

# **CARTA DEI SERVIZI L'UOMO S.R.L.**

**Centro Medico Chirurgico**

**Emessa da Responsabile accreditamento**

**Approvata da Direzione**

## INDICE

|  |   |
|--|---|
| L'importanza della carta dei servizi.....                                  | 3 |
| Principi fondamentali della carta dei servizi.....                         | 3 |
| 1. Presentazione dell'organizzazione.....                                  | 5 |
| 2. Descrizione della struttura e dello staff.....                          | 5 |
| Direzione amministrativa: dr. Antonio Di Bonito.....                       | 6 |
| Direzione Sanitaria e responsabile chirurgia generale: dr. Antonio Maiello |   |
| Responsabile chirurgia vascolare: Dr. Giuseppe Maurelli.....               | 6 |
| Responsabile medico di neurologia: dr. ssa Giovanna Russo.....             | 6 |
| 3. Orari di accesso.....   | 6 |
| 4. Modalità di accesso e pagamento.....                                    | 6 |
| 5. I nostri servizi.....   | 6 |
| 6. Partecipazione dei cittadini alla spesa sanitaria.....                  | 6 |
| 7. Impegni e programmi.....  | 6 |
| 8. Standard di qualità.....  | 7 |
| 9. Meccanismi di tutela e verifica.....                                    | 7 |
| 10. Modalità di reclamo.....   | 7 |
| 11. Contenimento liste di attesa.....                                      | 8 |

## L'importanza della carta dei servizi

La Carta dei Servizi:

È un documento adottato da questa struttura per stabilire le linee di indirizzo, i fattori, gli indicatori e gli standard di Qualità dei servizi;

È un documento che va interpretato in chiave dinamica, soggetto, quindi, a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni;

Elenca i criteri, le metodologie e le procedure ai quali gli Operatori devono attenersi;

È uno strumento a tutela del Diritto alla Salute che attribuisce all'Utente la possibilità di controllo effettivo sui servizi erogati, sulla loro qualità e sulla quantità

Perciò essa va letta, consultata ed utilizzata dall'Utente nello spirito di acquisire una conoscenza approfondita della Struttura Sanitaria cui si affida con la finalità di avere il massimo vantaggio possibile dalle prestazioni richieste

## Principi fondamentali della carta dei servizi

I principi fondamentali enunciati nella presente Carta dei Servizi sono quelli espressamente sanciti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 1995:

**Rispetto dell'Utente nel suo valore di persona e cittadino;** rappresenta questo il criterio informatore dei comportamenti e degli atteggiamenti del personale che opera all'interno della Struttura.

**Rispetto della Privacy e della dignità umana.** All'Utente che si rivolge alla Struttura vengono fornite informazioni sul suo stato di salute, garantendo la massima riservatezza secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di privacy .

**Uguaglianza:** le regole riguardanti i rapporti tra l'utente e la Struttura devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi legati al sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche. Tale principio sancisce non solo il diritto all'uniformità delle prestazioni, ma anche il divieto di ogni discriminazione, nell'erogazione dei servizi. Ogni cittadino ha il diritto di essere assistito con attenzione e premura nel rispetto della dignità umana, di essere trattato con cortesia, umanità, senza arroganza o eccessiva confidenza. In particolare, durante la permanenza nella struttura, ciascuno ha il diritto che il personale tutto si rivolga a lui/lei chiamandolo/a per nome e cognome, utilizzando le forme di comune cortesia.

**Partecipazione** intesa non solo come diritto del cittadino ad accedere alla documentazione ai sensi della Legge 241/90, ma anche come informazione ed umanizzazione del servizio, nonché tutela dell'Utente. Ogni Utente ha il diritto di ottenere dal personale della struttura tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso, nonché quelle relative ai dati diagnostici ed alle informazioni sulle possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. L'Utente può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

**Efficienza:** intesa come costante impegno della struttura ad orientare le strategie e gli sforzi della propria organizzazione al raggiungimento di una sempre migliore efficacia del servizio sanitario prestato.

L'organizzazione inoltre ha fatto suoi nell'erogazione del servizio e nel contatto con l'utenza i principi enunciati nella **Carta Europea dei Diritti del Malato**, di seguito esposti:

1. **Diritto a misure preventive.** Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.
2. **Diritto all'accesso.** Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.
3. **Diritto alla informazione.** Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.

