

# ALLEGATO 1

## Carta dei servizi

## 1) PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E PRINCIPI FONDAMENTALI – "MISSION"

### LA MISSIONE

Lo Studio di diagnostica per immagini MEMEO srl ha il fine istituzionale di erogare servizi sanitari specialistici a favore della popolazione di Andria e dintorni secondo le modalità previste dai piani sanitari nazionali e regionali e ha indirizzato i propri sforzi organizzativi verso il raggiungimento ed il mantenimento di un alto livello di qualità dei servizi erogati. La Direzione ha individuato come missione l'erogazione di un servizio volto alla piena soddisfazione del paziente/utente.

In questa logica, attraverso l'integrazione e la concertazione con le altre figure del settore sanitario del comprensorio e le Istituzioni del territorio in cui opera, intende perseguire un programma assistenziale che prevede la centralità del paziente, con l'obiettivo di salvaguardarne la dignità e la personalità. Lo strumento principale utile per il raggiungimento di tale missione è il mantenimento di un elevato livello di qualità, garantendo il diritto all'erogazione di una prestazione sanitaria volta all'eccellenza.

A tale scopo lo Studio di diagnostica per immagini MEMEO srl è impegnato da sempre nel miglioramento dei propri servizi, mirando a soddisfare le esigenze e i bisogni dei pazienti in termini di qualità, affidabilità, sicurezza, tempestività, puntualità e flessibilità.

### LA VISIONE

L'attuale condizione dello Studio di diagnostica per immagini MEMEO srl consente di prospettare per il prossimo futuro un ulteriore sviluppo del suo ruolo nell'iter diagnostico offerto dalle professionalità del comprensorio in cui esso opera, attraverso un incremento quantitativo e qualitativo delle procedure diagnostiche e un continuo aggiornamento delle risorse umane, adeguamento degli spazi a disposizione e della strumentazione.

La Direzione ha attivato un programma che ha come obiettivo primario il mantenimento di un sistema di qualità. Tale programma consente di accrescere nel personale una cultura e una mentalità orientata alla prevenzione delle Non Conformità ed al miglioramento continuativo della Qualità delle prestazioni erogate piuttosto che al controllo ed alle correzioni degli errori commessi.

### GLI OBIETTIVI

Il principio fondante della Politica per la Qualità dello Studio di diagnostica per immagini MEMEO srl è rappresentato dalla garanzia e dal miglioramento continuo degli standards qualitativi dei servizi offerti, finalizzati alla piena soddisfazione delle esigenze espresse ed implicite degli Utenti.

Tale principio rappresenta la guida per la definizione e il perseguimento degli obiettivi di seguito elencati:

1) La soddisfazione degli utenti attraverso:

- il miglioramento dei sistemi correnti di ascolto e di monitoraggio della soddisfazione degli Utenti;
- l'attenzione alle richieste, esigenze ed eventuali richiami da parte dell'Utenza;
- un sistema adeguato di risposta a tali richieste;
- il miglioramento continuo del servizio;
- la tutela della privacy;
- l'attenzione ai requisiti sociali e dell'ambiente;
- il rispetto delle norme della sicurezza e igiene sul lavoro;
- uniformità di accesso ai servizi per lavoratori ed utenti.

2) Il miglioramento continuo dei servizi attraverso:

