



Carta dei servizi sanitari

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

Rev. 06 del 06/05/2023

PRESIDIO PRIVATO ACCREDITATO DAL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE

Direzione Sanitaria

Dr. Ernesto De Felice

Medico Chirurgo

Specialista in Anestesiologia e Rianimazione

Direzione Tecnica

Prof.ssa Giuseppina Sallustio

Medico Chirurgo

Specialista in Radiologia

Responsabile FKT

Dr. Camillo Napolitano

Specialista in medicina fisica,
riabilitativa e dello sport

Autorizzazione Sanitaria n. 1529 del 12/11/1991
Accreditato dal SSN con DGR n. 34 del 30/06/2011

Gentile Paziente,

ho il piacere di presentarLe la nostra Carta dei Servizi.

Con questo strumento Le illustrerò la nostra struttura, i servizi che Le offriamo, la nostra organizzazione interna, il nostro Sistema per la Gestione della Qualità.

Obiettivo quotidiano della nostra attività è offrirLe una qualificata assistenza attraverso la competenza, la professionalità e l'umanità di coloro che, a vario titolo, operano al nostro interno.

Ci sia permessa una punta di orgoglio nel ricordare che il lavoro dei nostri operatori ha consentito di ottenere la certificazione di qualità ISO 9001 da parte dell'Ente di certificazione RINA, in conformità al regolamento ACCREDIA RT-04.

La ringrazio dunque per averci scelto e per la collaborazione che vorrà offrire per migliorarci anche a nome di tutti i nostri dipendenti e collaboratori che con il loro impegno stanno rendendo sempre più esteso e concreto il riconoscimento da parte della nostra Clientela.

Consideri comunque il nostro personale a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella Carta dei Servizi.

Dr. Francesco Potito

CARTA DEI SERVIZI

Il Centro Radiologico Potito, mediante la Carta dei Servizi intende fornire informazioni utili sui servizi sanitari che giornalmente vengono erogati al proprio interno e delineare i punti di eccellenza della struttura, le proposte migliorative e l'insieme dei dati utili per tutti coloro che intendono conoscere il Centro. Il documento definisce alcuni aspetti quali:

- l'informazione, la tutela e la partecipazione degli utenti;
- l'accesso alla struttura ed alle prestazioni;
- i rapporti con l'utenza.

Fornisce inoltre le modalità che devono essere rispettate nell'erogazione dei diversi tipi di prestazioni.

La presente Carta dei servizi è redatta in conformità al DPCM del 19.05.95 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari"



INDICE

SEZIONE 1	pag. 5
• PRESENTAZIONE	pag. 6
• MISSION AZIENDALE	pag. 7
• PROFILO STORICO	pag. 8
• PRINCIPI FONDAMENTALI	pag. 9
• IL CLIENTE/PAZIENTE: "DIRITTI E DOVERI"	pag. 10
- DIRITTI	pag. 10
- DOVERI	pag. 10
SEZIONE 2	pag. 11
• SERVIZI OFFERTI	pag. 12
- ESAMI CONVENZIONATI CON IL SSN	pag. 12
- ESAMI NON CONVENZIONATI CON IL SSN	pag. 12
• AMBULATORI SPECIALISTICI	pag. 13
• MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA	pag. 14
- TERAPIE CONVENZIONATE	pag. 14
- TERAPIE NON CONVENZIONATE	pag. 14
• ASSICURAZIONI	pag. 16
• RISORSE TECNOLOGICHE	pag. 17
• NUOVE METODOLOGIE	pag. 17
- SISTEMA RIS/PACS	pag. 17
• ACCESSIBILITA' FISICA	pag. 18
• ACCOGLIENZA	pag. 19
• PRENOTAZIONI	pag. 19
• TEMPI DI ACCESSO	pag. 20
• DISDETTA PRENOTAZIONI	pag. 20
• MODALITA' DI EROGAZIONE SERVIZI	pag. 20
• PRESTAZIONI CONVENZIONATE	pag. 21
-MODALITA' DI RICHIESTA DELLE PRESTAZIONI CONVENZIONATE	pag. 21
• PRESTAZIONI NON CONVENZIONATE	pag. 22
- MODALITA' DI RICHIESTA DELLE PRESTAZIONI NON CONVENZIONATE	pag. 22
• PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI	pag. 23
• RITIRO REFERTI	pag. 23
• ORARI	pag. 23
• TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (PRIVACY)	pag. 24
• ARCHIVIAZIONE	pag. 24
• SICUREZZA SUL LAVORO	pag. 25
• SMALTIMENTO RIFIUTI	pag. 25
SEZIONE 3	pag. 27
• PERSONALIZZAZIONE DEL RAPPORTO	pag. 28
• MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA	pag. 28
• RECLAMI	pag. 28
- MODALITA' DI PRESENTAZIONE RECLAMI	pag. 28
- TRATTAMENTO DEL RECLAMO	pag. 29
• CONTROLLI DI QUALITA'	pag. 29
• AUDIT INTERNI	pag. 29
• SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA'	pag. 30
• LE NON CONFORMITA'	pag. 31
• IL MIGLIORAMENTO CONTINUO	pag. 31
• COME RAGGIUNGERCI	pag. 33

ALLEGATI_DISPONIBILI PRESSO LA RECEPTION

1. TARIFFARIO; 2. G-SCAN;
3. RIS/PACS; 4. CR; 5. TECAR.

Sezione 1

PRESENTAZIONE

Gentile Sig.ra/re,

La salutiamo cordialmente e ci auguriamo che il Suo ingresso in questo Centro avvenga nel migliore dei modi e che la Sua permanenza possa essere il più possibile tranquilla e serena.

