

BIELO DIAGNOSTICA

Radiologia e Diagnostica per immagini

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

SEZIONE 1

- 1.1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA
- 1.2. MISSION
- 1.3. VISION
- 1.4. OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITA'

SEZIONE 2

- 2.1. ELENCO PRESTAZIONI
- 2.2. ACCESSI
- 2.3. ORARI
- 2.4. PRENOTAZIONI
- 2.5. GESTIONE UTENTE
- 2.6. COSTO PRESTAZIONI
- 2.7. MODALITA' DI PAGAMENTO
- 2.8. RITIRO REFERTI
 - 2.8.1. RITIRO REFERTI ONLINE

SEZIONE 3

- 3.1. IMPEGNO AZIENDALE
- 3.2. TEMPI DI ATTESA
- 3.3. INFORMAZIONI
- 3.4. ACCOGLIENZA E COMFORT
- 3.5. GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO
- 3.6. TRATTAMENTO DEI DATI E CONSENSI INFORMATI
- 3.7. MIGLIORAMENTO DEL RAPPORTO TRA IL CENTRO E IL TERRITORIO
- 3.8. TUTELA E ASCOLTO DEL PAZIENTE

SEZIONE 4

- 4.1. FORMAZIONE
- 4.2. RAPPORTI CON IL TERRITORIO E CON I CITTADINI
- 4.3. DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO
 - 4.3.1. DIRITTI
 - 4.3.2. DIRITTO AL RISPETTO DELLA PRIVACY
 - 4.3.3. DOVERI DEL CITTADINO
- 4.4. PRINCIPI FONDAMENTALI

Gentile Signore/ Signora,

il documento che Lei sta leggendo è la nostra Carta dei Servizi. Si tratta di un documento importante che Le permette di conoscere la nostra struttura, i servizi che forniamo, gli obiettivi e gli strumenti di controllo che ci siamo prefissi per erogare un servizio sanitario di qualità. Si tratta quindi soprattutto di uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi. L'obiettivo che questo documento si pone è duplice: illustrare dettagliatamente i servizi che il Centro Diagnostico offre all'utente per metterlo in condizioni di scegliere il servizio a Lui più idoneo, e testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, obiettivo per raggiungere il quale ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

A disposizione per ogni chiarimento.

La Direzione

Sezione 1

1.1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Centro di Radiologia e Diagnostica è una nuova struttura di oltre 1000 mq che si sviluppa su un piano privo di barriere architettoniche, in cui operano varie articolazioni organizzative in grado di interagire strettamente tra loro.

- 1) E' presente un parcheggio riservato attiguo al Centro Diagnostico
- 2) Al piano terra il reparto di diagnostica per immagini e radiologia.
- 3) Il Centro è dotato di una Reception per l'accoglienza del paziente, di una sala d'attesa e di servizi che rispettano le norme cogenti.

Il Centro si avvale di personale medico e paramedico specializzato, di attrezzature moderne ed efficaci, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati, per il perseguimento di diagnosi corrette.

1.2. MISSION

Costituisce fermo principio del Centro e dei suoi collaboratori

- affermarsi ed ampliare il settore delle nuove tecnologie di diagnostica
- fornire prestazioni specialistiche in quasi tutte le specialità sanitarie
- fornire prestazioni specialistiche di cura dell'apparato motorio mediante terapie fisiche e riabilitative
- svolgere attività di chirurgia ambulatoriale
- garantire prestazioni di laboratorio di elevata qualità
- supportare le visite medico specialistiche tramite gli strumenti di diagnostica per immagini.

La struttura vuole porsi come punto di riferimento per un'ampia gamma di attività sanitarie, individuate nella Carta dei Servizi sempre a disposizione dell'Utenza, finalizzate alla tutela della salute in generale, alla diagnosi tempestiva, alla terapia mirata e al benessere della persona nel più assoluto rispetto dei suoi diritti e delle sue peculiarità, per ottenere la massima soddisfazione possibile dei suoi bisogni.

Si propone inoltre di essere riferimento per l'Utenza per la qualità delle prestazioni erogate, la soddisfazione del cliente, l'accoglienza professionale e la grande flessibilità e disponibilità.