- la conformità del prodotto/servizio agli standards definiti;
  - risultati analitici precisi e accurati;
  - la riduzione tempi di attesa;
  - il rispetto dei tempi di consegna dei referti;
  - l'incremento delle linee analitiche;
  - l'introduzione di nuove metodiche.
- 3) Il miglioramento continuo della qualità dell'assistenza attraverso:
- l'integrazione tra il sistema di gestione per la qualità utilizzato per il governo delle attività diagnostiche e quello applicato per la gestione economico-amministrativa;
  - definizione del numero e della tipologia delle diverse figure professionali in rapporto ai volumi e tipologia di attività.
- 4) La soddisfazione del personale attraverso:
- l'informazione e il coinvolgimento di tutti i collaboratori, di qualsiasi livello, circa le modalità, le responsabilità personali nello svolgimento delle specifiche competenze per l'attuazione ed il mantenimento costante nel tempo del Sistema Qualità aziendale;
  - la crescita costante delle capacità professionali e la motivazione degli operatori, mediante programmi di addestramento e di formazione continua su tematiche della Qualità, su aspetti tecnici e gestionali dei servizi mirati alle specifiche competenze delle varie figure professionali operanti;
  - l'informazione e la formazione di tutti i collaboratori per raggiungere alti livelli di conoscenza e competenza in modo da renderli consapevoli degli obiettivi e dei modi di perseguirli.
- 5) La comunicazione verso l'esterno per acquisire un ruolo di maggiore visibilità ed influenza verso la "cittadinanza" nelle sue espressioni sociali ed economiche, ed ottenere da questa una maggiore partecipazione. Ciò attraverso:
- il miglioramento delle prestazioni in atto;
  - la disponibilità allo scambio di informazioni con i medici curanti esterni, compresi i medici di famiglia, preferibilmente attraverso mezzi informatici, per garantire ai pazienti un'assistenza continuativa ed integrata e per offrire ai medici curanti un adeguato riscontro alle ipotesi diagnostiche formulate.
- 6) Il miglioramento gestionale e organizzativo attraverso:
- il continuo sforzo teso ad ottimizzare l'organizzazione del lavoro;
  - l'attenta analisi di indicazioni, osservazioni e reclami del paziente al fine di monitorare la qualità percepita;
  - la ricerca ed eliminazione delle non conformità e dei punti deboli dell'organizzazione;
  - azioni orientate alla prevenzione delle non conformità;
  - l'assicurazione che siano ben compresi e condivisi da tutti gli operatori i compiti da svolgere e gli obiettivi da conseguire;
  - l'impegno all'aggiornamento e riorganizzazione in funzione di nuove Leggi e Normative;
  - il monitoraggio delle non conformità e la loro incidenza sui costi di gestione;
  - un'attenta ed oculata gestione dei costi e delle spese programmi per l'adeguatezza clinico-organizzativa.
- 7) Il mantenimento e miglioramento del Sistema Qualità attraverso:
- il controllo del numero delle non conformità e della loro incidenza sui costi di gestione;
  - l'aumento delle quote di mercato introducendo nuove prestazioni e/o nuovi settori;
  - il miglioramento tecnologico nei processi (rete informatica, acquisizione di nuove apparecchiature, nuove tecnologie, ecc.);
  - l'ottimizzazione dell'impiego delle risorse umane;
  - azioni di miglioramento continuo di prodotti, processi, servizi, organizzazione e documenti;

- la soddisfazione del personale.

8) Ottenere l'accreditamento definitivo da parte della Regione Puglia.

Quanto sopra si realizza attraverso:

- l'impegno diretto e continuo della Direzione nella gestione del S.G.Q.;
- il coinvolgimento pieno e consapevole del personale nell'attuazione del S.G.Q.;
- il rapporto con gli Utenti improntato alla massima collaborazione;
- il mantenimento di un rapporto di stretta collaborazione con i Fornitori.

I contenuti qui delineati in termini generali sono gli indirizzi del Sistema di Gestione per la Qualità messi a punto dalla Struttura per migliorare le prestazioni dei processi aziendali, accrescere la soddisfazione dell'Utente, tenere sotto controllo e migliorare, ove possibile, i propri processi e servizi.

Nell'ambito dell'impegno al miglioramento continuo la Direzione definisce e quantifica gli obiettivi da raggiungere coinvolgendo i singoli responsabili. La quantificazione degli obiettivi, la programmazione necessaria al loro raggiungimento e la verifica sullo stato dei lavori per raggiungerli sono oggetto di apposita documentazione generata in sede di Riesame dalla Direzione con la collaborazione delle Funzioni aziendali responsabili.