Noi, Direzione Sanitaria ed Amministrativa, operatori sanitari tutti, L'accogliamo porgendole il benvenuto, impegnandoci a rendere il suo intrattenimento il più sereno possibile, affidandoci ad una tradizione di professionalità e di ospitalità di oltre 70 anni.



MISSION AZIENDALE

La nostra missione è quella di fornire sia un supporto territoriale al Sistema Sanitario Nazionale (attraverso lo svolgimento di attività di diagnostica per immagini e fisiokinesiterapia, nell'ambito delle convenzioni stipulate) sia di fornire lo stesso servizio per tutti quei cittadini che ne facciano espressa richiesta.

La missione aziendale è ispirata alla soddisfazione dell'utente. Tale soddisfazione, che costituisce l'obiettivo primario delle nostre attività, viene conseguita attraverso:

- il rispetto di principi etici in tutte le attività;
- lo sviluppo di competenze riconoscibili per l'elevata specializzazione e professionalità;
- l'impiego di apparecchiature tecnologicamente avanzate per rispondere adeguatamente alle richieste diagnostiche;
- periodiche rilevazioni della soddisfazione degli utenti, dei dipendenti e del personale operante all'interno dell'Azienda.

La Direzione assume la responsabilità diretta della qualità dei servizi aziendali, indirizzando le attività dei diversi reparti e verificando che tali indirizzi siano correttamente interpretati ed applicati. È preciso impegno della Direzione diffondere, all'interno dell'Azienda e a tutti i livelli, i principi enunciati, favorendo in ogni modo la partecipazione dei dipendenti allo sforzo di miglioramento intrapreso.

Con la presente Carta dei Servizi il Centro Radiologico Potito dichiara i propri impegni nei confronti degli utenti, ritenendo che la Carta stessa rappresenti un importante passo nel processo di miglioramento della qualità dei propri servizi.

La Carta dei Servizi è stata redatta con il completo coinvolgimento del personale dell'Azienda e con essa si mira a fornire ai nostri pazienti un'esauriente informazione sull'organizzazione dei nostri servizi, definendo precise modalità di tutela nel rispetto dei principi di trasparenza.

L'impegno dell'Azienda è riassunto nella propria Politica per la Qualità, che costituisce il riferimento interno del personale.

Il nostro scopo è dunque quello di rispondere a specifici bisogni di salute, erogando prestazioni e servizi di diagnosi in quantità e qualità coerenti con la domanda.

PROFILO STORICO

Il Centro Radiologico Potito nasce nel 1951 come Studio Radiologico del **Dott. Domenico Potito**; grazie alla serietà e la competenza tecnico professionale diventa un saldo punto di riferimento nella realtà sanitaria locale. La continua attenzione rivolta all'aggiornamento professionale ed all'innovazione tecnologica delle apparecchiature adoperate, rendono inevitabile il trasferimento in locali più ampi e logisticamente meglio distribuiti, idonei a rispondere alle mutate esigenze e all'incremento delle attività svolte. Così la struttura diventa Centro Diagnostico ad alta tecnologia introducendo in uso clinico metodiche quali la TAC, la Risonanza Magnetica nucleare, la Radiologia Digitale allo scopo di offrire ai pazienti un servizio sempre più completo, accurato e di alta qualità. La direzione delle sezioni di Tac e di Risonanza Magnetica è affidata al **Dott. Francesco Potito** che, dalla fine degli anni '80, svolge nell'istituto la sua attività di radiologo. Al fine di migliorare ulteriormente la qualità dei servizi offerti, sono stati introdotti avanzati sistemi di gestione: l'installazione di sistemi di Radiologia Digitale e delle più avanzate tecnologie nel campo della Tac, della Risonanza Magnetica e dell'Ecografia, hanno reso possibile attivare i sistemi PACS e RIS per la gestione integrata di tutte le immagini diagnostiche in formato digitale.

Il Centro Radiologico Potito ha stipulato una convenzione con la **Fondazione Potito Istituto di Ricerca Diagnostica per immagini** mettendo a disposizione attrezzature, tecnologia e il proprio Know How per sviluppare progetti di ricerca nel campo della medicina attraverso ricercatori interni e attraverso collaborazioni con Istituzioni Scientifiche nazionali e internazionali e Università; è già stata stipulata una convenzione con la **facoltà di Medicina dell'Università degli Studi del Molise**.

La struttura è **accreditata dal Servizio Sanitario Nazionale**; Nel 2011 ha ottenuto l'Accreditamento Istituzionale Definitivo (Decreto n. 34 del 30/06/2011) con il riconoscimento dei requisiti di **Accreditamento di Eccellenza**. Il Centro ha ottenuto la **Certificazione di Qualità ISO 9001:2015** da parte dell'Ente di certificazione RINA, in conformità al regolamento SINCERT RT-04, a garanzia di una gestione interna volta all'efficienza e al costante miglioramento dei servizi erogati, al fine di accrescere la soddisfazione del paziente.

Il Centro Radiologico Potito rientra inoltre nel circuito formativo della **facoltà di Medicina dell'UNIMOL**, in particolare della **Scuola di Specializzazione di Radiologia**.