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

## 1. Presentazione dell'organizzazione

La società L'uomo Srl, meglio conosciuta sul territorio come "centro medico chirurgico", è una struttura sanitaria privata convenzionata; l'ambulatorio chirurgico opera nelle branca relativamente alla specialità di **chirurgia generale, chirurgia vascolare e neurologia** con protocollo 2247 del 01.02.2012, periodicamente rinnovata come da normativa. Al momento è accreditata al Servizio Sanitario.

## 2. Descrizione della struttura e dello staff

Il C.M.C. (Centro di Medicina e Chirurgia) nasce intorno ad alcuni valori fondamentali come l'etica sanitaria, l'accoglienza e l'attenzione verso chiunque sia in una condizione di complessità. All'interno della struttura il paziente viene accolto con professionalità ed armonia da uno staff qualificato. L'ampia e moderna struttura, sita in via Campi Flegrei 32 , offre servizi sanitari all'avanguardia.

Al suo interno trova spazio un tecnologico complesso operatorio, centro nevralgico e punto di intersezione tra le diverse discipline professionali che operano nella struttura. Gli ambulatori dedicati permettono una completa assistenza del paziente fin dal suo arrivo. L'accogliente e spaziosa reception è arredata con quadri d'elaborazione cubista seguendo pedissequamente il concetto che: offrire luoghi di bellezza sia la parte più nobile del rispetto verso l'altro. La decennale esperienza degli specialisti del C.M.C., unita all'avanguardia dello strumentario medico a disposizione, rende il centro un vero e proprio punto di riferimento per la comunità tutta. Il C.M.C. mette a disposizione servizi in regime ambulatoriale di chirurgia generale, chirurgia vascolare e neurologia nonché lo strumentario necessario per sottoporsi ad esami elettromiografici, elettroencefalografici, esami di ecocolordoppler vascolare.

Il Centro è da sempre alla ricerca di innovazione tecnologica, riconoscendo nelle nuove tecnologie lo sviluppo e la crescita della propria attività.

L'azienda persegue il proprio obiettivo avvalendosi di personale qualificato ed investendo nelle capacità di chi opera all'interno dell'azienda. In tal senso, si lascia spazio al pensiero innovativo che fiorisce in azienda e si cerca di sfruttarlo in tutte le sue potenzialità. Non mancano occasioni di brainstorming dalle quali nascono iniziative a favore dell'utenza.

Punto fondamentale e nostra mission principale è cercare le modalità più efficaci per risolvere le continue e diverse necessità di chi chiede di essere accolto, accompagnato e curato dalle professionalità del C.M.C

**Direzione amministrativa: dr. Antonio Di Bonito**

**Direzione Sanitaria e responsabile chirurgia generale: dr. Antonio Maiello**

**Responsabile chirurgia Vascolare: Dr. Giuseppe Maurelli**

**Responsabile di neurologia: dr. ssa Giovanna Russo**

### **3. Orari di accesso**

Per venire incontro alle esigenze dell'utenza l'ambulatorio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 13 e dalle ore 15 alle ore 19; le attività vengono sospese la domenica, i giorni festivi e per 15 giorni ad agosto.

### **4. Modalità di accesso e pagamento**

Le prestazioni sono effettuate su prenotazione.

Le prenotazioni vengono accettate telefonicamente in orario di ufficio al numero :

081 5265232. Il pagamento avviene in contanti e tramite POS dietro emissione di regolare fattura.

### **5. I nostri servizi**

Il Centro di Medicina e Chirurgia C.M.C. di Antonio Di Bonito mette a disposizione una vasta gamma di servizi medico-chirurgici avvalendosi di medici ed esperti in ciascuna singola branca del singolo servizio offerto.

La nostra struttura sanitaria nasce con l'obiettivo di offrire al paziente un'assistenza rapida, efficiente e di alta qualità.

Il Centro vanta la presenza di personale medico e paramedico altamente specializzato, selezionato sull'intero territorio nazionale, che in un'atmosfera accogliente e professionale è in grado di affrontare ogni esigenza del paziente in tempi estremamente ridotti.

L'azienda è in grado di offrire servizi in regime ambulatoriale avendo all'interno del centro una sala operatoria per interventi chirurgici in day-hospital.

Tutti i servizi sono concentrati all'interno del centro, i diversi medici e specialisti svolgono le proprie attività suddivisi per giorni settimanali.

Nello specifico le prestazioni eseguibili sono:

- Visita Chirurgica Vascolare
- Ecocolordoppler
- Visita Neurologica
- Elettromiografie ed Elettroencefalografie
- Elettroencefalogramma
- Polisonnografia

### **6. Partecipazione dei cittadini alla spesa sanitaria**

Al momento le prestazioni sono in regime convenzionato e privato. In accettazione è presente listino prezzi e prestazioni.