La Direzione è coinvolta nel perseguire quanto contenuto nella Politica esposta e si impegna a diffondere la politica della Qualità e definire l'organizzazione con cui perseguire gli obiettivi definiti mettendo a disposizione le risorse necessarie nell'ambito delle proprie disponibilità.

A tal fine la Direzione assume il ruolo di Rappresentante della Direzione che dispone dell'autorità e delle necessarie risorse per assicurare un Sistema Gestione per la Qualità per assicurarne l'applicazione e controllarne l'andamento e per la conduzione degli audit interni al fine di permetterne il suo miglioramento. Essa, inoltre, delega ai responsabili di funzione aziendale la responsabilità e l'autorità per applicare operativamente il Sistema e relazionare sul suo andamento nelle aree di pertinenza.

## 2) INFORMAZIONE SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI OFFERTI

### ORIGINE E OBIETTIVI DELLA SOCIETA'

Lo Studio di diagnostica per immagini MEMEO srl è una società di servizi tecnicamente organizzata per l'erogazione di prestazioni sanitarie nei campi della prevenzione e della diagnostica per immagini, per la branca specialistica di radiodiagnostica.

E' una struttura privata convenzionata con il sistema sanitario nazionale che da più di 40 anni è al servizio dei cittadini pugliesi, offrendo un servizio di qualità alle stesse condizioni economiche delle strutture pubbliche ed ospedaliere, apprezzato da circa 5mila pazienti/anno, che fruiscono di oltre 7mila prestazioni/anno.

Il principio di accreditamento, fondato sulla verifica dell'idoneità strutturale, tecnologica ed organizzativa, ha rappresentato il punto di partenza di una evoluzione della struttura che si è posta come obiettivo di primaria importanza la massima soddisfazione del cliente attraverso il perseguimento di livelli di qualità sempre più soddisfacenti in termini di cortesia, affidabilità e disponibilità.