Ieri



Oggi

PRINCIPI FONDAMENTALI

I nostri servizi sono erogati nel rispetto dei seguenti principi:

- **uguaglianza:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche.
- **rispetto:** nei rapporti con l'Utente viene riconosciuta l'inscindibile unitarietà della persona nei suoi aspetti fisici, psicologici, sociali e spirituali, ai quali viene attribuita pari attenzione e dignità.
- **partecipazione:** il Centro Radiologico Potito garantisce al paziente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una informazione corretta, chiara e completa nonché la possibilità di esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio ricevuto.
- **efficienza ed efficacia:** il Centro Radiologico Potito adotta misure idonee a 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.
- **riservatezza:** i servizi e il trattamento dei dati relativi allo stato di salute ed ai fatti riguardanti la persona assistita (acquisizione, conservazione, trasmissione, distruzione) sono effettuati nel rispetto più assoluto della riservatezza. Le informazioni riguardanti la persona sono comunicate solamente al diretto interessato o al suo delegato. Il personale sanitario e il personale amministrativo impronta le proprie azioni nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui è venuto a conoscenza e nell'osservanza delle norme sulla Privacy.
- **Imparzialità:** nell'erogazione delle prestazioni sanitarie di propria competenza il Centro Radiologico Potito ispira le proprie azioni ai principi di imparzialità ed equità a favore del cittadino destinatario del servizio.
- **continuità:** il Centro Radiologico Potito assicura la continuità e la regolarità dei servizi e, in caso di interruzione o funzionamento irregolare, adotta misure volte ad apportare il minor disagio possibile ai pazienti;

IL CLIENTE /PAZIENTE: "DIRITTI E DOVERI"

DIRITTI

Il Cliente/paziente che usufruisce dei 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 rimborsati nel caso in cui abbia pagato la prestazione e questa non sia stata effettuata;
- ottenere risposte adeguate ed omogenee.

DOVERI

Il Cliente/paziente che usufruisce dei 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 servizio;
- rispettare le indicazioni di preparazione agli esami.

Sezione 2

SERVIZI OFFERTI

PRESTAZIONI DIAGNOSTICHE

Il Centro Radiologico Potito è in grado di eseguire esami diagnostici con l'utilizzo delle seguenti metodiche:

- RISONANZA MAGNETICA AD ALTO CAMPO (3 T);
- RISONANZA MAGNETICA CAMPO (1,5 T);
- RISONANZA MAGNETICA APERTA PER STUDI IN ORTOSTATISMO (G-Scan);
- ANGIOGRAFIA A RISONANZA MAGNETICA (Angio RM);
- TAC MULTISLICE (640 STRATI);
- TAC AQUILION LIGHTING 80;
- CARDIO TC e CORONARO TC;
- ANGIOGRAFIA CON TC (Angio – TC);
- MAMMO RM;
- MAMMOGRAFIA DIGITALE;
- MAMMOGRAFIA DUAL ENERGY;
- COLONSCOPIA VIRTUALE;
- DENTAL SCAN;
- DENSITOMETRIA OSSEA COMPUTERIZZATA;
- RADIOLOGIA DIGITALE (DR);
- RADIOLOGIA COMPUTERIZZATA (CR);
- ORTOPANTOMOGRAMMA;
- TELECRANIO;
- ECOGRAFIA;
- ECO COLOR DOPPLER VASCOLARE;
- ECOCARDIOGRAFIA;
- ELETTROCARDIOGRAMMA (ECG);
- ELETTROCARDIOGRAMMA DINAMICO (HOLTER);
- HOLTER PRESSORIO;
- ELETTROMIOGRAFIA (EMG);
- ENDOSCOPIA DIGESTIVA.

AMBULATORI SPECIALISTICI

Il Centro dispone anche di ambulatori specialistici di:

- ANDROLOGIA – UROLOGIA;
- CARDIOCHIRURGIA;
- CARDIOLOGIA + DIAGNOSTICA VASCOLARE;
- CHIRURGIA ESTETICA E RIPARATIVA;
- CHIRURGIA VASCOLARE;
- DERMATOLOGIA;
- DIAGNOSTICA ECOGRAFICA;
- DIAGNOSTICA SENOLOGICA;
- ENDOCRINOLOGIA;
- FISIATRIA;
- GASTROENTEROLOGIA – PROCTOLOGIA;
- GENETICA MEDICA;
- GINECOLOGIA;
- MEDICINA DELLO SPORT;
- NEUROCHIRURGIA;
- NEUROFISIOPATOLOGIA;
- NEUROLOGIA;
- ONCOLOGIA;
- OTORINOLARINGOIATRIA;
- ORTOPEDIA;
- REUMATOLOGIA;
- TERAPIA NUTRIZIONALE.

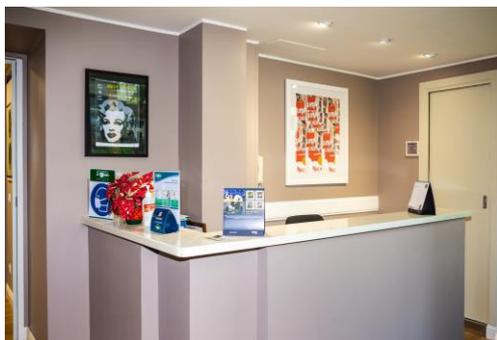
FISIOTERAPIA E MEDICINA DELLA RIABILITAZIONE

Il Centro eroga in convenzione prestazioni di riabilitazione ambulatoriale e domiciliare secondo quanto previsto dall'ex art. 26 della Legge 833/78.

