORSE TECNOLOGICHE

Tutte le attrezzature sono sottoposte a controllo di qualità e sono corredate dei certificati di installazione e collaudo e Manuale d'uso e manutenzione.

La sorveglianza fisica della protezione ai sensi del D.Lgs. 230/95 e s.m.i., è affidata ad esperto qualificato Ing. Francesco Di Capua iscritto nell'Elenco Nazionale degli Esperti Qualificati.

GLI STANDARD DI QUALITA'

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità.

Gli indicatori possono essere monitorati attraverso misurazioni interne, o attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.

Principali Standard di Qualità

	OBIETTIVO	INDICATORE	STANDARD
Accoglienza	<i>Garantire un sistema di accoglienza</i>	<i>Presenza costante di operatori</i>	<i>Presenza di almeno 1 operatore all'accoglienza negli orari di apertura</i>
Umanizzazione	<i>Garantire il rispetto delle relazioni umane</i>	<i>Scelta di personale aperto all'ascolto ed al rispetto dell'altro</i>	<i>Assenza di reclami per comportamento operatori</i>
Coinvolgimento Del Personale	<i>Soddisfazione del personale</i>	<i>Questionario di soddisfazione del personale</i>	<i>90% questionari positivi</i>
Soddisfazione dell'utente	<i>Risposta ai reclami</i>	<i>Tempo di risposta ai reclami</i>	<i>Max 2 gg</i>
Informazione	<i>Garantire informazione sul Servizio</i>	<i>Colloqui individuali e presenza Carta servizi</i>	<i>Assenza di reclami</i>
Professionalità	<i>Garantire la professionalità Dell'intervento riabilitativo</i>	<i>Formazione continua degli Operatori</i>	<i>Monitoraggio della formazione ECM del</i>

			<i>personale</i>
Riservatezza	<i>Assicurare la privacy</i>	<i>Rispetto normative</i>	<i>Assenza di reclami / sanzioni per mancato rispetto della privacy</i>
Attrezzature	<i>Mantenere l'efficienza ed Efficacia delle apparecchiature ed attrezzature utilizzate</i>	<i>Non conformità per mancata manutenzione</i>	<i>Zero</i>
Sicurezza	<i>Garantire la sicurezza strutturale</i>	<i>Documento di Valutazione del Rischio</i>	<i>100% delle prescrizioni di sicurezza applicate</i>

SUGGERIMENTI E RECLAMI

In caso di suggerimenti o reclami inerenti i servizi ricevuti è possibile:

- *contattare telefonicamente il Centro Diagnostico Trivellini S.r.l. al n. 081-5635830; il personale dell'Amministrazione provvederà a registrare la segnalazione e ad attivare i Responsabili interessati;*
- *rivolgersi direttamente al personale dell'Accettazione che provvederà a registrare la segnalazione e ad attivare i Responsabili interessati.*

Qualsiasi sia la modalità utilizzata per la segnalazione, il Centro Diagnostico Trivellini S.r.l. adotta una specifica procedura per garantire l'accoglienza e la valutazione dei suggerimenti, nonché la risoluzione di ciascun reclamo, nell'interesse della soddisfazione dell'utente e nel rispetto del lavoro svolto.

TEMPI DI ATTESA

I tempi di attesa per gli esami Radiologici sono pari a zero, per le Tac , Dentascan e Risonanze i tempi di attesa sono max 1 giorno, mentre per quelli che necessitano di preparazioni specifiche o di utilizzo di mezzo di contrasto, esse sono soggette a prenotazione (massimo 3 giorni di attesa)

L' Attesa media per l'accesso alle prestazioni di ecografia (solo su prenotazione) è di 2 giorni.

ELENCO ESAMI E TARIFFARIO

DISPONIBILE SU RICHIESTA