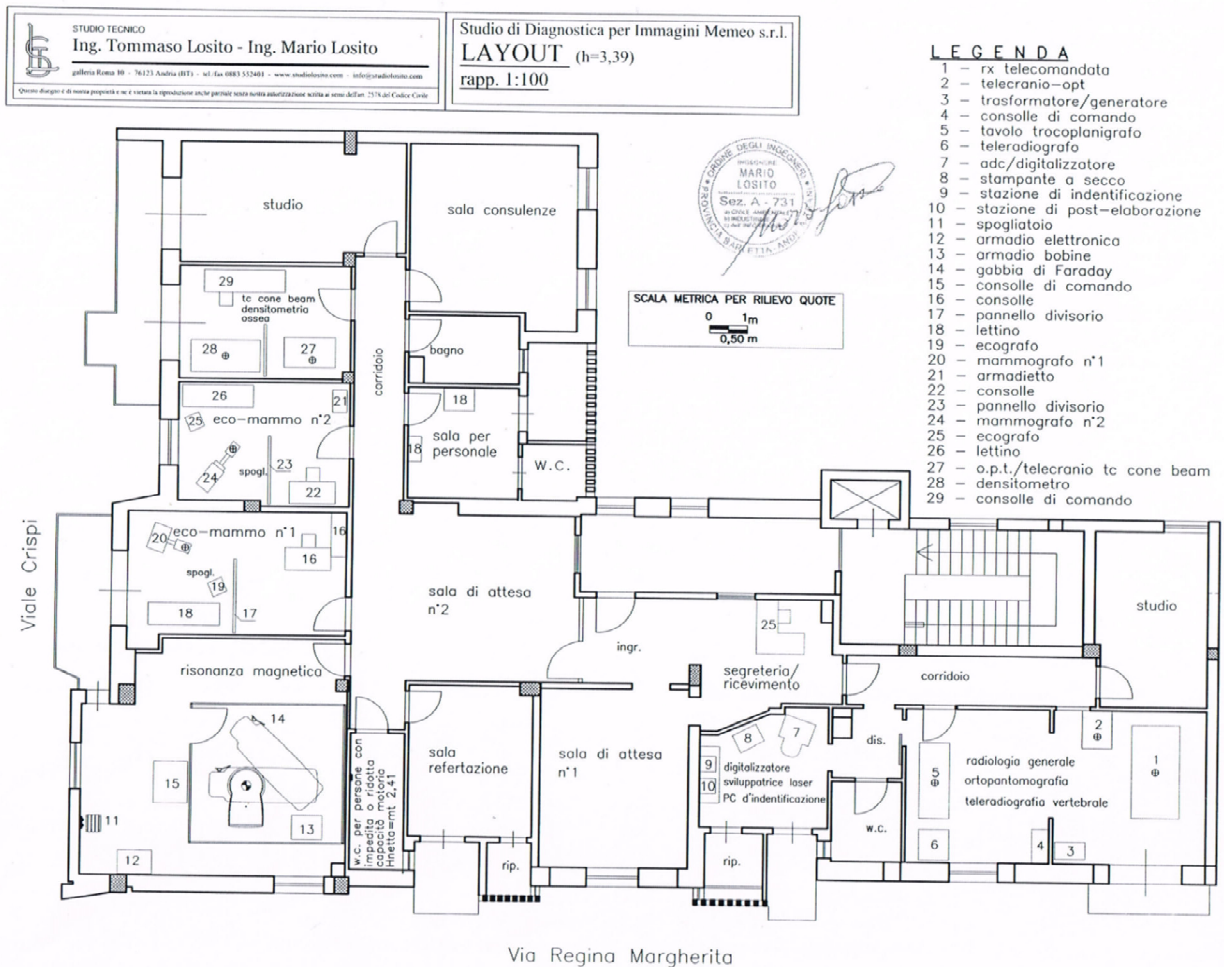
Gli obiettivi prefissati sono perseguiti mediante i servizi di Diagnostica per Immagini. Lo studio per gestire i requisiti minimi per l'autorizzazione regionale all'esercizio e gli ulteriori requisiti di accreditamento istituzionale, ha adottato un sistema di gestione interno della qualità in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001/2008; tale sistema pur non essendo certificato è attivo ed aggiornato annualmente.

### DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La struttura Studio di diagnostica per immagini MEMEO srl è ubicato in Via Regina Margherita, 120/C al primo piano di un edificio. L'accesso ai locali avviene tramite una porta accessibile ai disabili.



Lo Studio di diagnostica per immagini MEMEO srl svolge la sua attività sanitaria all'interno di una struttura di circa 350 mq. di superficie, moderna ed attrezzata, con la seguente suddivisione degli ambienti:



Tutti i locali sono dotati d'impianto di climatizzazione per una resa ottimale della strumentazione ed un maggior comfort per operatori e pazienti.

La struttura è priva di barriere architettoniche ed è dotata di servizi igienici per portatori di handicap.

E' installata un'adeguata segnaletica che indica l'esatta dislocazione dei servizi; inoltre tutti gli operatori sono identificati tramite il cartellino, applicato sul camice.

L'accesso al bancone di accettazione, è tale da consentire un adeguato rispetto della privacy e tale da personalizzare ogni singolo caso.

Inoltre lo Studio, all'interno della sua struttura, ha adottato tutte le misure di sicurezza in osservanza della Legge 81/2008 e s.m.i..

Il numero medio di prestazioni giornaliere è di circa 100 esami al giorno.

La responsabilità dello Studio di diagnostica per immagini MEMEO srl è del Direttore Sanitario, ma tutti gli operatori sono tenuti a svolgere al meglio le mansioni a loro affidate.

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI

Nell'azienda sono operative più sezioni che erogano servizi in regime di accreditamento (convenzionati).