Inoltre eroga, sia in regime di convenzione che privato, le seguenti prestazioni di terapia fisica e riabilitativa:

- COMPEX;
- DIADINAMICHE;
- IONOFRESI;
- LASER CO2;
- LINFODRENAGGIO PARZIALE;

- LINFODRENAGGIO TOTALE;
- LINFODRENAGGIO TOTALE + PRESSOTERAPIA;
- MAGNETOTERAPIA;
- MASSAGGIO;
- MASSAGGIO LINFATICO;
- KINESI ATTIVA/PASSIVA 45';
- PRESSOTERAPIA PARZIALE;
- PRESSOTERAPIA TOTALE;
- RADAR;
- RIEDUCAZIONE MOTORIA;
- RIEDUCAZIONE NEUROMOTORIA;
- TECAR;
- TENS;
- ULTRASUONI.



ASSICURAZIONI/ FONDI SANITARI INTEGRATIVI

Il Centro ha in corso numerose convenzioni private con compagnie di assicurazioni i cui elenchi sono a disposizione degli utenti presso la reception oppure il desk di accettazione.

- ASSIRETE – UNICA;
- AXA ASSISTANCE;
- BLUE – ASSISTANCE;
- C.A.S.P.I.E.;
- CASAGIT;
- CASSA PER L'ASSISTENZA SANITARIA PER IL PERSONALE DEL GRUPPO INTESA;
- FASDAC (Fondo Assistenza Sanitaria Dirigenti Aziende Commerciali);
- FASI – FASCHIM;
- FASI FIAT;
- FASI OPEN;
- FILO DIRETTO – TORO ASSISTENZA;
- FISDE – ENEL;
- FONDIARIA ASSICURAZIONI;
- GENERALI;
- MAPFRE/WARRENTY;
- MEDICAL;
- MU.SA (Mutuo Soccorso) – CESARE POZZO;
- POSTE VITA;

- POSTE ASSICURA;
- PREVIMEDICAL (FASIFIAT – FASIQ – FONDO SANITARIO INTEGRATIVO DEL GRUPPO INTESA SAN PAOLO CASDIC – CASSA PER L'ASSISTENZA SANITARIA PERSONALE DEL GRUPPO INTESA – CASSA DI ASSISTENZA DEL BANCO POPOLARE – RBM SALUTE SPA);
- PRO – GESA;
- SANICARD – SISTEMI SANITARI;
- SARA ASSICURAZIONI;
- SISTEMI MEDICAL AZIENDALI;
- UNISALUTE (FONDO EST – INPS).

RISORSE TECNOLOGICHE

Le risorse tecnologiche sono quelle richieste per l'espletamento dei servizi offerti, nel rispetto delle attese del Cliente, della sicurezza del personale interessato e delle norme cogenti applicabili.

Le dotazioni tecnologiche a nostra disposizione ci posizionano ad un livello di assoluto primato nei confronti dei principali competitors. Tali risorse vengono adeguate per rispondere a nuove normative e per ampliare il ventaglio dei servizi offerti. Gli investimenti in nuove attrezzature e tecnologie sono, peraltro, da sempre considerati il punto di forza della nostra Azienda.

La struttura ha sviluppato ed adotta un adeguato programma di manutenzione per garantire sempre la totale efficienza delle apparecchiature nonché il loro sicuro utilizzo da parte degli operatori che, soprattutto in caso di nuove acquisizioni, vengono adeguatamente addestrati.

NUOVE METODOLOGIE

Sistema RIS/PACS

Da anni il Centro Radiologico Potito utilizza il sistema PACS di gestione integrata di tutte le immagini diagnostiche che consente di ottimizzare e razionalizzare la refertazione e l'archiviazione degli esami diagnostici e quindi di documentare le immagini anche su supporti informatici (CD e DVD).

Il sistema si è ulteriormente evoluto negli ultimi mesi con l'integrazione di nuove tecnologie informatiche (RIS) che hanno notevolmente migliorato la qualità e l'efficienza dei servizi offerti, consentendo l'accesso on-line sia nella fase di prenotazione che nell'acquisizione del referto.

Inoltre, l'introduzione nella nostra struttura di sistemi radiologici digitali, ha portato innumerevoli vantaggi quali:

- la possibilità di elaborare con specifici algoritmi l'immagine acquisita migliorandone la qualità e l'accuratezza diagnostica;
- la possibilità di ridurre sul paziente la dose senza che questo vada a discapito della qualità dell'immagine;
- l'incremento dell'efficienza e della produttività della nostra attività;
- la possibilità di sviluppare teleradiologia;
- la possibilità di fusione delle immagini con quelle provenienti dalle modalità diagnostiche digitali;
- l'inoltro di immagini in altre strutture.

La stampa delle immagini si avvale di un sistema rapido CR 850 Kodak Directview di fascia superiore capace di trattare oltre 100 cassette l'ora con una elevata qualità dell'Imaging.

ACCESSIBILITA' FISICA



I locali del Centro Radiologico Potito sono ubicati in via Conte Verde 5-7 a Campobasso; la struttura è facilmente raggiungibile a piedi dal centro storico, dalla Stazione ferroviaria e dal Terminal degli autobus.

Esternamente al Centro sono presenti tre aree pubbliche di parcheggio riservate ai portatori di handicap, barellati e mezzi di pronto soccorso.

Internamente la struttura ha adottato tutte le misure necessarie all'abbattimento delle barriere architettoniche (ascensore, rampe di compensazione dislivelli, percorsi agevolati, bagno.)

ACCOGLIENZA

La reception, ubicata a piano terra, è dedicata all'accoglienza del paziente sia all'atto della prenotazione che della erogazione della prestazione e del successivo ritiro del referto; è inoltre abilitata a fornire all'utenza tutte le informazioni ed eventuali chiarimenti. La struttura dispone di diverse sale di attesa per un totale di circa 50 posti a sedere in prossimità delle quali sono ubicati i servizi igienici.