### **7. Impegni e programmi**

L'organizzazione si impegna a:

- facilitare le modalità di accesso ai servizi attraverso idonei canali di comunicazione (es. carta dei servizi, reception);
- diffondere al proprio personale la motivata gestione dei rapporti umani, tenendo sempre presenti le esigenze del paziente;
- portare a termini gli obiettivi terapeutici preposti e condivisi (appropriatezza)
- azzerare i tempi di attesa con la gestione delle liste;
- offrire la continuità dell'assistenza durante l'intera settimana .
- valutare e gestire le possibili situazioni di rischio al fine di evitarle e/o ridurle.
- monitorare il grado di soddisfazione degli utenti, attraverso questionari somministrati, reclami ricevuti, suggerimenti etc.
- garantire personale tecnico qualificato e continuamente formato/informato sul sistema organizzativo aziendale

## 8. Standard di qualità

- Accesso garantito anche alle persone disabili grazie all'assenza di barriere architettoniche
- Tempo medio di attesa per una prestazione è di circa 2 giorni
- Diritto alla Privacy garantito dalla riservatezza di tutto il personale e dalla presenza di apposita striscia separatrice nella sala d'attesa. Tutte le autorizzazioni al trattamento dei dati personali sono custodite in apposito registro.
- Operatori in accettazione disponibili ad ogni chiarimento riguardante l'iter burocratico da seguire per l'accesso al servizio diagnostico: dotarsi di documento di identità, Codice fiscale e prescrizione medica dello specialista o prevista dal S.S.N. al momento dell'accettazione l'impegnativa va firmata per dichiarare l'eventuale esenzione e l'avvenuta fruizione.
- Sala d'attesa climatizzata dotata di 10 posti a sedere

## 9. Meccanismi di tutela e verifica.

In accettazione è disponibile un questionario volto alla verifica della soddisfazione dell'Utente. La struttura si impegna ad elaborare ed analizzare i dati da esso risultanti al fine di trovare nuovi spunti per migliorare il servizio erogato ed ottimizzare le risorse a disposizione.

Inoltre ogni reclamo che perverrà a questa struttura sarà preso in considerazione al fine di colmare eventuali nostre carenze.

Per ciascuno degli standard sopra descritti, la Direzione adotta rispettivamente i seguenti strumenti:

- verifiche periodiche da parte del Responsabile accreditamento
- verifica sistematica da parte del direttore tecnico dei report dei controlli effettuati

## 10. Modalità di reclamo

**Art. 1** – Nell'AMBULATORIO ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93 è attivato il servizio reclami che permette di:

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

modificato dal D.L. 517/93.

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

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

- Lettere in carta semplice, indirizzata e inviata alla Direzione Amministrativa e consegnata alla Direzione Sanitaria.
- Colloquio con il Direttore Sanitario o suo delegato.

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

**Art. 5** – Nel caso in cui l'intervento opposto ad osservazioni o reclami non sia stato risolutivo, il ricorso debitamente istruito e con un progetto di risposta, viene comunicato al reclamante. Qualora il reclamante non si considerasse soddisfatto della decisione, potrà entro 15 gg. produrre una nuova istanza.

**Art. 6** – La Direzione Sanitaria dovrà curare:

L'invio della risposta firmata dalla Direzione Amministrativa all'Utente e contestualmente ai Responsabili dei Servizi interessati dal ricorso;

L'invio alla Direzione Amministrativa dell'opposizione alla decisione sul ricorso affinché essa venga riesaminata adottando, entro 15 giorni dal ricevimento, il provvedimento definitivo, sentito il Direttore Sanitario.

## **11. Contenimento liste di attesa**

Lo studio si rifà a quanto prescritto nella DGRC 170/2007. - Piano Regionale Contenimento Tempi di Attesa (PRCTA).

Al fine di rendere trasparente e funzionale il sistema delle prenotazioni è stato predisposto l'utilizzo di un'agenda che garantisce il rispetto dei turni in base alla priorità di prenotazione e in base alla scelta dello specialista da parte dell'utente; solo in caso di urgenza, con paziente in struttura che necessita di immediato ricorso alle cure, si salta l'ordine di prenotazione del primo specialista che presta soccorso e i pazienti ritardano la prestazione o spostano gli appuntamenti in base alle liste e alle proprie esigenze.

Vista la natura privata dell'ambulatorio al momento non è presente lista di attesa.