Lo Studio è autorizzato per erogare agli utenti le seguenti prestazioni:



| <b>COD. - ESAME</b>                                  | <b>Tariffa ASL e privati</b> | <b>Ticket</b> |
|--|------------------------------|---------------|
| 87441 1 TORACE 2P                                    | 15,49                        | 15,49         |
| 87442 2 TELECUORE CON ESOFAGO 4P                     | 31,50                        | 31,50         |
| 87421 88 STRAT. POLM. BIL.                           | 49,06                        | 36,15         |
| 47422 89 STRAT. POLM. MON.                           | 34,60                        | 34,60         |
| 87423 90 STRAT. MEDIASTINO                           | 40,03                        | 36,15         |
| 87491 8 TRACHEA                                      | 14,98                        | 14,98         |
| 87171 54 CRANIO                                      | 22,21                        | 22,21         |
| 87172 57 SELLA TURCICA                               | 15,24                        | 15,24         |
| 87161 59 ORBITE – MASTOIDI – ROCCHIE                 | 15,24                        | 15,24         |
| FORAMI – OSSA NASALI                                 | 15,24                        | 15,24         |
| 1ART A.T.M. O EMIMANDIBOLA                           | 15,24                        | 15,24         |
| 87091 3 LARINGE – RINOFARINGE – GH. SALIVARI         | 15,24                        | 15,24         |
| 87113 5 O.P.T.                                       | 20,66                        | 20,66         |
| 87162 62 STRAT. A.T.M.(a bocca aperta e chiusa) BIL. | 53,20                        | 36,15         |
| 8722 73 CERVICALE                                    | 18,08                        | 18,08         |
| 8723 74 DORSALE                                      | 17,30                        | 17,30         |
| 8724 75 LOMBOSACRALE                                 | 17,30                        | 17,30         |
| 8729 76 TELE C. VERTEBRALE E BACINO                  | 34,60                        | 34,60         |
| 8826 67 BACINO – ANCA                                | 17,56                        | 17,56         |
| 87431 69 COSTE BIL. – STERNO – CLAVICOLA             | 24,27                        | 24,27         |
| 87432 70 COSTE MON.                                  | 16,01                        | 16,01         |
| 8822 77 GOMITO – AVAMBRACCIO                         | 14,98                        | 14,98         |
| 8821 78 SPALLA – Omero                               | 17,82                        | 17,82         |
| 8823 79 POLSO – MANO – DITO MANO                     | 14,20                        | 14,20         |
| 8827 80 FEMORE – GINOCCHIO – TIBIA E PERONE          | 21,17                        | 21,17         |

| COD. - ESAME                                   | Tariffa ASL e privati | Ticket |
|--|-----------------------|--------|
| 8828 81 CAVIGLIA – PIEDE,- DITO PIEDE          | 17,82                 | 17,82  |
| 88281 82 ARTI INFERIORI E BACINO (sottocarico) | 30,21                 | 30,21  |
| 88092 84 ASSIALE ROTULA 3P                     | 26,34                 | 26,34  |
| 88331 85 RX MANO – POLSO O GINOC.(età ossea)   | 12,14                 | 12,14  |
| 8831 83 SCHEL. IN <i>TOTO</i>                  | 90,38                 | 36,15  |
| 88332 87 STRAT. SEG. SCHELETRICO               | 31,50                 | 31,50  |
| 87591 27 COLECISTOGRAFIA                       | 50,10                 | 36,15  |
| 8761 16 DIG. COMPL. CON ESOFAGO 9R             | 70,5                  | 36,15  |
| 8762 9 ESOF. – STOMACO E D. 6R                 | 50,1                  | 36,15  |
| 87621 10 ESOFAGO CON CONTRASTO                 | 37,44                 | 36,15  |
| 87622 12 ESOFAGO CON DOPPIO CONTRASTO          | 47,26                 | 36,15  |
| 87623 13 STOMACO E D. CON D.P.                 | 59,39                 | 36,15  |
| 8763 19 TENUE MINUTATO                         | 45,45                 | 36,15  |
| 8764 15 DIG. DISTALE 5R                        | 29,95                 | 29,95  |
| 8819 11 DIRETTA ADDOME 2P                      | 19,37                 | 19,37  |