E' inoltre presente un distributore di bibite calde per i pazienti e gli eventuali accompagnatori.



PRENOTAZIONI

Per prenotare TAC, RMN, esami radiologici o altre indagini diagnostiche il paziente può:

- recarsi presso il Centro munito di richiesta medica, tessera sanitaria e documento di riconoscimento
- contattare il Centro telefonicamente e seguendo la guida vocale può:
 - attendere la risposta dell'operatore, oppure
 - inviare la richiesta medica tramite fax (0874 414153), oppure
 - inviare una e-mail all'indirizzo prenotazioni@centroradiologicopotito.it, oppure
 - inviare un whatsapp con la richiesta medica al numero 392 9862785 indicando anche il recapito telefonico per essere contattato dalle operatrici al fine di concordare la prenotazione.

Nel caso di prenotazioni telefoniche è necessario che il paziente, soprattutto se proveniente da altre regioni o comunque non sia di Campobasso, invii preventivamente il fax della prescrizione medica presso la segreteria del Centro, per evitare che il paziente non riesca ad interpretare correttamente l'impegnativa del medico.

Per semplificare le prenotazioni telefoniche si consiglia di munirsi precedentemente di tutte le informazioni minime necessarie che **saranno richieste dall'operatrice**:

- nome e cognome del paziente;
- esatta denominazione del tipo di esame o di terapia richiesti;
- recapito telefonico per eventuali comunicazioni urgenti.

Per completare la prenotazione è necessario inviare copia della richiesta medica via fax allo 0874.414153, in modo da prendere visione delle esatte caratteristiche dell'esame.

Per prenotare visite specialistiche o esami non in convenzione con il SSN il paziente deve attendere in linea la risposta dell'operatore in quanto si procede alla prenotazione per via telefonica senza inoltrare la richiesta medica.

All'atto della prenotazione **il richiedente è inoltre informato circa**:

- eventuali controindicazioni all'effettuazione dell'esame;
- eventuali prescrizioni per la preparazione all'esame;
- la prima data di possibile effettuazione dell'esame;
- l'ammontare del ticket a carico del paziente o il costo delle prestazioni qualora questa non sia erogata in convenzione;
- tempi di consegna del referto.

TEMPI DI ACCESSO E LISTE DI ATTESA

Il nostro Centro, in conformità alle indicazioni della Regione Molise per l'accesso ai servizi, adotta un sistema di gestione dell'offerta che tenga conto anche della gravità del bisogno, classificando la domanda di prestazioni in base ai criteri della priorità clinica.

I pazienti vengono inseriti in lista di attesa in base alla priorità clinica (Urgente - Breve - Differibile - Programmabile) indicata dal medico prescrittore nella richiesta.

I tempi di attesa per usufruire della prestazione di diagnostica per immagini variano a seconda del tipo di prestazione da eseguire e vengono stabiliti in base alla lista di attesa esistente al momento della prenotazione, stabilita su programmazione di budget; il personale addetto alle prenotazioni, in base alle liste di attese esistenti al momento della richiesta, fornisce al paziente, caso per caso, precise informazioni sulla disponibilità del Centro per l'effettuazione della prestazione. In caso di eventuale possibilità di anticipare la prestazione, per rinuncia di altri pazienti, la segreteria provvede ad informare successivamente gli assistiti in lista di attesa.

Per le prestazioni di Fisiokinesiterapia l'inizio del trattamento avverrà entro i 7 giorni successivi alla richiesta di prenotazione.

DISDETTA PRENOTAZIONI

Per consentire liste di attesa più brevi, al paziente impossibilitato a presentarsi nel giorno concordato viene chiesto di avvertire tempestivamente la segreteria del Centro allo 0874.91720 concordando, eventualmente, un'altra data.

MODALITA' EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il Centro Radiologico Potito garantisce agli utenti sia prestazioni in regime convenzionato con il SSN, sulla base e nei limiti degli accordi contrattuali stipulati con l'ASREM (Azienda Sanitaria Regione Molise), sia prestazioni non convenzionate.

PRESTAZIONI CONVENZIONATE

Le prestazioni convenzionate eseguite presso la nostra struttura e il relativo tariffario sono riportate nell'allegato n. 1, disponibile e liberamente consultabile da parte dei pazienti presso la Reception.

Le prestazioni sono erogate fino al raggiungimento del tetto finanziario concordato con l'ASREM (Azienda Sanitaria Regione Molise).

Una volta che sia stato raggiunto il tetto stabilito, non è più possibile eseguire le prestazioni in regime convenzionato. In questo caso, l'utente è debitamente informato della possibilità di:

- fruire delle stesse prestazioni presso altre strutture abilitate;
- avvalersi, comunque, delle prestazioni e dei professionisti del Centro Radiologico Potito, corrispondendo la tariffa di convenzione.

MODALITÀ DI RICHIESTA DELLE PRESTAZIONI CONVENZIONATE

Le prestazioni in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale sono erogate solo dietro presentazione di impegnativa del medico richiedente redatta sull'apposito modello regionale.

Oltre alla predetta impegnativa, al momento dell'accettazione il Paziente deve essere munito di:

- idoneo documento di riconoscimento (carta di identità, patente o passaporto) in corso di validità;
- tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale o codice fiscale;
- documentazione attestante il diritto ad eventuale esenzione dal pagamento del contributo a carico dell'assistito (ticket);
- eventuali esami precedentemente eseguiti.