La nostra missione è:

- capire le aspettative e le esigenze dei nostri pazienti;
- fornire servizi conformi agli impegni concordati;
- continuare a migliorare processi e servizi allo scopo di soddisfare aspettative future dei nostri pazienti;
- fornire un servizio qualificato e supportato dalle tecnologie più avanzate;
- sviluppare competenze interne;
- operare con eccellenza nell'intero processo d'impresa.

1.3. VISION

Per soddisfare la sua MISSION la struttura mette a disposizione dell'utenza un elevato numero di specialità mediche fornendo con rapidità servizi qualificati ed affidabili e aumentando di anno in anno la tipologia dei servizi e migliorandone la qualità.

E' un obiettivo ben definito e richiede strategie aziendali che coinvolgano in modo globale le risorse umane e tecnologiche della nostra organizzazione.

Le strategie per raggiungere l'obiettivo sono mirate a:

- avere una costante attenzione al mercato che ci consenta di proporre servizi sempre attuali e innovativi;
- fornire al Paziente un valido supporto medico - diagnostico per consigliare le soluzioni più appropriate;
- avere una costante attenzione all'impiego delle tecnologie più moderne ed avanzate adatte ad offrire il massimo della capacità tecnologica attuale;
- pianificare il processo dei servizi razionalizzando le modalità operative in un ambiente sano e sicuro;
- garantire un capillare e puntuale ausilio al Cliente nella stesura di diagnosi accurate;
- formare e aggiornare i propri collaboratori per garantirne una continua crescita professionale, al fine di rendere più competitivi (qualità/costi) i servizi forniti;
- garantire un'organizzazione che abbia un impatto confidente con il pubblico, che sia semplice nell'indirizzare il cliente verso le prestazioni da lui richieste e sufficientemente elastica per assorbire le eventuali punte delle richieste.

1.4 OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITA'

Gli obiettivi del Centro Diagnostico sono identificabili nei seguenti:

OBIETTIVI	STANDARD E INDICATORI DI QUALITA'
Identificabilità degli operatori	Tutto il personale è fornito di apposito documento di identificazione, tenuto in evidenza.
Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura	Il personale addetto al servizio di accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il centro offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni.
Rispettare la dignità e la privacy del paziente	I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio del centro e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate. Il personale sanitario è vincolato al segreto professionale. Gli ambulatori, al momento dell'erogazione della prestazione, vengono tenuti costantemente chiusi. I servizi igienici sono separati per gli uomini e le donne e predisposti per i disabili.
Garantire professionalità	Il centro si avvale solo della collaborazione di personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge. Il personale medico e paramedico viene istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida validate.

	Il centro si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati. Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni.
Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate	Il centro effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati. La direzione sanitaria e la direzione amministrativa si aggiornano continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valutano le opportunità di acquisizione.
Recepire le esigenze del paziente	Il centro è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva.
Attuazione del sistema gestione qualità finalizzato al miglioramento continuo	Attuazione del sistema gestione qualità che viene mantenuto costantemente aggiornato. Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e dei dipendenti e degli obiettivi di miglioramento.

Sezione 2

2.1. ELENCO PRESTAZIONI

➤ ■ *Diagnostica per immagini*

- ✓ Ecografie
- ✓ Ecocolordoppler
- ✓ Ecocardiografie
- ✓ Radiografie
- ✓ Mammografie
- ✓ Tomografie computerizzate
- ✓ Risonanze magnetiche

2.2. ACCESSI

Il Centro si trova a Venezia in Via Sant'Andrea, Area del Demanio Portuale presso il Fabbricato 210. Facilmente raggiungibile, costituisce un punto strategico grazie alla sua vicinanza sia alla stazione che al centro della città ed è dotato di un ampio parcheggio auto.

DAL CENTRO CITTA' E DALLE ISOLE

Dal centro città si arriva comodamente con qualsiasi linea di vaporetto che porti a Piazzale Roma.

DA PIAZZALE ROMA (Capolinea Bus) e DALLA STAZIONE FERROVIARIA DI VENEZIA (S. LUCIA)

Raggiungere il Centro di Radiologia e Diagnostica è possibile:

A PIEDI

- Dalla Stazione (circa 6 min)
- Da Piazzale Roma (circa 2 min).