| ESAMI ECOGRAFICI - CONSEGNA DEL REFERTO AL TERMINE DELL'ESAME |                       |        |
|---|-----------------------|--------|
| COD. - ESAME  | Tariffa ASL e privati | Ticket |
| 88714 43 E. GHIANDOLE SALIVARI – LINFONODI COLLO TIROIDE      | 28,41                 | 28,41  |
| 87371 20 MAMMOGRAFIA BIL.                                     | 34,86                 | 34,86  |
| 87372 21 MAMMOGRAFIA MON.                                     | 22,98                 | 22,98  |
| 88731 22 E. MAMMARIA BIL.                                     | 35,89                 | 35,89  |
| 88731 22 E. MAMMARIA MON.                                     | 19,73                 | 19,73  |
| 88741 40 E. ADDOME SUPERIORE                                  | 43,90                 | 36,15  |
| 88751 41 E. ADDOME INFERIORE                                  | 32,02                 | 32,02  |
| 88761 42 E. ADDOME <i>IN TOTO</i>                             | 60,43                 | 36,15  |
| 88781 45 E. MONITOR. OVULAZ.                                  | 22,98                 | 22,98  |
| 88782 44 E. GINECOLOGIA                                       | 30,99                 | 30,99  |
| 88791 46 E. CUTE E SOTTOCUTE                                  | 28,41                 | 28,41  |
| 88792 47 E. OSTEO - ARTIC. (ANCHE)                            | 32,54                 | 32,54  |
| 88793 48 E. MUSCOLO - TEND.                                   | 28,41                 | 28,41  |
| 88796 49 E.TESTICOLI O SCROTO                                 | 30,99                 | 30,99  |
| 88798 50 E. PROSTATA TRANS.                                   | 43,38                 | 36,15  |
| 88795 51 E. PENE  | 30,99                 | 30,99  |

Per le prestazioni in convenzione con il S.S.N. è richiesta l'impegnativa del medico di base, un documento di riconoscimento, l'eventuale pagamento delle prestazioni fuori convenzione.



## ORGANIGRAMMA FUNZIONALE E NOMINATIVO



## ATTREZZATURE

RX telecomandato MEDICAL MERATE  
TX20



RX tavolo trocoplanigrafico GENERAY  
PLANIX JG



Teleradiografo CGR



Apparato radiologico portatile  
GILARDONI X-GIL



**TC CONE BEAM-OPT-TELECRANIO  
SOREDEX SCADORA 3D**



**Ortopantomografo SOREDEX CRANIEX  
TOMECEPH**



**Digitalizzatore AGFA CR 85-X**



**Stampante digitale AGFA DRYSTAR  
5503**



Densitometro GE MEDICAL SYSTEM  
LUNAR DPX-BRAVO



Mammografo MEDICAL MERATE MSM  
HF



Mammografo METALTRONICA LILYUM



Ecografo ESAOTE MYLAB-25





Risonanza magnetica ESAOTE S-SCAN



## MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

### Prenotazioni

Gli esami possono essere prenotati presso il CUP.

Il Servizio di segreteria è a disposizione per informazioni riguardanti le modalità di accesso alla Struttura, le indagini eseguite, il costo complessivo degli esami, gli orari dei prelievi e di ritiro dei referti.

E' possibile, inoltre, ottenere presso l'accettazione ogni informazione sugli esami eventualmente non eseguiti direttamente in questo Studio (esami eseguiti in *service*).