L'accesso alle prestazioni in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale è aperto anche a pazienti provenienti da altre Regioni d'Italia, con le stesse modalità e senza ulteriori autorizzazioni.

La prestazione sarà erogata, ad insindacabile giudizio del medico responsabile, solo a condizione che

- non sussistano controindicazioni all'erogazione dell'esame o della prestazione terapeutica richiesta;
- il Paziente abbia scrupolosamente seguito tutte le eventuali fasi preparatorie dell'esame;
- il Paziente fornisca, ove necessario, il proprio consenso informato all'effettuazione dell'esame.

Nelle donne in gravidanza dichiarata o presunta non è consentito alcun impiego a scopo diagnostico delle radiazioni ionizzanti che comporti l'esposizione dell'embrione e del feto. E' fatto, pertanto, obbligo alle pazienti di informare del loro stato di gravidanza (accertato o sospetto) sia il personale della reception all'atto della prenotazione e successiva eventuale accettazione, che il personale medico all'atto dell'effettuazione dell'esame.

PRESTAZIONI NON CONVENZIONATE

Oltre alle prestazioni eseguite in regime di convenzione, si effettuano anche esami in regime non convenzionato (pagamento dell'esame); l'elenco e il relativo tariffario è a disposizione dei pazienti e liberamente consultabile presso la Reception del Centro.

MODALITA' DI RICHIESTA DELLE PRESTAZIONI NON CONVENZIONATE

Per usufruire delle prestazioni è sufficiente presentare la richiesta, anche su ricettario personale di un medico.

Per l'erogazione di prestazioni a pagamento, o in convenzione con fondi o assicurazioni private, è sufficiente la richiesta motivata del medico curante.

PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Il pagamento delle prestazioni eseguite privatamente o degli eventuali tickets a carico dell'assistito per le prestazioni erogate in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale può essere effettuato:

- in contanti;
- con assegno bancario;
- con carta di credito o con bancomat.

Il pagamento deve essere effettuato all'atto dell'accettazione, prima dell'esecuzione dell'esame o dell'erogazione della prestazione terapeutica richiesta; la segreteria provvede all'emissione della ricevuta contestualmente al pagamento.

ORARI

Le prestazioni sono eseguite dal LUNEDI' al SABATO orario continuato, dalle 8.00 alle 20.00. In ogni caso la segreteria comunica al paziente, al momento della prenotazione, sia essa diretta che telefonica, l'orario per l'espletamento delle prestazioni richieste.

RITIRO DEI REFERTI

Il ritiro dei referti diagnostici varia secondo il tipo di esame e comunque viene garantito un termine massimo di sette giorni lavorativi successivi all'effettuazione dell'esame; all'atto della prenotazione il Paziente è informato sui tempi di ritiro del referto.

Il referto deve essere ritirato direttamente dal Paziente o da persona preventivamente delegata tramite compilazione dell'apposito modulo disponibile presso la reception e munita di idoneo documento di riconoscimento in corso di validità.

I referti restano disponibili presso la reception del Centro fino a 30 giorni dalla data prevista per il ritiro; il mancato ritiro del referto relativo a prestazioni erogate in regime di convenzione comporta la necessaria comunicazione all'ASL competente che provvederà ad addebitare all'assistito l'intero costo della prestazione.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (PRIVACY)

Sono regolarmente attribuite le responsabilità come definito dal Regolamento UE 2016/679 "Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati".

Il documento programmatico sulla Sicurezza dei dati è distribuito a tutto il personale il quale è stato specificatamente addestrato al rispetto dei dettami di questa legge.

Tutti i dati personali dei pazienti sono trattati nel pieno rispetto della legge.

I referti sono consegnati in busta chiusa sigillata con apposita etichetta a garanzia e tutela della privacy del paziente.

I dati relativi ai pazienti che usufruiscono del regime convenzionato sono archiviati su Sistema Informatico aziendale e trasmessi mensilmente all'ASL.

Gli archivi informatici nei quali sono contenuti i dati sensibili dei pazienti sono protetti da password personali d'accesso. Le informazioni cartacee sono conservate e archiviate in locali chiusi a chiave e ad accessibilità limitata per 5 anni, garantendo la riservatezza dei dati.

Inoltre il Centro Radiologico Potito sempre al fine di garantire, assicurare e rispettare il massimo livello di tutela dei diritti dell'identità e della dignità dei suoi pazienti, ha adottato un sistema di identificazione numerico di chiamata, in linea con le disposizioni in materia della protezione di dati personali.

Pertanto al paziente, nel momento in cui entra nella struttura, sarà assegnato un numero progressivo che non rappresenta l'ordine di chiamata.

SICUREZZA SUL LAVORO

L'addestramento del personale e la regolare manutenzione degli impianti garantiscono lo svolgimento sicuro di tutte le attività lavorative, nel rispetto della legge in vigore in tema di sicurezza sul lavoro (DL 81/2008).

La valutazione dello Stato del Rischio è distribuita a tutto il personale per opportuna conoscenza/valutazioni.

Parimenti, il Piano per l'Emergenza è distribuito a tutti i lavoratori; sono previsti addestramenti ricorrenti sulle pratiche specifiche legate alla gestione dell'emergenza.

SMALTIMENTO DEI RIFIUTI

Il Centro può produrre una duplice tipologia di rifiuti: i rifiuti urbani, assimilabili a quelli prodotti da ogni abitazione civile, e i rifiuti sanitari che possono essere a volte assimilabili in base alle norme vigenti, a rifiuti "speciali".