IN AUTO

Provenendo da Bologna Autostrada A13:

- Superata l'uscita 'Padova Zona Industriale' proseguire per Venezia A57
- Superata la barriera di Mestre - Villabona (Venezia - Mestre) prendere immediatamente la prima uscita a destra e seguire le indicazioni stradali per Venezia.

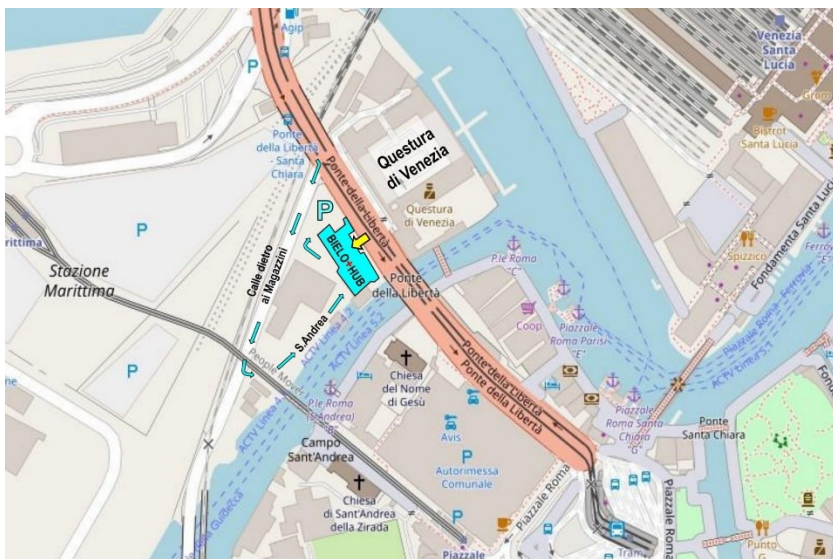
Provenendo dall'Autostrada A4 direzione Milano-Trieste:

- Superata l'uscita 'Padova Est' proseguire per Venezia A57
- Superata la barriera di Mestre - Villabona (Venezia - Mestre) prendere immediatamente la prima uscita a destra e seguire le indicazioni stradali per Venezia.

Provenendo dall'Autostrada A4 direzione Trieste-Milano:

- Superata l'uscita Noventa di Piave proseguire in direzione Venezia quindi proseguire sulla tangenziale di Mestre prendere l'uscita PORTO e seguire le indicazioni stradali per Venezia.

Seguire quindi le indicazioni stradali per Venezia Città - Porto Turistico. Percorrere il Ponte della Libertà, unico collegamento stradale della terraferma con Venezia e attenersi alle seguenti indicazioni: svoltare a destra e prendere Calle Dietro ai Magazzini. Superato il varco Sant'Andrea, svoltare sulla prima a sinistra e alla fine del viale alberato troverete il Centro Diagnostico sulla vostra destra.



2.3. ORARI

La sede sarà aperta al pubblico con orario continuato dalle ore 8.00 alle ore 19.00 dal lunedì al venerdì.

Visite specialistiche	<i>Su appuntamento, secondo la disponibilità degli specialisti.</i>
Ritiro referti	Dal lunedì al venerdì Dalle 8.00 alle 19.00 <i>Post prestazione in loco o a mezzo mail.</i>
Informazioni e prenotazioni	Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.00

2.4. PRENOTAZIONI

La prenotazione per tutte le prestazioni che lo richiedono, potrà essere effettuata durante l'orario di apertura.

Il paziente sarà tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicurerà l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso. La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente durante gli orari di segreteria.

2.5. GESTIONE UTENTE

Il paziente in appuntamento si presenterà presso la reception del Centro Diagnostico dove verranno espletate le pratiche di accettazione, verranno raccolti i dati personali e verrà creata una scheda utente. Saranno richiesti il codice fiscale ed un documento di identità.

2.6 COSTO DELLE PRESTAZIONI

Attualmente il Centro non è accreditato con il Servizio Regionale Sanitario, quindi tutte le prestazioni saranno erogate a totale carico dell'Utente.