### Accettazione - privacy - trattamento dei dati sensibili - reclami

Le modalità per l'accettazione sono le seguenti:

- rispettare l'ordine di arrivo;
- accomodarsi ed attendere di essere chiamati;
- presentare all'addetto di sportello eventuale documento di riconoscimento e l'impegnativa per le analisi;
- firmare il consenso al trattamento dei dati personali, solo nel caso non sia stato già fatto in passato, in questo Studio;
- effettuare il pagamento dell'importo previsto
- attendere di essere chiamato dal personale per l'esame.

Per eseguire gli esami in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, il paziente deve presentare idonea impegnativa contenente:

- nome, cognome, età del paziente, numero dell'assistito ed eventuale specifica del diritto di esenzione dal pagamento della prestazione;



- specificazione delle prestazioni richieste secondo il limite per impegnativa richiesto dalle attuali disposizioni (n° 8 esami per impegnativa);
- timbro e firma del medico e data della prescrizione.

Le tariffe applicate sono quelle riportate nel vigente tariffario regionale.

Per eseguire esami privatamente è sufficiente indicare al personale in accettazione gli esami che si intendono svolgere, previa presentazione di documento d'identità.

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi della L. 675/96 e del Dlgs. 196/2003, circa il trattamento dei suoi dati sensibili e viene richiesta la sottoscrizione delle necessarie autorizzazioni.

E' in ogni caso assicurata la massima cura da parte dello Studio affinché sia salvaguardato l'anonimato del paziente.

Il personale di segreteria è sempre a disposizione per qualsiasi informazione inerente le norme legislative sulla privacy che sono altresì esposte, a disposizione del pubblico, nella sala d'attesa.

### **Pagamento delle prestazioni**

Il pagamento del ticket va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni, o al massimo al ritiro dei referti. I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento secondo le tariffe vigenti, fino alla concorrenza dell'importo previsto dalla normativa in atto. Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

### **Svolgimento esami**

Chiamata da parte dell'operatore del paziente tramite numero di accettazione; esecuzione dell'esame; congedo del paziente; trasporto delle pellicole verso l'area analitica.

**LA STRUTTURA METTE A DISPOSIZIONE DEI PAZIENTI I FOGLI INFORMATIVI SULLA PREPARAZIONE ED ESECUZIONE DI ALCUNI ESAMI. IL PERSONALE IN ACCETTAZIONE È DISPONIBILE PER QUALUNQUE ULTERIORE CHIARIMENTO.**

### **Consegna dei referti e disponibilità dei risultati**

I risultati delle indagini diagnostiche possono essere ritirati di norma entro 24 ore dall'esame, salvo diversa indicazione che verrà riportata sul tagliando di ritiro referto.

Lo Studio dedica particolare attenzione alle modalità di consegna dei referti che ha opportunamente stabilito per garantire il rispetto della Legge 675/96 e del Dlgs. 196/03 sulla tutela dei dati sensibili.

Per il ritiro del referto il paziente dovrà esibire sempre il tagliando di ritiro referto e un proprio documento d'identità, se non già abituale cliente e noto al personale dell'accettazione.

Se al ritiro del referto si presenta il delegato (sempre munito di tagliando), questi dovrà presentare in accettazione:

- il tagliando di ritiro;
- il modello di delega, disponibile presso l'accettazione (o stampato in calce al tagliando), compilato e firmato dal delegante;
- un proprio documento d'identità;
- un documento d'identità del delegante.

Tali prescrizioni sono indispensabili al fine di assicurare con la massima perizia possibile, la rigorosa tutela della privacy del cliente ed evitare ogni facile acquisizione dei suoi dati sensibili da parte di terzi, anche familiari.

Il modello di delega sarà trattenuto e conservato dallo Studio, per almeno un anno.

Il referto dovrà essere consegnato sempre e soltanto in busta chiusa.

Il mancato ritiro del referto entro trenta giorni dall'effettuazione della prestazione specialistica comporta l'addebito all'assistito dell'intero costo della prestazione fruita (Legge 29/12/1990 n°407 art. 5 comma 8).