Tali rifiuti, pertanto vengono immessi per lo smaltimento in appositi contenitori forniti da una ditta autorizzata che provvede periodicamente al successivo trattamento e incenerimento.

Sezione 3

PERSONALIZZAZIONE DEL RAPPORTO

Al paziente è garantita la conoscenza della presente Carta dei Servizi (a disposizione nella sala d'attesa asportabile) e la possibilità di identificare il personale della struttura attraverso cartellini personali di riconoscimento.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Il Centro Radiologico Potito persegue, come suo impegno prioritario e come indicato nella Politica della Qualità aziendale, la massima soddisfazione dei propri utenti, garantendo la qualità del servizio erogato.

Per ottenere ciò, è necessaria la partecipazione attiva degli utenti, che costituiscono il riferimento costante per l'ottimizzazione del servizio offerto.

Al fine di valutare il grado di soddisfazione degli utenti, in relazione alla completezza del servizio ottenuto, l'Accettazione consegna dei questionari anonimi che, una volta compilati, devono essere imbucandoli in apposita urna posizionata nella sala d'attesa.

I questionari raccolti vengono successivamente elaborati dal RSGQ sia per effettuare un'analisi di autovalutazione semestrale sui risultati conseguiti, sia come strumento di miglioramento continuo.

La compilazione del questionario è possibile effettuarla anche collegandosi al sito **www.centroradiologicopotito.it** sotto la voce *gradimento*.

RECLAMI

Il Centro Radiologico Potito assicura la tutela del Paziente garantendo a quest'ultimo la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la possibilità di fruire completamente della prestazione richiesta, o che abbia, comunque, ingenerato insoddisfazione.

1. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI

L'utente può presentare il reclamo:

- verbalmente all'Accettazione, durante l'orario di apertura;
- richiedendo all'Accettazione apposito foglio di reclamo da compilare e sottoscrivere;
- attraverso l'invio di lettera, fax o posta elettronica (in questo caso il reclamo deve essere inviato al seguente indirizzo: **joleantinolfi@centroradiologicopotito.it**).

Il reclamo può essere presentato entro quindici giorni dal momento in cui il paziente ha subito o avuto conoscenza dell'atto che ritiene lesivo.

I reclami presentati oltre tale termine, comunque non oltre tre mesi, sono presi in esame nel caso siano presenti giustificati motivi, ambientali e/o personali, che abbiano impedito all'utente di segnalare il disservizio lamentato nei termini richiesti.

1.1. TRATTAMENTO DEL RECLAMO

Il personale di accettazione consegna i reclami ricevuti al Responsabile della Qualità nel giorno stesso della presentazione, il quale entro il termine di quindici giorni lavorativi, contatta il paziente per risolvere quanto lamentato.

I reclami presentati sono archiviati dal Responsabile della Qualità e gli elementi da essi ricavati sono utilizzati dalla Direzione come elemento di autovalutazione nel riesame annuale, nell'ottica di conseguire il miglioramento continuo.

CONTROLLI DI QUALITÀ

Vengono effettuati regolari controlli di qualità interni secondo quanto previsto dalla vigente normativa.

Records con le registrazioni dei controlli effettuati sono tenuti aggiornati e conservati presso la struttura per i tempi previsti dalla normativa vigente.

AUDIT INTERNI

Il Centro Radiologico Potito esegue e documenta Audit Interniprogrammati al fine di determinare se il Sistema di gestione per la Qualità:

- è conforme a quanto pianificato, ai requisiti della norma di riferimento e a quelli stabiliti dalla Azienda;
- è stato efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

Il programma degli Audit Interni viene definito tenendo conto:

- dello stato e dell'importanza dei processi e delle aree oggetto di verifica;
- dei risultati dei precedenti Audit Interni.

In aggiunta alle verifiche programmate, si possono eseguire Audit Interni ogni qualvolta si evidenzino condizioni tali da pregiudicare la qualità e l'affidabilità del prodotto e/o del Sistema di Gestione per la Qualità quali:

- modifiche della struttura organizzativa;
- modifiche significative del ciclo realizzativo del prodotto;
- presenza di Non Conformità significative o ripetitive.

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

La struttura opera secondo un Sistema di Gestione per la Qualità certificato a Norma UNI EN ISO 9001/ur.

Il sistema di gestione per la qualità è documentato attraverso la stesura di documenti prescrittivi e tenuto sotto controllo attraverso una specifica modulistica per l'evidenza.

Nei documenti sono descritti tutti i processi dell'Azienda, da quelli più propriamente operativi a quelli di supporto e di controllo ai primi correlati.

Inoltre tratta tutti i requisiti normativi di pertinenza di un Sistema di Gestione per la Qualità, come ad esempio:

- gestione dei documenti: impostazione, redazione, responsabilità di redazione e revisione, distribuzione archiviazione ritiro dei documenti obsoleti;
- responsabilità della Direzione: requisiti minimi per le mansioni e tabella delle responsabilità, riesame della Direzione, obiettivi e piano di miglioramento;
- miglioramento continuo: analisi e monitoraggio del sistema di gestione qualità.

E' prevista la segnalazione di ogni non conformità, sia emersa durante il processo produttivo, sia durante visita ispettiva interna, che da reclamo del cliente o da segnalazione nei test di gradimento.

LE NON CONFORMITÀ

Le Non Conformità vengono singolarmente gestite e possono generare azioni correttive e/o piani della qualità.

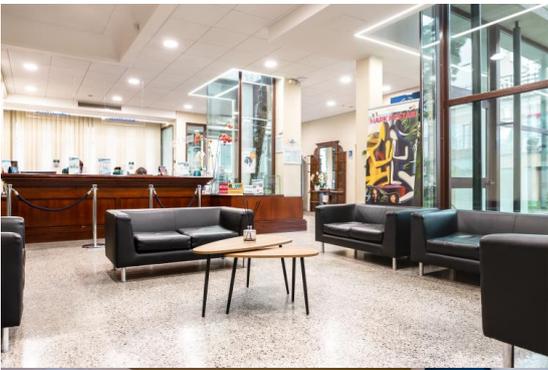
Gli interventi correttivi contemplano azioni da intraprendere, responsabilità e tempi di attuazione.

IL MIGLIORAMENTO CONTINUO

Il riesame della Direzione, che si svolge almeno una volta l'anno, è la riunione dove si producono ed analizzano dati relativi agli indicatori utilizzati per monitorare l'andamento del Sistema di Gestione per la Qualità.

Il confronto fra risultati attesi e livelli di qualità realmente raggiunti fornisce una chiara indicazione delle performance della struttura.

Dall'analisi dei dati se ne ricavano elementi fondamentali per una corretta programmazione del periodo successivo, dettando la nuova Politica della Qualità per l'anno successivo, gli obiettivi posti e il piano di miglioramento per raggiungere detti obiettivi.



“ ... migliaia, milioni di individui lavorano, producono e risparmiano nonostante tutto quello che noi possiamo inventare per molestarli, incepparli, scoraggiarli. E' la vocazione naturale che li spinge; non soltanto la sete di denaro. Il gusto, l'orgoglio di vedere la propria azienda prosperare, acquistare credito, ispirare fiducia a clientele sempre più vaste, ampliare gli impianti, abbellire le sedi, costituiscono una molla di progresso altrettanto potente che il guadagno.

Se così non fosse, non si spiegherebbe come ci siano imprenditori che nella propria azienda prodigano tutte le loro energie e investono tutti i loro capitali per ritrarre spesso utili di gran lunga più modesti di quelli che potrebbero sicuramente e comodamente ottenere con altri impieghi.”

Luigi Einaudi



COME RAGGIUNGERCI

Da ROMA - NAPOLI

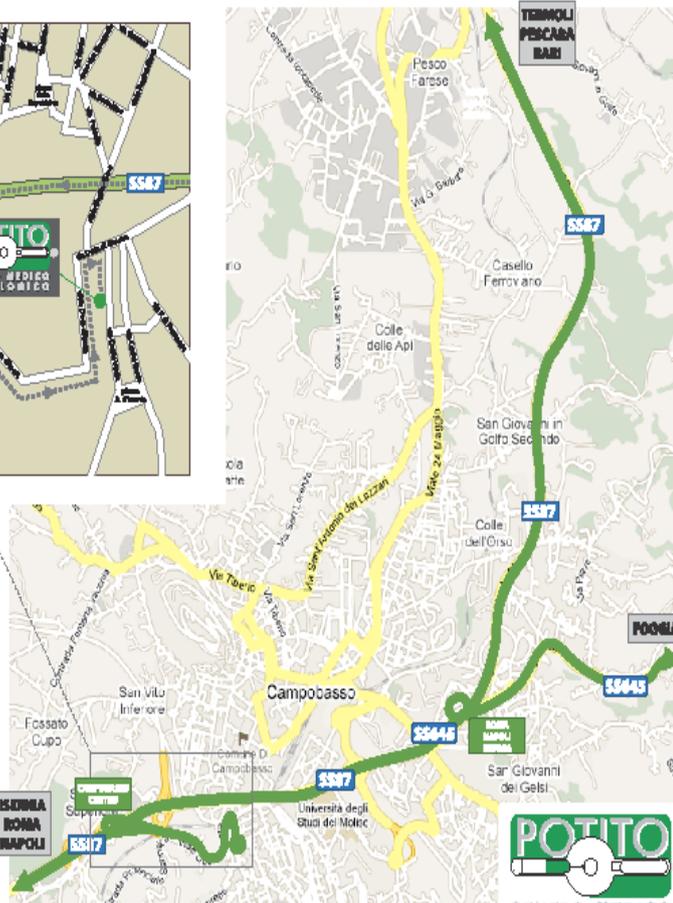
Autostrada A1, uscita San Vittore, proseguire sulla statale 17 per Venafrano - Isernia - Bojano - Campobasso; uscita Campobasso Centro, proseguire per Via Duca D'Aosta, prima del semaforo voltare a destra per Via Conte Verde.

Da PESCARA - BARI

Autostrada A14, uscita Termoli, proseguire per la Fondovalle Biferno per Campobasso, uscita Campobasso Centro (percorrere la circonvallazione, quarta uscita per Campobasso), proseguire per Via Duca D'Aosta, prima del semaforo voltare a destra per Via Conte Verde.

Da FOGGIA:

Percorrere la Fondovalle Tappino, all'ingresso di Campobasso proseguire sulla circonvallazione in direzione Roma-Napoli, alla seconda uscita (Campobasso Centro) proseguire per Via Duca D'Aosta, prima del semaforo voltare a destra per Via Conte Verde.





Centro Medico Radiologico Potito
Via Conte Verde, 5/7
86100 Campobasso
Tel. +39 0874 91720 (15 linee r.a.)
Fax prenotazioni +39 0874 414153
prenotazioni@centroradiologicopotito.it
www.centroradiologicopotito.it
www.centroradiologicopotito.com
info@centroradiologicopotito.it