Il listino prezzi delle degli esami diagnostici, è disponibile e consultabile presso la reception del Centro Diagnostico.

2.7 MODALITA' DI PAGAMENTO

Gli esami diagnostici verranno regolati dopo l'erogazione della prestazione. I pagamenti potranno essere effettuati tramite:

- Contanti
- Bancomat
- Carta di credito
- Assegni bancari

2.8 RITIRO REFERTI

I referti di diagnostica, verranno consegnati nel rispetto dei tempi tecnici necessari. Su richiesta del cliente, il referto può essere inviato per posta al relativo domicilio, previo pagamento del bollo di spedizione oppure in modalità elettronica.

Il ritiro dei referti può essere effettuato alla reception:

- Direttamente dall'interessato, presentando documento di riconoscimento o codice fiscale
- Da persona delegata, presentando delega scritta e documento di riconoscimento.

Sezione 3

3.1. IMPEGNO AZIENDALE

La carta dei servizi si rivolge ai cittadini per aiutarli a tutelare i loro diritti.

Con la realizzazione di questa Carta, il Centro dichiara gli **impegni** che assume nei loro confronti e gli **standard minimi di qualità** che devono essere garantiti nell'erogazione delle prestazioni sanitarie.

Per il rispetto di tali livelli qualitativi, tutto il personale sarà coinvolto e responsabilizzato.

La rispondenza tra Servizi erogati e standard dichiarati verrà periodicamente verificata e monitorata.

I fattori di qualità dei servizi sanitari sono stati individuati ed associati ai seguenti aspetti/dimensioni:

3.2. TEMPI DI ATTESA

I tempi di attesa per accedere alle prestazioni e per le refertazioni sono riportati nella tabella seguente:

	Tipologia	Tempi di attesa (di norma)
Erogazione servizi e prestazioni specialistiche	Prestazione specialistica	1-10 gg
All'accettazione per:	prenotazioni	<i>Fino a 10 minuti</i>
	accettazioni	
	fatture	
Tra l'accettazione e l'esecuzione delle prestazioni	prenotazione specialistica	<i>Fino a 20 minuti</i>

Tra l'erogazione della prestazione e la consegna dei referti	Prestazione specialistica	1-3 gg

3.3. INFORMAZIONI

REQUISITI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Presenza di un numero telefonico unico dedicato all'orientamento del cittadino, attivo tutti i giorni dalle 8.00 alle 18.00	Accesso telefonico al servizio di assistenza	Risposta al 95% delle chiamate entro la fascia definita
Presenza di un indirizzo e-mail dedicato alle richieste di informazioni	Accesso informatico	Risposta al 95% delle richieste entro la fascia definita

3.4. ACCOGLIENZA E COMFORT

Oltre ad una qualificata prestazione tecnica, il Centro si impegna ad assicurare al cittadino una accoglienza gentile ed accurata.

REQUISITI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Gentilezza/accuratezza	Verifica della soddisfazione dell'utente attraverso questionari sulla qualità percepita	<i>Almeno un monitoraggio ogni 6 mesi</i>
Pulizia ambienti	N° interventi giornalieri	<i>Almeno una volta al giorno</i>
Segnaletica Piani per garantire la sicurezza	Predisposizione di segnaletica nelle zone preposte	<i>Predisposizione di segnaletica nelle zone preposte</i>
Ambienti decorosi	Ambienti confortevoli/ambienti Totali	100%
Servizio di manutenzione ordinaria	N° interventi manutenzione ordinaria/mese	<i>Almeno 1 verifica al mese</i>
Servizio manutenzione straordinaria	N° interventi/totale chiamate	100%

3.5. GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO

Sarà un impegno aziendale garantire la gestione del rischio clinico il cui scopo è quello di ridurre la probabilità che avvengano eventi avversi, in altre parole danni causati al paziente nel corso dell'assistenza sanitaria.

REQUISITI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Garantire l'individuazione dell'analisi dei rischi (attivi e latenti) attraverso l'analisi degli esempi significativi, dei contenziosi e delle segnalazioni dei cittadini.	Sistema informatizzato per la rilevazione e la registrazione delle segnalazioni.	<i>Rilevazione ed elaborazione del 100% delle segnalazioni</i>
Sterilizzazione dispositivi medici	Utilizzo esclusivo di materiale "monouso"	100%
Gestione rifiuti sanitari	Presenza di contenitori adatti per tipologia di rifiuti	100%

3.6. TRATTAMENTO DEI DATI E CONSENSI INFORMATI

Il Centro opererà affinché i sanitari erogino prestazioni soltanto se la persona cui sono dirette è d'accordo e dà il consenso informato.

Il Paziente dovrà, cioè, poter decidere se vuole essere curato/trattato: ha il diritto/dovere di conoscere tutte le notizie disponibili sulla propria salute, chiedendo al medico ciò che non è chiaro, così da poter scegliere, se sottoporsi o meno ad una determinata terapia/trattamento.

REQUISITI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Modulo consenso trattamento dati	Presenza/Assenza	<i>100% dei casi</i>
Modulo consenso informato	Presenza/Assenza	<i>100% dei casi</i>
Consenso informato	N° moduli firmati dai pazienti/N° pazienti	100%

Trattamento dei dati e consenso:

I dati personali dei pazienti che accedono al Centro Diagnostico saranno esclusivamente trattati per le finalità amministrative, contabili e sanitarie, nel pieno rispetto della legge vigente sulla privacy.

E' diritto del paziente conoscere ed accedere, per ogni esigenza, ai propri dati. Il personale sarà tenuto a fornire ai richiedenti le informazioni circa le finalità e le modalità del trattamento, la natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati, le conseguenze di un eventuale rifiuto di rispondere, nonché i soggetti ai quali i dati possono essere comunicati. Sarà compito del personale medico, o di altro personale sanitario, fornire ai diretti interessati, o loro delegati, le informazioni e la documentazione sanitaria idonea a rivelare lo stato di salute.

Prestazione sanitaria e consenso:

Il consenso informato rappresenta l'espressione della volontà del paziente o dell'aveente diritto che, opportunamente informato, acconsente ad essere sottoposto ad una specifica prestazione sanitaria.

Qualsiasi prestazione sanitaria potrà essere effettuata solo previa acquisizione del consenso dell'interessato (o di altri soggetti, in casi particolari). Il consenso dovrà essere acquisito in forma scritta nei casi previsti dalla legge e nei casi in cui per la particolarità delle prestazioni diagnostiche e/o terapeutiche o per le possibili conseguenze delle stesse sull'integrità fisica, si rende opportuna una manifestazione inequivocabile della volontà della persona.

L'informazione al paziente fa parte della buona condotta medica e sarà integrativa della prestazione sanitaria.

Contenuti e caratteristiche dell'informazione:

Effettività e correttezza:	Il Sanitario deve spiegare in modo chiaro il motivo alla base della scelta del trattamento specifico.
Atecnica:	Il linguaggio utilizzato per dare l'informazione deve essere chiaro e comprensibile dalla persona comune, semplice e non tecnico.
Personalizzazione:	Nel dare l'informazione, è necessario che il Sanitario tenga conto delle caratteristiche dell'interlocutore, della sua cultura generale e specifica, della sua età e degli aspetti psicologici.
Funzionalità e proporzionalità:	L'informazione deve essere precisa e dettagliata e comprendere la natura della patologia presentata, la natura del trattamento proposto, le controindicazioni generali e specifiche, i benefici ed i rischi del trattamento proposto, le possibili alternative con i relativi rischi e benefici, le precauzioni da adottare nel periodo successivo al trattamento e le probabilità di insuccesso. Sono da evitare le elencazioni di rischi ipotetici, anche se possibili, che potrebbero essere controproducenti spaventando il paziente ed inducendolo a rinunciare ad un trattamento utile.
Veridicità:	Le informazioni devono corrispondere al vero.

Contenuti e caratteristiche del consenso:

Personale:	Il consenso deve essere espresso dalla stessa persona sulla quale i trattamenti sanitari devono essere effettuati; nessuna efficacia giuridica può riconoscersi alla volontà espressa dai familiari del malato, tranne nei casi di esercizio della potestà dei genitori e della tutela.
Consapevole:	La validità del consenso si basa sulla capacità che ha avuto il paziente di compiere una scelta consapevole fondata su di una informazione

	preventiva, corretta e completa.
Attuale:	Il consenso vale per lo specifico trattamento e, nel caso in cui si ipotizzi di dover modificare l'intervento durante l'esecuzione, è opportuno chiedere un consenso "allargato".
Preventivo:	Richiesto con anticipo per consentire un lasso di tempo idoneo (in ragione della gravità della patologia) per valutare la situazione ed esprimere il consenso.
Manifesto:	Salvo i casi di consenso tacito, implicito e del consenso presunto, il sanitario deve dimostrare l'avvenuta manifestazione del consenso.
Libero e gratuito:	Dipende solo dalla libera autodeterminazione del paziente ed il suo rilascio non può essere vincolato in alcun modo o viziato da errore o dolo.
Revocabile:	Può essere revocato dall'interessato.
Richiesto:	L'ottenimento di un valido consenso è compito del sanitario il quale deve assicurarsi che il paziente abbia compreso i termini della questione e acconsenta al trattamento.

3.7. MIGLIORAMENTO DEL RAPPORTO TRA IL CENTRO E IL TERRITORIO

Il Centro attuerà tutte le azioni necessarie per migliorare il rapporto con il territorio; la comunicazione immediata e facilitata incrementerà l'operatività professionale e la qualità del servizio reso ai cittadini.

REQUISITI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Questionario sulla soddisfazione del paziente	Percentuale di risposte positive rilevate con indagini sulla qualità percepita	Almeno il 75% delle risposte positive
Gestione delle segnalazioni	Disponibilità di modulistica per le segnalazioni	Valutazione costante delle eventuali segnalazioni

Indagini sulla soddisfazione dei pazienti:

Il questionario sulla soddisfazione del paziente sarà presente nella sala d'attesa nell'apposito contenitore: una volta compilato, dovrà essere inserito nell'apposito contenitore situato presso la sala d'attesa. Il responsabile della Qualità analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, inoltrandoli alla Direzione che provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.

3.8. TUTELA E ASCOLTO DEL PAZIENTE

Il Centro si impegnerà ad organizzare e strutturare i servizi sanitari che offre ai cittadini in modo da personalizzarli centrandonli sulla persona e sulle sue esigenze. A questo scopo il Centro Diagnostico si impegnerà a coinvolgere tutto il personale medico e paramedico nella stesura di questa Carta Servizi, nella stesura e rilevazione dei questionari di gradimento e della rilevazione di eventuali reclami, questo proprio per garantire al paziente e al cittadino un servizio di alta qualità con il solo scopo di essere a servizio del paziente stesso.

REQUISITI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Effettuare annualmente la rilevazione della soddisfazione/gradimento degli utenti.	Effettuazione della rilevazione della soddisfazione degli utenti, attraverso l'utilizzo di un questionario.	Almeno il 70% delle risposte positive.
Procedura di gestione dei reclami	Presenza e applicazione della procedura	Risposta al 100% dei reclami.

REQUISITI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Garantire il miglioramento dei rapporti tra gli utenti ed il personale ad immediato contatto con essi.	<ul style="list-style-type: none"> (N° di personale ad immediato contatto con gli utenti che ha seguito corsi di formazione/n° totale di personale ad immediato contatto con gli utenti) * 100 Questionari qualità percepita nei servizi di accettazione (front-office) 	<ul style="list-style-type: none"> Diminuzione della percentuale dei reclami sugli aspetti relazionali. Diminuzione del 10% dei reclami sugli aspetti relazionali.
Rilevazione della soddisfazione degli utenti.	Rilevazione della soddisfazione dei pazienti anche con il supporto del personale medico e non	Almeno una rilevazione a semestre.

Sezione 4

4.1. FORMAZIONE

La nostra struttura dispone di tecnologie innovative e all'avanguardia e garantisce l'aggiornamento continuo del personale sanitario.

La formazione è fondamentale e deve essere costante per il buon operato e uno strumento necessario nella gestione delle risorse umane.

In particolare il Centro Diagnostico crede nelle potenzialità dei giovani, che vengono affiancati a professionisti di provata e documentata esperienza e che devono seguire un percorso formativo che contempla sia la formazione di base specifica di ogni professionalità, sia una base comune di formazione che comprende in particolare la comunicazione, la gestione del tempo e le dinamiche di gruppo, in modo da preparare i professionisti del futuro.

4.2 RAPPORTI CON IL TERRITORIO E CON I CITTADINI

Il Centro sarà fortemente impegnato nella collaborazione con gli enti locali per garantire un servizio di alta qualità. In particolare coopererà attivamente con l'Azienda Ospedaliera di Venezia e con le iniziative del Comune di Venezia.

La nostra struttura si metterà a disposizione delle Aziende del territorio che vogliono effettuare gli accertamenti sanitari stabiliti dalla Legislazione Italiana riguardante la Medicina del Lavoro, oppure che vogliono offrire ai loro dipendenti/associati particolari agevolazioni o pacchetti sanitari specifici (check-up).

Il Centro Diagnostico disporrà di un completo sito internet, continuamente aggiornato e disponibile come sistema informativo.

Il Centro garantirà ai propri utenti la massima riservatezza e privacy nel rapporto con il paziente e nella gestione di documenti e referti sanitari.

Tutto il personale sanitario dovrà informare correttamente e in modo completo il paziente, in modo che possa scegliere consapevolmente e liberamente tra diverse procedure e/o trattamenti sanitari.

Il Centro si affiderà alla collaborazione e alla disponibilità dei professionisti medici per il corretto approccio con il paziente, la rilevazione dei questionari di gradimento e la stesura di questa Carta Servizi, basandosi sulla Carta Europea Dei Diritti del Malato.

4.3 DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

4.3.1 DIRITTI

Il cittadino utente avrà diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni fisiologiche e religiose.

Il cittadino utente avrà diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso avrà diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

Il cittadino utente avrà diritto di ottenere dal sanitario informazioni complete e comprensibili in merito agli esami specialistici cui deve sottoporsi.

In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare un pericolo per la salute, il cittadino utente avrà diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto agli esami diagnostici; le dette informazioni dovranno concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di un'informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del cittadino utente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

Il cittadino utente avrà, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini alternative anche se eseguibili in altre strutture.

Ove il cittadino utente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.

Il cittadino utente avrà diritto di porre reclami che dovranno essere sollecitamente esaminati ad essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

4.3.2 DIRITTO AL RISPETTO DELLA PRIVACY

Il cittadino utente avrà diritto ad acconsentire o meno a fornire il consenso al trattamento dei dati sensibili che lo riguardano, al rispetto della semplificazione amministrativa ed all'accesso alla documentazione che lo riguarda, a presentare autocertificazioni e dichiarazioni sostitutive, secondo la normativa vigente. A tale scopo il Centro ha adottato la normativa sulla privacy (di cui al decreto legislativo 196/03 e Regolamento EU 2016/679) come impegno condiviso da tutta l'azienda garantendo la sua riservatezza ed effettuando delle scelte organizzative di carattere sostanziale, con conseguente impegno in termini di risorse e formazione.

Affinché lo sforzo di attuazione della normativa privacy sia tangibile e proficuo, per l'intera utenza gli operatori saranno soggetti ad un processo di formazione continuo e programmato.

L'azienda vigilerà affinché i propri addetti, nell'adempimento dei propri compiti, utilizzino i dati e le informazioni relativi alla salute degli utenti con strumenti sia informatici sia cartacei, idonei a garantire la sicurezza dei dati personali trattati.

L'interessato cui si riferiscono i dati personali, avrà la possibilità di esercitare, eventualmente anche a mezzo delega o procura scritta rilasciata a persone fisiche o ad associazioni, i seguenti diritti:

- conoscere l'esistenza di trattamenti di dati che lo riguardano;
- ottenere la conferma dell'esistenza o meno, agli atti dell'azienda, di dati che lo riguardano;
- ottenere la cancellazione dei dati, sempre che non esistono obblighi di conservazione;
- ottenere la rettifica o l'aggiornamento dei dati;
- opporsi in tutto o in parte per motivi legittimi al trattamento dei dati che lo riguardano.

4.3.3 DOVERI

- Il cittadino malato, sarà invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.
- L'accesso nella struttura sanitaria esprime da parte del cittadino paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.
- E' un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possono essere evitati sprechi di tempo e risorse.
- Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
- Chiunque si trovi in struttura è chiamato al rispetto degli orari degli appuntamenti stabiliti al fine di permettere lo svolgimento della normale attività programmata.
- Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio.
- In struttura è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura.
- L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le Prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
- È opportuno che i pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.
- Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

(estratto dal DPCM 19 maggio 1995)

4.4 PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali ai quali questa Carta dei Servizi si ispira sono:

Uguaglianza ed Imparzialità - i servizi e le prestazioni saranno forniti secondo regole uguali per tutti senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche e condizioni di salute.

Rispetto - ogni cittadino utente dovrà essere assistito trattato con premura, cortesia attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

Diritto di scelta - il cittadino utente avrà diritto, secondo normative vigenti, di scegliere tra soggetti che erogano il servizio.

Partecipazione - il cittadino avrà il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.

Efficacia ed efficienza - i servizi e le prestazioni dovranno essere forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del cittadino utente, evitando dispendi che andrebbero a danno della collettività.

Continuità - l'erogazione delle prestazioni dovrà essere garantita con carattere di continuità e senza interruzioni. Qualora si renda necessario, per imprescindibili esigenze, sospendere temporaneamente alcuni servizi, verranno adottate idonee misure volte ad alleviare i disagi dei cittadini.

Tutto questo contribuirà a porre l'utente al centro dell'organizzazione socio-sanitaria, consentendogli una più consapevole scelta del luogo di terapia e dello specialista, nonché la possibilità di accedere, nei tempi più brevi possibili, a una cura di assoluta qualità qualunque sia l'appartenenza sociale, ideologica, politica, economica o di età dell'interessato.

Diritto all'informazione - Si applicherà rigorosamente quanto previsto dal Codice Deontologico Medico relativamente all'informazione al paziente sulle terapie, sui possibili rischi ed effetti collaterali e sui risultati, mantenendone adeguata documentazione.

Rispetto della persona - Il personale sarà impegnato ad adottare comportamenti che non compromettano in alcun modo il rispetto dei pazienti o che siano lesivi della loro dignità.

Personalizzazione - Tutti i percorsi diagnostico-terapeutici saranno organizzati in modo da assicurare la continuità del rapporto tra paziente e medico conciliando le esigenze e le abitudini dei pazienti e dell'età e del genere. Il titolare dedicherà particolari attenzioni verso chi si trova in condizioni di salute particolari ed anche di temporanea fragilità.

Il Centro si attrezzerà per accogliere utenza di culture e linguaggio diversi, almeno per gli idiomi più presenti nella zona. L'esperienza sul territorio riporta che gli stranieri riescono a capire ed a farsi capire sia perché vengono talvolta accompagnati da persone che conoscono bene l'italiano, sia perché il titolare parla un po' di inglese e di francese. Per i casi particolarmente complessi, il Centro può accedere all'Ufficio di mediazione culturale presente in Az. ULSS.

Disponibilità, Cortesia, Correttezza - Il rapporto con i pazienti sarà condizionato anche dal clima di serenità e fiducia che consentirà di affidarsi alle prestazioni con tranquillità. Fin dal primo contatto con la segreteria ed eventualmente con il titolare, il paziente potrà esporre le proprie problematiche trovando un ambiente orientato all'ascolto come sistema di comunicazione e supporto.

Sicurezza - Il Centro porrà la massima attenzione alla sicurezza dei pazienti per evitare il rischio di trasmissione di infezioni tra operatore e paziente e/o tra paziente e paziente attraverso l'utilizzo di diverse misure di protezione.

Il Centro utilizzerà guanti monouso e mascherine ed in caso di utilizzo di presidi, questi saranno di tipo "monouso".

Saranno, altresì, applicate rigorose procedure di sanificazione degli ambienti e delle diverse superfici esistenti.