E' possibile ottenere il recapito del referto al proprio domicilio tramite posta, fax o posta elettronica. La relativa richiesta dovrà essere avanzata in Segreteria.

3) ASCOLTO, TUTELA E COOPERAZIONE DEI CITTADINI

- L'accesso ai servizi è garantito ai cittadini in maniera equa, nel rispetto della dignità della persona e senza discriminazioni di nessun genere
- Il paziente deve ricevere informazioni su diagnosi, terapia, rischi e possibili alternative, in modo completo e aggiornato. Lo Studio deve rispettare la documentata volontà del paziente a non ricevere o a delegare ad altro soggetto tali informazioni
- Nessuno può essere sottoposto a trattamenti sanitari senza un espresso consenso informato, salva l'eccezione dei trattamenti sanitari obbligatori previsti espressamente dalla legge
- È necessario richiedere il consenso del paziente per l'utilizzo del caso clinico in attività d'insegnamento o ricerca
- Al paziente devono essere evitati sofferenze e dolore non necessari
- È garantito il rispetto della riservatezza relativa ai dati riguardanti la salute dei pazienti
- Il paziente ed i suoi familiari devono essere messi in condizione di identificare gli operatori ed il nome del medico responsabile delle cure
- Il paziente ha diritto al rispetto delle proprie convinzioni religiose
- L'utente ha diritto a presentare reclami e segnalazioni e a ricevere, relativamente agli stessi, una risposta scritta o verbale
- Il diritto di accesso agli atti è garantito nei modi e nei tempi previsti dalla legislazione vigente (Legge 241/90)

#### **DOVERI DEI PAZIENTI**

- Il paziente deve fornire indicazioni complete sul proprio stato di salute, su eventuali patologie croniche e sui farmaci utilizzati
- Ogni utente è tenuto ad un comportamento responsabile e rispettoso delle esigenze degli altri pazienti e del personale sanitario
- Gli oggetti e i beni mobili e immobili di proprietà dello Studio devono essere custoditi con cura e non danneggiati
- Occorre rispettare gli orari di prenotazione stabiliti e le altre norme che regolano la vita all'interno dello Studio, compreso il divieto di non fumare in tutti gli ambienti della struttura
- Gli appuntamenti fissati devono essere rispettati, o disdetta nei tempi utili per essere destinati ad altri pazienti
- Il paziente è tenuto al pagamento degli oneri di compartecipazione alla spesa sanitaria, ove previsto dalla vigente legislazione.

#### **STRUMENTI DI ASCOLTO**

La Segreteria offre un servizio di accoglienza, di ascolto e di informazione al cittadino.

In particolare si occupa di:

- Gestione delle informazioni riguardanti le prestazioni e i servizi offerti
- Prevenzione dei disagi o disservizi
- Comunicazioni volte a garantire e facilitare le pratiche amministrative relative alle prestazioni sanitarie
- Raccolta di segnalazioni, proposte, suggerimenti e rilievi formulati dai pazienti e/o loro familiari relativamente alle prestazioni erogate dallo Studio
- Rilevazione dei bisogni e delle richieste degli utenti nell'ottica della promozione di azioni di miglioramento della qualità dei servizi e delle prestazioni
- Rilevazione periodica del livello di soddisfazione degli utenti e attivazione delle misure di miglioramento

- Elaborazione di depliant informativi messi disposizione della clientela (elenco prestazioni, foglietti di preparazione per gli esami, sintesi carta dei servizi, ecc.)

La Segreteria inoltre si occupa della gestione dei reclami.

Il reclamo è una qualunque espressione di insoddisfazione dell'utente e come tale è uno strumento indispensabile di tutela dei diritti del malato e dei suoi familiari. Per l'azienda rappresenta uno degli strumenti più utili per la rilevazione di eventuali disservizi e per il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza.