

ANNO 2020

Ed. 6

“Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi”

D.P.C.M. in data 19/05/95

“Linee guida per la carta dei servizi sanitari”

D.G.R.C. N° 369 del 23 marzo 2010



**Centro Cardiologico
Rocca**

CARTA dei SERVIZI

Centro Cardiologico Dott. Giacomo Rocca S.a.s. di Barretta Elvira & C.

Via Ercole Cantone 125, Pomigliano D'Arco (NA)

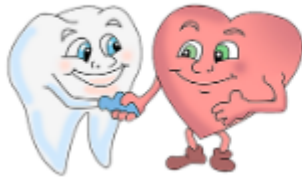
ccrocca@gmail.com

0818846764



INDICE

SEZIONE PRIMA	3
PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ E PRINCIPI FONDAMENTALI	3
1.1 CHE COSA È, A COSA SERVE	3
1.2 RIFERIMENTI LEGISLATIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI	4
1.3 PRINCIPI FONDAMENTALI	5
1.4 MISSION	6
SEZIONE SECONDA	7
INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI	7
2.1 TIPOLOGIA ED ELENCO PRESTAZIONI EROGATE	7
2.2 PLANIMETRIE	12
2.3 INFORMAZIONI ALL'UTENZA	14
2.3.1 ACCESSO ALLE SEDI	14
2.3.2 ORARI DI APERTURA E NUMERI DI TELEFONO	16
2.4 QUOTE Fisse SU RICETTE SSN E MODALITÀ DI PAGAMENTO	17
2.6 MODALITÀ DI ACCESSO	19
2.6.1 COME PRENOTARSI	19
2.6.2 COSA PORTARE PER L'ACCETTAZIONE E L' ESECUZIONE DEGLI ESAMI	19
2.7 RITIRO REFERTI	19
SEZIONE TERZA	20
PROGRAMMI, IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ	20
3.1 GLI OBIETTIVI	20
3.2 STANDARD DELLA QUALITÀ	21
SEZIONE QUARTA	23
MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA	23
4.1 RECLAMI	23
4.2 QUESTIONARIO DI GRADIMENTO	24
4.3 REGOLAMENTO DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEL CITTADINO	25
4.3.1 I DIRITTI	25
4.3.2 I DOVERI	25
4.4 INFORMAZIONE E PRIVACY	25
4.4.1 TUELA DELLA PRIVACY	25
4.4.2 INFORMAZIONI UTILI	25
4.5 MODALITÀ DI PUBBLICIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	26
4.6 PIANO DI VERIFICA E AGGIORNAMENTO	26
SEZIONE QUINTA	27
INDICAZIONI CONTENUTE NEL PIANO REGIONALE DI CONTENIMENTO DELLE LISTE DI ATTESA	27



Centro Cardiologico Rocca

SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ E PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 CHE COSA È, A COSA SERVE

La Carta dei Servizi è un patto tra il Centro Cardiologico Dott. Giacomo Rocca S.a.s. di Barretta Elvira & C. (di seguito denominato anche semplicemente Centro o Centro Rocca) e i cittadini con il quale il ci si impegna ad informare preventivamente sugli standard dei servizi offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento adottato nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti.

La struttura, nell'ambito della propria attività, è impegnata con determinazione e convinzione nel perseguimento di obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione dei servizi offerti alla cittadinanza.

La Carta dei Servizi costituisce in primo luogo un importante strumento sintetico ma completo, di trasparenza e di informazione per orientare i cittadini nelle numerose attività e nei servizi offerti.

La Carta dei Servizi è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti: non si tratta di una tutela intesa come mero riconoscimento formale di garanzie al cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati. In particolare il Centro Cardiologico Rocca:

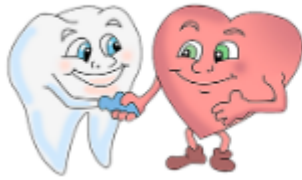
- adotta gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicura il rispetto: è questo il principio cardine della Carta dei Servizi;
- pubblica gli standard adottati e ne informa il cittadino, verifica il rispetto degli standard ed il grado di soddisfazione degli utenti;

Funzione della Carta dei Servizi è quindi di agevolare il cittadino nell'uso corretto dei servizi messi a disposizione dal Centro. Ciò significa che al cittadino non vengono solo date delle garanzie, ma gli viene attribuito anche il potere di controllo sulla qualità dei servizi secondo gli indicatori-standard dichiarati nella Carta dei Servizi stessa.

- Garantire la centralità del cittadino rispetto alla organizzazione dei servizi;
- Favorire la partecipazione del cittadino in forma organizzata alla progettazione e monitoraggio delle attività;
- Migliorare la comunicazione per favorire l'accesso e l'utilizzo dei servizi sanitari;
- Verificare concretamente la qualità dei servizi erogati attraverso il controllo del rispetto degli standards che l'azienda si impegna a perseguire;
- Favorire la conoscenza dell'organizzazione aziendale ed il coinvolgimento degli operatori;
- Garantire la funzione di tutela dei diritti dei cittadini, attraverso la partecipazione degli stessi all'attività del centro e attraverso la gestione dei reclami.

In particolare la Carta dei servizi:

- a) Adotta gli standard di qualità del servizio;
- b) Pubblica gli standard adottati e informa il cittadino;
- c) Garantisce il rispetto degli standard adottati;
- d) Verifica il rispetto degli standard e misura il grado di soddisfazione degli utenti.

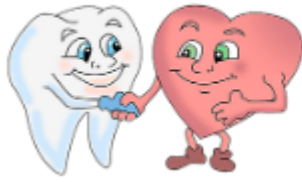


Centro Cardiologico Rocca

1.2 RIFERIMENTI LEGISLATIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Con la presente Carta dei Servizi Centro Cardiologico Dott. Giacomo Rocca S.a.s. di Barretta Elvira & C. adotta il "Protocollo Nazionale del Servizio Sanitario per le nuove Carte dei Diritti del Cittadino" del tribunale per i diritti del malato. La realizzazione della "Carta Dei Servizi", strumento di tutela dei cittadini che in essa trovano le informazioni utili per fruire in maniera agevole dei Servizi Sanitari erogati, deve essere formulata nel rispetto delle normative di riferimento:

- Art. 32 della Costituzione "la Repubblica Italiana tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantisce cure gratuite agli indigenti".
- Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi" Legge 7 agosto 1990, n° 241;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici" Gazzetta Ufficiale n° 43 del 22 febbraio 1994;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994 "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico" Gazzetta Ufficiale n° 261 dell'8 novembre 1994;
- "Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie carte dei servizi" decreto legge 12/05/95 n° 163 convertito in Legge l'11/07/95 n° 273;
- "Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi" D.P.C.M. in data 19/05/95;
- "Adozione della Carta dei Servizi Sanitari" Circolare del Ministero della Sanità prot. n° 100/SCPS/21.12833 del 30/09/95.
- "Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale" linee guida n°2/95 del 31/08/95 supplemento ord. della Gazzetta Ufficiale n° 108 del 31/08/95;
- "Adozione della Carta dei Servizi Sanitari" Circolare del Ministero della Sanità prot. n° 100/SCPS/21.12833 del 30/09/95.
- "Osservatorio Regionale per la promozione della carta dei servizi - Costituzione del comitato tecnico", DGRC n. 2100 del 31.12.2008, ha istituito, presso il Settore Assistenza Sanitaria, l'Osservatorio regionale per la promozione della Carta dei servizi e costituito il Comitato Tecnico con la funzione di sostenere e promuovere l'attività dell'Osservatorio attraverso l'attuazione di azione programmate e l'individuazione di strumenti di qualificazione del sistema Carta dei Servizi;
- Decreto Legge 286 del 2008 Art. 2 comma 461 (Legge finanziaria 2008) ha previsto l'obbligo per il soggetto gestore di emanare una «Carta della qualità dei servizi»;
- "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni (Riforma Brunetta) D.Lgs 27 ottobre 2009, n. 150, Art. 28;
- "Linee Guida Per La Carta Dei Servizi Sanitari" DGRC n. 369 del 23 marzo 2010, con cui la Regione Campania ha previsto la consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori; la verifica periodica, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, e di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, istituzione di una sessione annuale di verifica.



1.3 PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi viene effettuata nel rispetto dei principi di seguito elencati:

① UGUAGLIANZA

L'Azienda si impegna ad erogare servizi senza distinzione di età, di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali nei confronti di tutti coloro che richiedono le sue prestazioni.

L'Azienda prende in considerazione l'individuo come **"persona"**, cui prodigare le cure di cui necessita, consapevole di svolgere essenzialmente un servizio fortemente permeato di carattere solidaristico, che come tale, deve essere prestato a tutti, senza discriminazione di alcun genere.

② IMPARZIALITA'

E' complementare rispetto al principio di uguaglianza, del quale rappresenta la naturale integrazione.

Essa viene garantita:

- attraverso l'erogazione delle prestazioni esclusivamente sulla base della gravità del caso, dell'emergenza e dell'adozione delle liste di prenotazione per i casi non urgenti;
- con l'obbligo di astensione, da parte di tutti i Dipendenti dell'Azienda, da atti o da fatti che abbiano il carattere della parzialità o dell'interesse privato;
- con la più stretta osservanza, da parte dei Dipendenti dell'Azienda, dei doveri d'ufficio e deontologici, nell'espletamento della propria attività lavorativa;
- con il divieto da parte del Personale di accettare somme in denaro, da chiunque e a qualunque titolo elargite.

③ DIRITTO DI SCELTA

L'Azienda favorisce, nei limiti della propria organizzazione, il diritto di scelta dell'Assistito, riferito tanto alla individuazione dell'équipe sanitaria preposta alla sua cura, quanto alle possibili alternative terapeutiche, che gli vengono rappresentate dal medico di reparto e dal personale di assistenza, nel rispetto del "Consenso Informato".

④ DIRITTO ALLA RISERVATEZZA

L'Azienda garantisce agli assistiti il diritto alla riservatezza ed impronta alla più stretta osservanza dello stesso l'attività dei propri operatori e i rapporti con gli Organismi esterni.

⑤ PARTECIPAZIONE

Attraverso la rilevazione del gradimento e della qualità, misurate sulla base degli standard indicati dalle normative nazionali vigenti e in armonia con altre fonti significative, quale la presente Carta dei Servizi, dovrà prendere in esame, in particolare, la qualità dei rapporti con il personale e il comfort offerto.

Il controllo di qualità, inoltre, dovrà essere effettuato sia in fase di prenotazione e di erogazione della prestazione, sia a prestazione avvenuta, avendo cura di considerare i punti di vista espressi dai vari soggetti interessati (cittadini e personale).

La qualità del servizio erogato, dovrà, altresì, essere valutata, oltre che attraverso i classici strumenti di rilevazione, anche mediante gruppi di monitoraggio e secondo il metodo dell'analisi dei fatti osservati, documentati o riferiti.

L'andamento dei servizi, quale conseguenza della rilevazione, sarà periodicamente oggetto di studio da parte della Direzione.

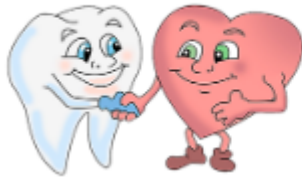
⑥ EFFICIENZA ED EFFICACIA

E' obiettivo prioritario lo sviluppo inteso come incremento della qualità e della quantità dei livelli e della tipologia delle prestazioni ambulatoriali e sanitarie in genere, rese da parte dell'Azienda a tutti i pazienti. Tale obiettivo è perseguito attraverso il miglioramento ed il rinnovamento degli aspetti professionali scientifici, tecnologici, organizzativi e gestionali dell'Azienda ed è indirizzato esclusivamente all'effettivo soddisfacimento del bisogno di salute.

E' perciò impegno costante dell'Azienda, la ricerca dei criteri e degli indicatori per l'analisi e la valutazione del soddisfacimento del bisogno di salute dei propri pazienti.

La ricerca continua delle condizioni di economicità di lungo periodo dell'Azienda rappresenta obiettivo di tutta l'Organizzazione che si realizza attraverso il monitoraggio e l'intervento sui seguenti indicatori:

- di efficienza: intesa come rapporto tra risorse impiegate e prestazioni prodotte;



Centro Cardiologico Rocca

- di efficacia gestionale: intesa come rapporto tra obiettivi raggiunti e prestazioni prodotte;
- di efficacia sociale: intesa come rapporto tra obiettivi raggiunti e grado di soddisfacimento del bisogno di salute.

Peraltro, l'Azienda riconosce, quale valore prioritario dei propri servizi il livello di soddisfacimento del bisogno di salute per tutti gli assistiti.

7 QUALITA'

Per qualità si definisce l'insieme delle proprietà e delle caratteristiche di un servizio che, al minor costo, determinano allo stesso la capacità di soddisfare le esigenze esplicite e implicite del Paziente (sistema ISO 9001).

8 CONTINUITA'

L'Azienda nei propri servizi sanitari è impegnata a garantire la caratteristica della continuità degli stessi, intesa sia come erogazione nel tempo delle prestazioni, sia come elemento di qualità tecnica delle stesse.

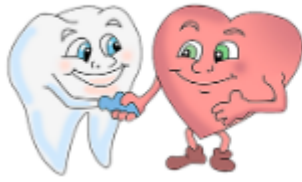
L'erogazione dei servizi aziendali è, pertanto, continua, regolare e senza interruzioni.

L'Azienda si impegna ad adottare misure volte ad arrecare il minor disagio possibile ai pazienti anche in casi di contingenti difficoltà operative nell'erogazione dei servizi.

1.4 MISSION

In una visione moderna di assistenza sanitaria e in linea con gli atti di programmazione aziendale, obiettivo primario del centro è erogare prestazioni sanitarie appropriate attraverso un approccio sensibile e aperto verso l'utenza e i suoi bisogni, attenendosi ai principi della qualità: efficacia, efficienza, economicità ed equità.

Pertanto, si è ritenuto indispensabile creare le condizioni adatte a favorire un'attenzione al monitoraggio e all'implementazione dei processi gestionali per il continuo miglioramento della performance e ottimizzazione delle risorse, motivando il personale sanitario mediante il coinvolgimento e la condivisione degli obiettivi aziendali, la valorizzazione delle singole professionalità, la gratificazione personale, la flessibilità organizzativa, definita in base ai bisogni sanitari e assistenziali del cittadino-utente; inoltre, massima accessibilità e libertà di scelta dell'assistenza per i cittadini, equità delle prestazioni per gli utenti, e, infine, integrazione e raccordo istituzionale con gli enti locali e con le organizzazioni sanitarie e di volontariato.



SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI

Presso il Centro Cardiologico Rocca si erogano prestazioni di ambulatorio di cardiologia in regime accreditato con il Sistema Sanitario Nazionale

2.1 TIPOLOGIA ED ELENCO PRESTAZIONI EROGATE

Visita Cardiologica

Con la visita cardiologica è possibile escludere, diagnosticare o monitorare un disturbo di carattere cardiologico. Possono essere sottoposti alla visita cardiologica per accertare la natura dei sintomi ed il possibile legame con i disturbi di tipo cardiaco i paziente che soffrono di malattia cardiovascolare e coloro che accusano dolore toracico, affanno, sincope, capogiri e palpitazioni...

La durata della visita è mediamente 15 minuti. Consegna referti immediata.

Tempi di attesa mediamente 7 giorni.

ECG o Elettrocardiogramma

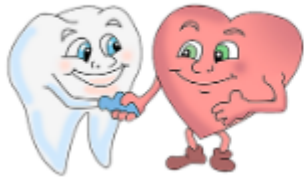
L'elettrocardiogramma ECG è sicuramente l'esame più eseguito in cardiologia. Esso analizza l'attività elettrica del cuore attraverso l'applicazione di alcuni elettrodi sul torace e a livello dei quattro arti. L'ECG permette di analizzare innanzitutto il ritmo cardiaco e quindi di evidenziare eventuali aritmie (perdita del ritmo), accelerazioni (tachicardia) o rallentamenti (bradiaritmie) del battito.

La durata dell'esame è di circa 15 minuti. Consegna referti immediata.

Tempi di attesa mediamente 7 giorni.

Test Ergometrico o prova da sforzo

L'elettrocardiogramma da sforzo serve a valutare la risposta dell'apparato cardiocircolatorio all'esercizio fisico, soprattutto rispetto alla frequenza cardiaca e alla risposta pressoria. Durante l'esame, il paziente, monitorato tramite elettrodi applicati sul torace e sul dorso, viene invitato a camminare su un tappeto rotante, a velocità progressiva, fino al raggiungimento di un certo valore di frequenza del cuore, determinato in base al profilo del paziente. Rispetto all'elettrocardiogramma basale, questo esame permette di raccogliere maggiori informazioni sullo stato di salute del cuore, mettendo in luce eventuali anomalie non riscontrabili in stato di riposo. È particolarmente indicato nella diagnosi delle cardiopatie ischemiche e angina pectoris, così come per il monitoraggio degli effetti delle terapie anti-ischemiche e dopo la rivascolarizzazione coronarica. Viene prescritto in particolare durante la visita in cardiologia, cardiochirurgia e medicina dello



Centro Cardiologico Rocca

sport. Questo esame rientra tra gli studi elettrofisiologici, definibili come quell'insieme di tecniche finalizzate a misurare, registrare, analizzare ed interpretare il comportamento bioelettrico di muscoli e nervi, tramite l'applicazione di sonde o elettrodi. L'obiettivo è quello di esaminare l'integrità o eventuali anomalie del sistema neuro-muscolo scheletrico.

L'esame dura, generalmente, 30 minuti. Consegna referti immediata.
Tempi di attesa mediamente 7 giorni.

Ecostress Fisico (indicato per pazienti ad alto rischio vascolare)

L'ecografia cardiaca è un accertamento totalmente innocuo, non invasivo, che non ha effetti collaterali e non arreca alcun tipo di dolore. Anche per questo motivo, questo genere di accertamento rappresenta il principale ausilio per il percorso diagnostico e preventivo di tutti i pazienti afflitti da patologie di tipo cardiaco. L'ecocardiografia risulta particolarmente utile per fornire a medici e pazienti importanti informazioni relative al livello di contrattilità delle valvole cardiache, sulla loro morfologia e sul flusso di sangue che parte dal cuore. L'ecografia cardiaca è una particolare metodica di indagine clinica la cui peculiarità principale consiste nell'impiego di onde sonore, il cui effetto eco, prodotto dalla rifrazione degli ultrasuoni sulle pareti degli organi, permette al medico di identificare agevolmente la presenza di patologie. L'impiego di innocue onde sonore rende possibile sottoporsi all'esame anche ad intervalli di tempo regolari e non particolarmente distanti tra loro.

L'esame dura, generalmente, 30 minuti. Consegna referti immediata.
Tempi di attesa mediamente 7 giorni.

ECG dinamico delle 24 ore, 48 ore, 72 ore

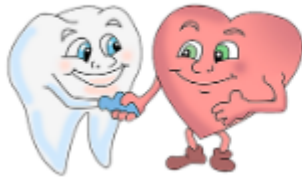
L'Holter cardiaco o elettrocardiogramma dinamico completo secondo Holter è un test non invasivo e indolore che permette di registrare 24 ore su 24 l'attività elettrica del cuore. A che cosa serve l'holter cardiaco? L'Holter cardiaco è uno strumento importante nello studio di tutte le aritmie e di sintomi quali il cardiopalmo, le vertigini, le perdite di coscienza. Talora è utile anche nelle condizioni di un difettoso apporto di sangue al cuore (ischemia) o di dolore toracico di natura da definire.

Consegna referti tre giorni dallo smontaggio.
Tempi di attesa mediamente 7 giorni

Holter Pressorio per 24 ore o monitoraggio della pressione

Come nel caso dell'ECG dinamico, anche per il monitoraggio della pressione (holter pressorio per 24 ore) la registrazione dei dati dura appunto 24 ore, durante le quali il paziente indosserà semplicemente un registratore e non dovrà modificare le sue abitudini, nemmeno quelle farmacologiche. Allo scadere delle 24 ore di registrazione il paziente potrà tornare al centro per la lettura dei dati.

Consegna referti tre giorni dallo smontaggio.
Tempi di attesa mediamente 7 giorni



EcocolorDoppler Cardiaco

L'ecocardio o ecocolor Doppler cardiaco a riposo è un esame che, attraverso gli ultrasuoni trasmessi da una sonda (trasduttore) posizionata sul torace, permette la ricostruzione e la visualizzazione del cuore su di uno speciale computer (ecocardiografo). In questo modo è possibile visualizzare le camere cardiache, misurare le loro dimensioni, valutare la funzione di pompa del cuore e lo stato delle valvole cardiache. Attraverso l'esecuzione di un ecocolor Doppler cardiaco a riposo, possono essere identificate quasi tutte le malattie cardiache e la loro evoluzione può essere seguita nel tempo. Queste informazioni sono rilevanti anche nei pazienti affetti da un'aritmia cardiaca. In particolare, con l'Ecocolor Doppler cardiaco a riposo è possibile eseguire: la valutazione qualitativa e quantitativa delle malattie delle valvole cardiache la valutazione delle dimensioni e del movimento delle pareti del cuore la valutazione delle cardiopatie congenite la valutazione degli esiti di un intervento cardiocirurgico.

La durata dell'esame è di circa 15 minuti. Consegna referti immediata.
Tempi di attesa mediamente 7 giorni.

Ecodoppler tronchi sovraortici (TSA)

L'Ecocolor Doppler dei Tronchi Sovraortici (TSA) è un esame utilizzato per studiare e monitorare i vasi sanguigni (arterie e vene) che nutrono le strutture del capo, e per la diagnosi delle malattie cerebrovascolari. Si tratta di una metodica semplice e non invasiva. A cosa serve l'Ecocolor Doppler dei tronchi sovraortici? L'Ecocolor Doppler dei Tronchi Sovraortici è un esame che permette di studiare la morfologia dei vasi (pervietà e calibro), riconoscere le lesioni aterosclerotiche (placche), il conseguente grado di stenosi e il loro evolversi e viene effettuato per escludere la presenza di trombosi venose. L'ecocolor Doppler fornisce immagini a colori (rosso e blu) dei flussi venosi e arteriosi evidenziando anche le più piccole lesioni delle pareti dei vasi consentendo di valutarne con precisione l'entità. L'ecocolor Doppler TSA viene richiesto dagli specialisti per l'inquadramento di un paziente a seguito di ictus o TIA, attacco ischemico transitorio, e per la diagnosi di aneurisma. Viene utilizzato anche per lo screening di pazienti con fattori di rischio cardiovascolare (ipertensione arteriosa, diabete, ipercolesterolemia, fumo, ecc.).

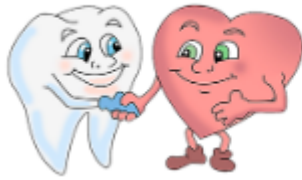
L'ecocolor-Doppler TSA è un esame non invasivo, che dura pochi minuti e ripetibile più volte, permette di seguire l'evoluzione di eventuali placche e stenosi (restringimenti vascolari), o l'esito di un intervento chirurgico. Anche in questo caso non è richiesta alcuna specifica preparazione.

La durata dell'esame è di circa 15 minuti. Consegna referti immediata.
Tempi di attesa mediamente 7 giorni.

EcocolorDoppler Arti Inferiori e Superiori

L'Ecocolor Doppler degli arti superiori e inferiori è un esame che permette di studiare la morfologia dei vasi, riconoscere eventuali lesioni, il grado di stenosi e il loro evolversi. Viene effettuato per escludere la presenza di trombosi venose. L'ecocolor Doppler fornisce immagini a colori dei flussi venosi e arteriosi consentendo di valutarne con precisione l'entità di eventuali lesioni.

La durata dell'esame è di circa 15 minuti. Consegna referti immediata.
Tempi di attesa mediamente 7 giorni.



Centro Cardiologico Rocca

EcocolorDoppler Arterioso Arti inferiori e superiori

In entrambe le forme ischemiche stabilizzata ed intermittente, l' EcocolorDoppler Arterioso degli Arti Superiori permette di valutare decorso dei vasi, diametro, parete vascolare, flusso arterioso e rapporto del vaso con le strutture vicine. L' EcocolorDoppler permette di fare diagnosi e di impostare la terapia appropriata e/o di richiedere approfondimenti diagnostici.

La durata dell'esame è di circa 15 minuti. Consegna referti immediata.
Tempi di attesa mediamente 7 giorni.

EcocolorDoppler Vascolare

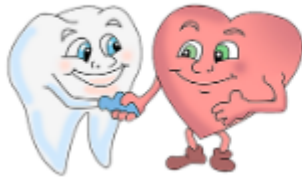
L'ecocolorDoppler vascolare è una metodica diagnostica non invasiva, che permette la visualizzazione ecografica dei principali vasi sanguigni e lo studio del flusso ematico al loro interno. In questa pagina descriveremo brevemente la metodica dedicando un'altra pagina all'ecocolorDoppler del cuore (vedi la sezione del sito che riguarda la cardiologia). Come nel caso dell'ecografia e di altre metodiche diagnostiche mediche l'esperienza e la competenza del medico che esegue l'accertamento risulta spesso decisiva infatti queste sono metodiche che vengono definite "operatore-dipendente" ovvero molto influenzate dalla capacità del medico che le esegue. È una tecnica più avanzata rispetto alla ecografia doppler in duplex-scanner ed è capace di fornire informazioni ancora più precise sul flusso ematico all'interno dei vasi sanguigni.

La durata dell'esame è di circa 15 minuti. Consegna referti immediata.
Tempi di attesa mediamente 7 giorni.

EcocolorDoppler vasi spermatici

L'ecocolorDoppler scrotale rappresenta la tecnica diagnostica strumentale principale per lo studio delle strutture vascolari scrotali. L'indagine richiede una apparecchiatura da ecografia di moderna concezione, dotata di sonda lineare e possibilità di osservare sotto forma di immagini colorate i flussi sanguigni, sfruttando il fenomeno fisico detto "effetto Doppler". L'ecografia scrotale è eseguita in due fasi: la prima con il paziente in posizione supina a cui viene chiesto di mantenere il pene appoggiato alla regione sovrapubica e la seconda in ortostatismo per meglio valutare la presenza di eventuali reflussi lungo il plesso pampiniforme, mal posizioni testicolari o l'entità di eventuali raccolte liquide. L'esame prevede inoltre la valutazione degli involucri scrotali, dei testicoli, degli epididimi e dei dotti deferenti e della vascolarizzazione testicolare. L'ecocolorDoppler dei vasi spermatici rappresenta la tecnica di imaging principale per lo studio del varicocele. Lo studio viene effettuato dapprima in clinostatismo e successivamente in ortostatismo. La valutazione B-Mode ci permette di rilevare la presenza di vasi venosi ectasici (diametro > 3mm) lungo il canale inguinale o all'interno della sacca scrotale, mentre l'indagine ecocolorDoppler (ECD) ci dà informazioni sulla presenza o meno di un reflusso e se quest'ultimo è presente in condizioni basali e/o dopo aumento della pressione endoaddominale (manovra di Valsalva). La classificazione del varicocele è sia clinica che ecografica.

Consegna referti immediata.
Tempi di attesa mediamente 7 giorni.



Ecocolordoppler arterie renali

L'ecodoppler delle arterie renali viene richiesto in pazienti giovani affetti da ipertensione arteriosa o in caso in cui l'ipertensione arteriosa è refrattaria alla terapia farmacologica ovvero in quei casi dove l'aumento pressorio non risponde alla terapia farmacologica. L'accertamento risulta utile nel sospetto di una ipertensione renovascolare o in corso di patologie renali.

Consegna referti immediata.

Tempi di attesa mediamente 7 giorni.

Ecocolordoppler aorta addominale

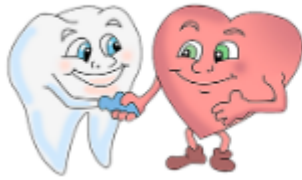
L' Ecocolordoppler dell'Aorta Addominale consente di valutare diverse patologie specifiche dell'aorta ed, in particolare, le dilatazioni e le steno-ostruzioni. L' EcocolorDoppler nasce infatti dall'incontro di due metodiche diagnostiche: l'ecografia ed il doppler e consente pertanto di esaminare attraverso l'ecografo i principali vasi sanguigni (vene, arterie) studiando il flusso del sangue al loro interno. L'aorta è il più importante e grande vaso arterioso del nostro corpo. Nasce dal cuore per poi attraversare il torace (aorta toracica) e portarsi nell'addome (aorta addominale). Nell'addome termina circa a livello dell'ombelico dove si divide in due rami: le arterie iliache comuni di destra e di sinistra, le quali continuano nelle arterie femorali dirette agli arti inferiori. Dall'aorta addominale nascono importanti vasi arteriosi che portano il sangue ad organi quali il fegato, lo stomaco, i reni, l'intestino. L'aorta addominale serve dunque a nutrire gli organi addominali e tutti i tessuti degli arti inferiori.

Consegna referti immediata.

Tempi di attesa mediamente 7 giorni.

Monitoraggio continuo pressione arteriosa

Il monitoraggio pressorio delle 24 ore (Holter Pressorio) è un test non invasivo che consente di registrare la pressione arteriosa continuamente per 24 ore, mediante un piccolo apparecchio (grande più o meno come un "Walkman") fissato in vita con una cintura. Il monitoraggio pressorio è molto utile in diverse situazioni: nei pazienti che hanno una ipertensione arteriosa instabile (in cui cioè i valori della pressione arteriosa variano molto da un momento all'altro); nei pazienti facilmente emozionabili, che di fronte al "camice bianco" del medico hanno sbalzi pressori, ma che a casa hanno una pressione normale; nei pazienti ipertesi in terapia farmacologica, per controllare che il farmaco agisca in ogni momento della giornata, e non solo per alcune ore (la pressione alta infatti, danneggia le arterie anche se rimane alta solo per alcune ore della giornata); nei pazienti che, pur avendo la pressione arteriosa normale, durante il giorno accusano sintomi che possono far pensare ad improvvisi aumenti o diminuzioni della pressione (vertigini, sbandamenti, vampate, sudore freddo, senso di svenimento, "testa vuota", sanguinamento dal naso ecc.); nei pazienti ipertesi che prendono medicine per abbassare la pressione ed accusano saltuariamente dei disturbi, per capire se i disturbi sono legati ad un'eccessiva diminuzione della pressione (ed in questo caso bisogna ridurre il dosaggio della terapia) oppure ad altre cause. Per una installazione ottimale dell'apparecchio, è opportuno vestirsi con indumenti non aderenti, che permettano di nascondere il piccolo apparecchio ed il bracciale. Il giorno dell'inizio dell'esame, il medico sistema apparecchio e bracciale sul paziente, inserisce gli opportuni



Centro Cardiologico Rocca

parametri nell'apparecchio e lo avvia. Il paziente indosserà l'apparecchio per 24 ore, annotando su un foglio ogni dato utile (attività svolta, impegno mentale, sintomi o disturbi accusati). Durante il periodo di esame, la pressione verrà misurata automaticamente ogni 15 minuti di giorno e ogni 30 minuti di notte, ma il paziente potrà sempre avviare una misurazione manualmente in caso si presenti un particolare disturbo (vertigine, senso di svenimento ecc. ecc.). Trascorse le 24 ore, il paziente tornerà dal medico che smonterà l'apparecchio ed esaminerà con l'aiuto di un computer, i dati memorizzati. Abitualmente la risposta viene data il giorno successivo al termine dell'esame.

Consegna referti immediata.

Tempi di attesa mediamente 7 giorni.

Controllo Pacemaker o Defibrillatore

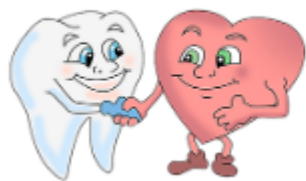
Il controllo elettronico del pacemaker o del defibrillatore automatico è un esame eseguito in ambulatorio o al letto del paziente per controllare il funzionamento del sistema impiantato nei pazienti portatori di pacemaker o defibrillatore automatico. Il controllo avviene periodicamente, di solito una o due volte all'anno. Controlli aggiuntivi vengono eseguiti quando si sospetta un malfunzionamento del sistema o a seguito di interventi del defibrillatore automatico. Attraverso una sonda esterna posizionata sul torace del paziente e collegata ad un computer, è possibile "interrogare" l'apparecchio impiantato e scaricare i dati immagazzinati nella sua memoria. In questo modo si valutano lo "stato di salute" dell'apparecchio (la carica della batteria, i parametri elettrici, ecc) ed i dati clinici del paziente (quanto l'apparecchio funziona o, nel caso del defibrillatore, se vi sono stati interventi per interrompere aritmie, ecc.). A cosa serve l'esame? La sorveglianza del sistema impiantato permette di individuare sia il corretto momento durante il quale eseguire la sostituzione del generatore che la presenza di possibili malfunzionamenti che, in alcuni casi, possono essere corretti mediante una riprogrammazione elettronica. Il controllo elettronico, inoltre, fornisce anche dati utili per migliorare la gestione clinica del paziente.

Consegna referti immediata.

Tempi di attesa mediamente 7 giorni.

Monitoraggio Elettrocardiografico

Si tratta di un elettrocardiogramma "speciale", eseguito per analizzare l'attività elettrica del cuore nelle 24 ore e, quindi, valutare la risposta cardiaca del paziente durante una sua "giornata tipo". Attraverso un apparecchio portatile comprendente un piccolo registratore alimentato a batteria, che il paziente indossa per tutta la giornata, si fa una registrazione continua del suo elettrocardiogramma (registrazione dell'attività elettrica del cuore). L'apparecchio è costruito in modo tale che il paziente possa inserire nella registrazione uno specifico segnale nel momento in cui avverte sintomi particolari. Il nastro viene poi stampato (o rielaborato e visualizzato su un monitor) permettendo così di studiare un'eventuale aritmia (alterazione del battito del cuore) o la presenza di segni di cardiopatia ischemica (malattia del cuore determinata da una insufficiente circolazione di sangue all'interno delle coronarie, che sono le arterie che nutrono il muscolo cardiaco) riferibili a sintomi accusati dal paziente. Informazioni utili: durante la giornata di esecuzione dell'esame è possibile lavorare; anzi, è necessario svolgere tutte le funzioni abituali della giornata



Centro Cardiologico Rocca

(l'apparecchio inoltre non impedisce lo svolgimento delle normali funzioni). Tuttavia, per non rovinare le componenti elettroniche dell'apparecchio, è preferibile non sudare eccessivamente; quindi, è consigliabile evitare la palestra.

Consegna referti immediata.

Tempi di attesa mediamente 7 giorni.

Ecografia pediatrica

L'ecografia rappresenta una delle metodiche più agevoli, affidabili e non invasive nello studio delle malattie pediatriche. La sua rapidità di esecuzione, l'accessibilità e l'assenza di qualsiasi tipo di radiazione, ne fanno quindi uno strumento particolarmente consigliato per l'approccio a molti tipi di patologie interessanti i piccoli pazienti.

La durata dell'esame è di circa 15 minuti. Consegna referti immediata.

Tempi di attesa mediamente 7 giorni.

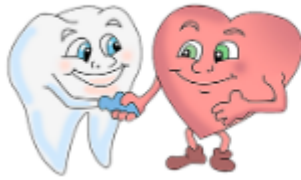
Visita Aritmologica

Si tratta di un consulto specialistico eseguito da un aritmologo-elettrofisiologo con cui vengono prese in esame le persone affette da aritmie o ad alto rischio di avere aritmie. Il consulto parte dall'anamnesi (raccolta dei dati clinici, inclusi i farmaci eventualmente assunti) la valutazione dei vecchi elettrocardiogrammi (ove presenti) e prosegue con una visita comprensiva di elettrocardiogramma, al termine della quale l'aritmologo valuterà se proseguire con eventuali accertamenti (frequentemente l'holter cardiaco) e suggerirà la terapia da eseguire o porrà l'indicazione a terapie interventistiche (Ablazione, Impianto di Pacemaker. Impianto di Defibrillatore etc).

L'esame si esegue: in presenza di cardiopalmo-batticuore; in presenza di sincope o lipotimie; in presenza di aritmie già accertate da altro medico; in presenza di altre cardiopatie come la cardiomiopatia dilatativa, la cardiopatia ischemico – infartuale, la displasia aritmogena; in presenza di scompenso cardiaco per valutazione indicazione terapia di resincronizzazione cardiaca (defibrillatore biventriolare); nel sospetto di malattie elettriche primitive del cuore (Sindrome di Brugada, QT lungo, QT corto).

La durata dell'esame è di circa 15 minuti. Consegna referti immediata.

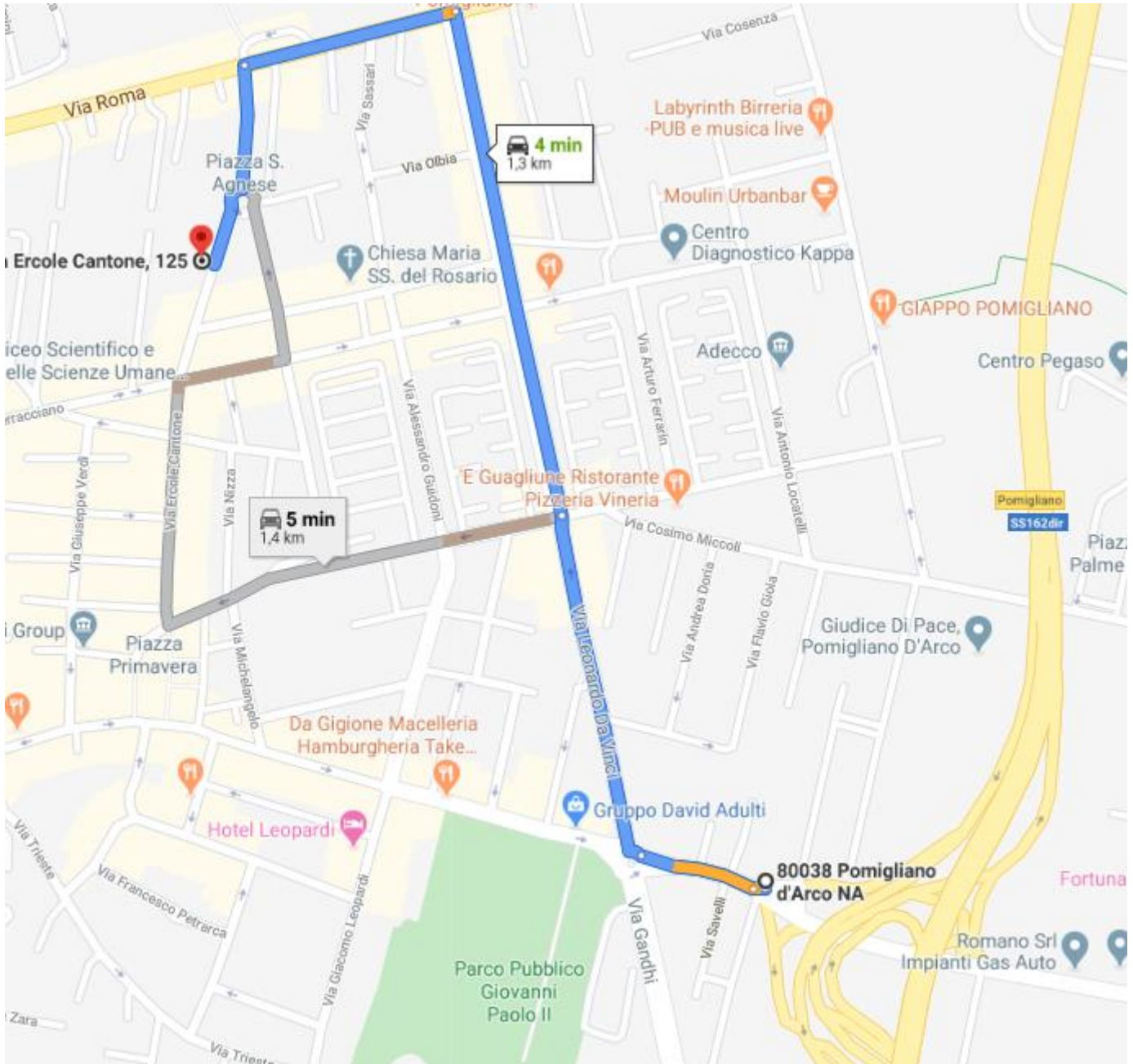
Tempi di attesa mediamente 7 giorni.



Centro Cardiologico Rocca

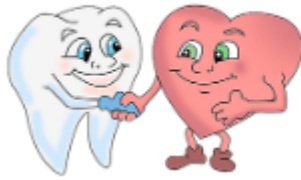
2.3 INFORMAZIONI ALL'UTENZA

2.3.1 ACCESSO ALLA SEDE

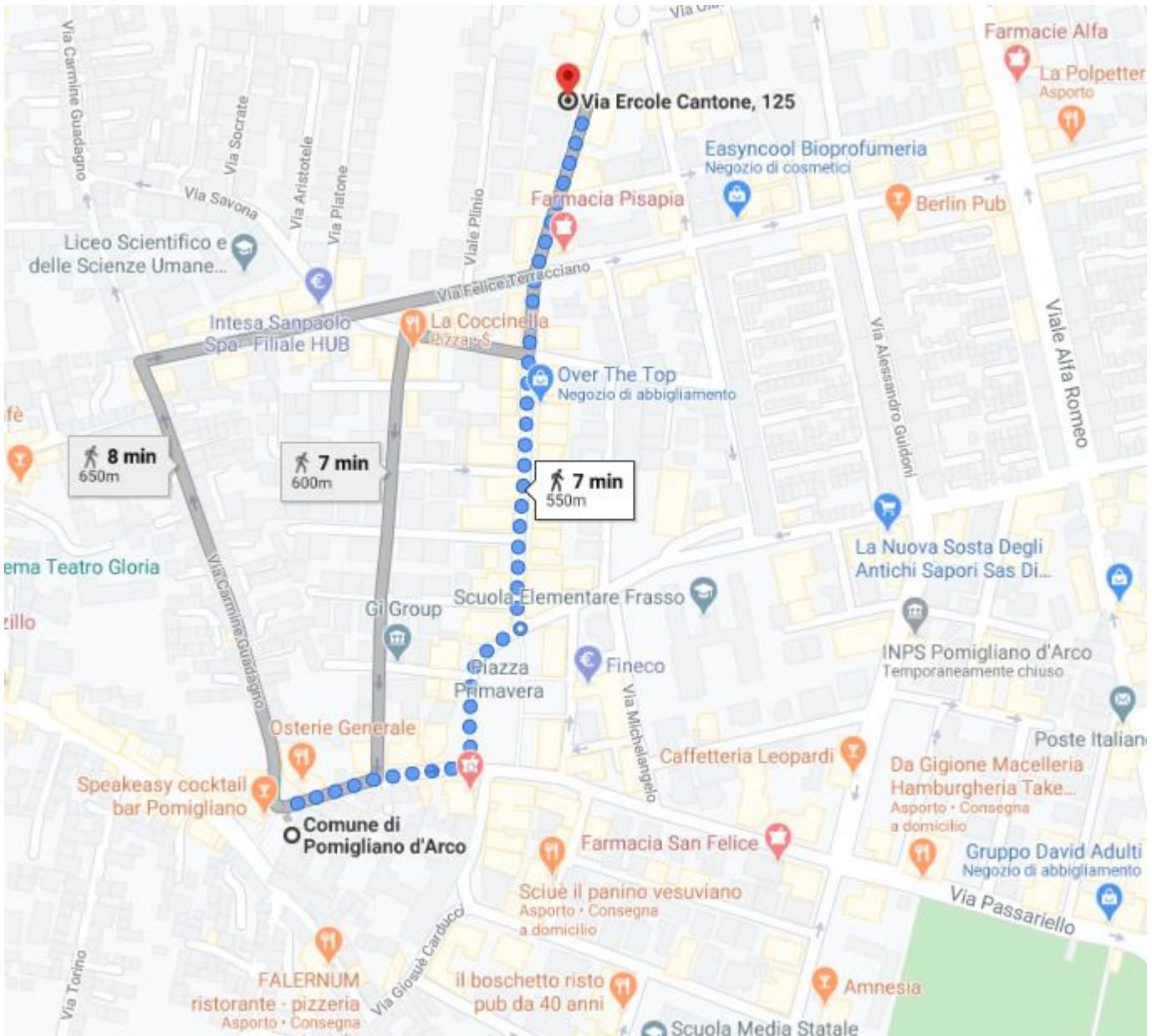


La sede del centro è facilmente raggiungibile dall'uscita della SS162dir percorrendo Via Leonardo Da Vinci ed il tratto di Via Roma fino a Piazza S. Agnese. La nuova posizione della struttura è praticamente adiacente alla precedente sede.

Prendendo a riferimento il Comune, il Centro dista meno di 10 minuti a piedi come indicato nella sottostante mappa alternativa



Centro Cardiologico Rocca

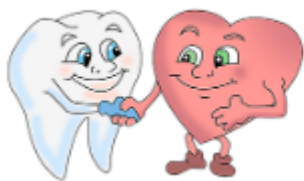




Centro Cardiologico Rocca

2.3.2 ORARI DI APERTURA E NUMERI DI TELEFONO

Lunedì – Venerdì	Dalle Ore 9:00 alle ore 19:00
Sabato e Domenica	Chiuso
Ritiro referti	<p>Durante i normali orari di apertura del centro.</p> <p>Il ritiro dei referti può avvenire immediatamente la conduzione dell'esame (ove previsto) o a partire dal giorno indicato sulla ricevuta di ritiro, consegnata all'utente al momento dell'accettazione.</p> <p>Nel caso in cui il ritiro viene effettuato da una persona diversa da chi ha eseguito l'esame, lo stesso deve presentarsi munito di delega sottoscritta dall'utente che ha eseguito l'esame e di valido documento di riconoscimento. Gli esami devono essere ritirati entro e non oltre 30 giorni dalla data indicata sulla ricevuta di ritiro, così come previsto dalla normativa vigente.</p>
Telefono e contatti	<p>Telefono: 0818846764</p> <p>Email : ccrocca@gmail.com</p>



2.4 QUOTE FISSE SU RICETTE SSN E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Per le prestazioni di diagnostica strumentale e specialistica ambulatoriale tutti i cittadini sono tenuti al pagamento di una quota di partecipazione alla spesa sanitaria (ticket pari a 46,15 €) salvo casi di esenzione per età, patologia, reddito.

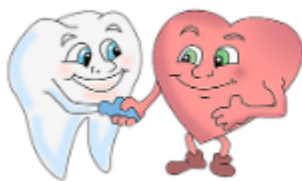
Relativamente al pagamento delle prestazioni, oltre al ticket sanitario previsto dalla normativa nazionale vigente, è prevista una quota aggiuntiva, così come definito dal Decreto n. 53 del 2010 della Regione Campania.

Al fine di fornire massima trasparenza sulle esenzioni e le relative richieste dell'operatore in accettazione

:

TABELLA RIEPILOGATIVA TICKET SANITARI

	TIPOLOGIA DI ESENZIONE	CODICE ESENZIONE	Quota
1	Malattie croniche (patologia) con ISEE < 22.000 euro limitatamente ai farmaci correlati alla patologia	O da 001 a 056	Paga solo quota fissa regionale di 5 euro a ricetta
2	Patologie croniche 023 Insufficienza renale cronica – necessità di trattamento dialitico extraperitoneale ed extracorporeo; prestazioni correlate	023	Non pagano
3	Malattie rare con reddito ISEE < 22.000 euro limitatamente ai farmaci correlati alla patologia	R da Aannn a Quannn	Paga solo quota fissa regionale di 5 euro a ricetta
4	Invalidi di guerra appartenenti alle categorie dalla 1° alla 5° titolari di pensione diretta vitalizia e deportati in campo di sterminio (ex art. 6 comma 1 lett. a del D.M. 01.02.1991);	G 01-02	Non pagano
5	Invalidi per lavoro	L 01-02-03-04	Paga solo quota fissa regionale di 5 euro a ricetta
6	Invalidi per Servizio	S 01-02-03-04	Paga solo quota fissa regionale di 5 euro a ricetta
7	Invalidi Civili	C 01-02-03-04-05-06 – 07	Paga solo quota fissa regionale di 5 euro a ricetta
8	Pazienti in possesso di esenzione in base alla L. n 210 del 25/02/1992 – Danneggiati da complicanze di tipo irreversibile a causa di vaccinazioni obbligatorie, trasfusioni, e somministrazione di emoderivati	N 01	Paga solo quota fissa regionale di 5 euro a ricetta
9	Terapia del Dolore Severo	TDL 01	Paga il ticket più 10,00 euro di quota fissa regionale a ricetta più 10 euro ticket nazionale
10	Vittime del terrorismo e della criminalità	V 01-02	Non pagano
11	Esenzione per reddito bambini fino a 6 anni e ultra 65enni con reddito nucleo familiare fino a 36.151,98	E 01	Paga solo quota fissa regionale di 5 euro a ricetta
12	Esenzione disoccupati, titolari di assegno sociale e familiari a carico, titolari di pensioni al minimo di età superiore a sessant'anni e familiari a carico con reddito < 8.263,31 euro incrementato fino a 11.362,05 con coniuge a carico ed ulteriori 516,46 per ogni figlio a carico	E 02-03-04	Non pagano

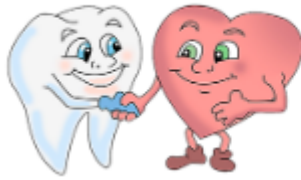


Centro Cardiologico Rocca

	TIPOLOGIA DI ESENZIONE	CODICE ESENZIONE	Quota
13	<i>Nucleo familiare con reddito ISEE fino a 10.000 euro</i>	<i>E 05</i>	<i>Paga il Ticket sulla prestazione sanitaria, non paga la quota fissa regionale a ricetta ma paga 10.00 euro di ticket nazionale (ex L. 111/2011)</i>
14	<i>Extracomunitari iscritti al SSN per asilo politico</i>	<i>E 07</i>	<i>Paga il ticket più 10 euro di quota fissa regionale a ricetta più 10 euro di ticket nazionale</i>
15	<i>Trapiantati con reddito ISEE fino a 22.000 euro</i>	<i>E 08</i>	<i>Paga il ticket più 10 euro di quota fissa regionale a ricetta più 10 euro di ticket nazionale</i>
16	<i>Detenuti ed internati</i>	<i>F 01</i>	<i>Non pagano</i>
17	<i>Maternità</i>	<i>M</i>	<i>Paga solo quota fissa regionale di 5 euro a ricetta</i>
18	<i>Diagnosi precoce</i>	<i>D</i>	<i>Paga solo quota fissa regionale di 5 euro a ricetta</i>
19	<i>Donazione</i>	<i>T</i>	<i>Paga solo quota fissa regionale di 5 euro a ricetta</i>
20	<i>Rischio HIV</i>	<i>H</i>	<i>Paga solo quota fissa regionale di 5 euro a ricetta</i>
21	<i>Prevenzione</i>	<i>P</i>	<i>Paga solo quota fissa regionale di 5 euro a ricetta</i>

Il pagamento del ticket e delle prestazioni private può essere effettuato mediante le seguenti modalità:

Contanti – Bancomat



2.7 MODALITÀ DI ACCESSO

2.7.1 COME PRENOTARSI

Le indagini diagnostiche possono essere prenotate direttamente in accettazione o telefonicamente, previa presentazione dell'impegnativa del medico prescrittore per le prestazioni erogate in regime di accreditamento con il SSN.

L'Operatore in accettazione:

1. Valuta se Cardiologia Rocca è autorizzata ed è in grado di eseguire le indagini contenute in prescrizione,
2. Verifica che la data di prescrizione sia congruente con le disposizioni normative, e, in caso di tempo eccessivo trascorso, non accetta la prescrizione ed invita il paziente a farsi rifare la prescrizione facendo attenzione ai tempi previsti;
4. Si accerta dell'identità del paziente chiedendo in visione un documento di riconoscimento
5. Verifica se il Medico di Medicina Generale ha trascritto sulla ricetta il numero di esenzione rilasciato dall'ASL di appartenenza, nel caso in cui il paziente dichiara di essere esente deve ritornare dal medico di base per far trascrivere sulla ricetta il numero di esenzione.

L'operatrice in accettazione una volta inseriti i dati nel programma informatico, fa firmare all'utente il consenso informato al trattamento dei dati (D. Lgs 101/2018 – REG UE 2016/679()), gli consegna eventualmente la ricevuta con tutti i dati relativi al giorno del ritiro degli esami (solo per quelli non refertati al momento) e l'eventuale fattura laddove l'utente non è esente e lo fa accomodare nella sala d'attesa.

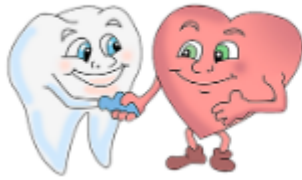
2.7.2 COSA PORTARE PER L'ACCETTAZIONE E L' ESECUZIONE DEGLI ESAMI

- Richiesta del Medico di Medicina Generale
- Tessera Sanitaria e documento di riconoscimento
- Esami richiesti al momento della prenotazione

2.8 RITIRO REFERTI

Per la maggior parte degli esami, i referti possono essere ritirati al termine dell'indagine diagnostica. Laddove per motivi tecnici sia necessario qualche giorno in più, il paziente ritorna alla struttura munito di ricevuta di ritiro dell'esame nel giorno e nell'orario indicato sulla stessa.

Nel caso in cui la persona che ritira non è la stessa che ha eseguito l'esame, l'utente deve presentare insieme alla ricevuta di ritiro anche la delega sottoscritta da chi ha eseguito l'esame e un documento di riconoscimento.



SEZIONE TERZA

PROGRAMMI, IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

La politica aziendale è finalizzata al miglioramento continuo delle prestazioni. Pertanto sono stati individuati gli standard di qualità, di seguito elencati, che rappresentano l'impegno che la struttura assume nei riguardi dei propri utenti.

La Carta dei Servizi delle Aziende sanitarie pubbliche e private della Regione Campania adottano e fanno propri i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

- Salute, Sicurezza ed Igiene dei luoghi di Lavoro: Sistema Sicurezza aggiornato al D.Lgs. 81/08 e succ. modifiche e integrazioni
- Accesso garantito per tutti: trasparenza delle liste d'attesa
- Informazione: pubblicazione e diffusione della Carta dei Servizi e della Guida ai servizi, Bacheche, sito
- Consenso informato: informazione al paziente riguardo il trattamento
- Libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari
- Privacy e confidenzialità: impegno degli operatori del Centro alla privacy ed alla confidenzialità nel riguardo del paziente
- Rispetto del tempo del paziente: adeguamento, per quanto possibile, agli orari del paziente,
- Individuazione di standard di qualità: definizione di standard che definiscono il livello di qualità erogata
- Sicurezza dei trattamenti sanitari: controllo delle attività, formazione e monitoraggio sull'evento avverso
- Innovazione e costante adeguamento: miglioramento delle prestazioni, delle infrastrutture, delle attrezzature, e della comunicazione da e verso il paziente
- Sistema del reclamo: definizione di una procedura per la raccolta e risposta ai reclami, analisi delle cause e spunti di miglioramento
- Procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi: individuazione di una procedura per la registrazione dei provvedimenti legali, copertura assicurativa

3.1 GLI OBIETTIVI

Orientamento all'innovazione scientifica, alla qualità (intesa come capacità della Società di promuovere e sviluppare qualità reale non solo orientata al cittadino e alle prestazioni erogate ma anche agli operatori, alle relazioni interne, alla struttura e alle tecnologie). Orientamento all'attenzione ai nuovi bisogni dei pazienti e alla collaborazione degli operatori a tutti i livelli; alla trasparenza dell'azione e alla valutazione dei risultati.

Obiettivo fondamentale della Società è affermare la centralità della funzione di servizio al cittadino e della relazione-comunicazione con il cittadino stesso, singolo o rappresentato dalle associazioni, quale risorsa e fattore di stimolo per una crescita di qualità sia dell'offerta che della domanda di prestazioni sanitarie. Strettamente connesso a questo obiettivo è lo sviluppo del sistema di comunicazione aziendale, teso a migliorare le procedure operative e organizzative e l'efficacia degli interventi sulla scorta delle aspettative degli utenti diretti, indiretti e potenziali, che si interfacciano con le società del gruppo.

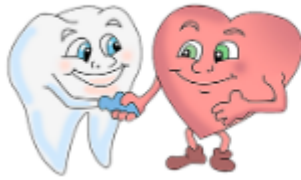
Il cittadino, quindi, dovrà essere portato ad un sempre più ampio coinvolgimento, dovrà essere informato nella scelte riguardanti la propria salute e quella della comunità sia attraverso un'educazione continua a la salute stessa sia tramite strumenti di comunicazione propri delle società, mezzi stampa, sia attraverso il coinvolgimento diretto nelle sedi decisionali che lo riguardano.



3.2 STANDARD DELLA QUALITÀ

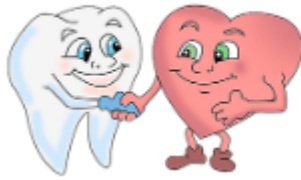
La politica aziendale è finalizzata al miglioramento continuo delle prestazioni. Pertanto gli standard di qualità, di seguito elencati, rappresentano l'impegno che la Struttura assume nei riguardi dei propri utenti:

N.			INDICATORI	Esito/risultato/valore ottenuto
1.	ACCESSIBILITÀ:	<p>Il Paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità d'accesso e alle relative competenze, il Centro ha pertanto predisposto per gli Utenti (Pazienti) e i Clienti (familiari dei Pazienti), una Carta dei Servizi Sanitari, nella quale sono indicati tra l'altro:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ I servizi offerti dalla struttura; ▪ L'indirizzo e i numeri di telefono/fax; ▪ Gli orari e le modalità d'accesso i servizi; ▪ L'organigramma aziendale; ▪ La procedura di gestione dei reclami. 	Disponibilità della Carta dei Servizi	Sempre
			N. di Richieste di Documentaz. dei Pazienti accordate/n. totale di Richieste (%)	100 %
2.	UMANIZZAZIONE:	<p>Il Paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.</p> <p>Egli chiede la soddisfazione del suo bisogno diagnostico.</p> <p>Per tale motivo, la persona umana, nella globalità delle sue dimensioni e di suoi bisogni, è al centro degli interessi del Centro ed è assunta a costante punto di riferimento per la programmazione, l'organizzazione, la gestione ed il controllo dell'attività aziendale.</p>	N. di Schede con consenso scritto al trattamento dei dati relativi ai Pazienti/Totale pazienti (%)	100%
3.	APPROPRIATEZZA:	Il Paziente ha il diritto di ottenere dal sanitario informazioni complete e comprensibili	Disponibilità del referente all'informazione	Sempre
			Esistenza del consenso informato del Paziente	Sempre
			Esistenza di protocolli e linee guida per le buone pratiche	Si



Centro Cardiologico Rocca

4.	RIDUZIONE DEI TEMPI E LISTE D'ATTESA:	<p>Agli Utenti è garantita la continuità dell'erogazione prestata senza interruzione della stessa nello spazio e nel tempo, allo scopo di ridurre i vari problemi ad essi inerenti. Dall'inizio delle attività ambulatoriali ad oggi, non si sono mai verificati eventi tali da giustificare la gestione di liste d'attesa finalizzate alla prenotazione e pianificazione dei trattamenti dei Pazienti.</p>		
5.	CONTINUITA' DELLE CURE:	<p>Agli Utenti è garantita la continuità dell'erogazione prestata senza interruzione della stessa nello spazio e nel tempo, allo scopo di ridurre i vari problemi ad essi inerenti. Dall'inizio delle attività ambulatoriali ad oggi, non si sono mai verificati eventi tali da giustificare la gestione di liste d'attesa finalizzate alla prenotazione e pianificazione dei trattamenti dei Pazienti.</p>	<p>N. di interruzioni del servizio per indisponibilità della struttura</p>	<p>0</p>
6.	RIDUZIONE DEI RISCHI:	<p>Il Centro attua un continuo programma per la riduzione dei Rischi essenzialmente esso viene effettuato attraverso le seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Garantendo uno spazio per le attese arredato e confortevole anche per gli eventuali accompagnatori; ➤ Garantendo locali puliti con microclima adeguato; ➤ Garantendo servizi igienici adatti anche per i portatori di handicap; ➤ Garantendo percorsi idonei; ➤ Garantendo la salute del personale mediante l'effettuazione delle valutazioni dei rischi ai sensi del D. Lgs. 81/08 ➤ Garantendo la predisposizione di un programma degli interventi migliorativi da attuare. 		



Centro Cardiologico Rocca

SEZIONE QUARTA

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

4.1 RECLAMI

Gli utenti possono inoltrare suggerimenti e reclami mediante l'utilizzo del modulo "segnalazione utenti" che troverà disponibile presso gli sportelli accettazione esami.

Lo stesso è di seguito allegato. Dopo la compilazione può essere consegnata direttamente al Direttore Sanitario, posta nella cassetta preposta all'entrata della struttura, consegnata pro manibus al personale posto in accettazione

Segnalazione Paziente

verbale – telefonico - scritto

data ___ / ___ / ___

Commenti in dettaglio: aspetti negativi

Commenti in dettaglio: aspetti positivi

Aspetti da migliorare

Dati della persona che segnala il reclamo

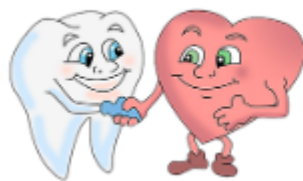
Cognome _____ Nome _____

Indirizzo _____ Telefono _____

Firma

I dati personali saranno trattati secondo le procedure regolate dal D. Lgs. 196/2003 relativo alla tutela del trattamento dei dati personali e sensibili.

Quanto verrà da lei segnalato non verrà visionato dal personale di reparto.



Centro Cardiologico Rocca

4.2 QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Gentile Paziente,

il Centro Cardiologico M.P.S. tiene molto alla sua opinione sul servizio offerto. Pochi minuti del Suo tempo sono per noi preziosi per monitorare i nostri livelli di erogazione del servizio e migliorarci continuamente.

La preghiamo di rispondere brevemente, ed in forma anonima, alle domande indicate di seguito e di riporre nella apposita scatola in accettazione il questionario.

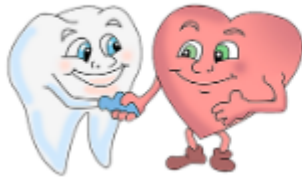
La ringraziamo per la collaborazione e per aiutarci con i suoi riscontri ad individuare le nostre aree di miglioramento

Lo Staff

ETÀ _____ **SESSO** M F

	😊 ALTO	😊 MEDIO	☹ BASSO
1 Come valuta l'organizzazione e la struttura del centro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Come considera la cortesia del personale in accettazione?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Come considera la cortesia del personale sanitario?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 È soddisfatto delle informazioni ricevute?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Com'è stata l'accoglienza?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 È soddisfatto/a del servizio erogato?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 Si ritiene soddisfatto/a delle norme igieniche della struttura?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 Si ritiene soddisfatto/a del comfort nella struttura?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

EVENTUALI SUGGERIMENTI _____



4.3 REGOLAMENTO DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEL CITTADINO

4.3.1 I DIRITTI

Il Cittadino ha il diritto:

- di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel pieno rispetto della dignità umana, dei valori culturali e delle convinzioni etiche e religiose, dell'età, della nazionalità e della condizioni di salute;
- di ricevere le migliori cure possibili, con l'utilizzo delle più avanzate tecnologie e conoscenze scientifiche;
- di ricevere informazioni comprensibili e complete riguardo allo stato di salute, alla relativa diagnosi, agli accertamenti diagnostici e ai trattamenti terapeutici a cui sarà sottoposto, affinché ne sia consapevole e partecipe, nonché sul decorso della malattia e sull'esito delle cure prestate;
- alla massima riservatezza delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute, gli accertamenti e i trattamenti ricevuti;
- di ottenere informazioni chiare e comprensibili circa le prestazioni erogate dalla struttura e le modalità di accesso;
- di ricevere un comportamento rispettoso, cortese e, professionale da parte degli operatori che, favorisca un rapporto di fiducia e collaborazione reciproco;
- di inoltrare osservazioni, encomi, reclami presso gli uffici preposti;
- di rifiutare un trattamento diagnostico o terapeutico.

4.3.2 I DOVERI

Il Cittadino ha il dovere:

- di collaborare con il personale medico, tecnico e addetto all'assistenza fornendo informazioni chiare e precise sulla sua salute;
- di tenere un comportamento responsabile e civile, nel rispetto dei diritti degli altri pazienti;
- di informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare ad una prestazione diagnostica programmata;
- di mostrare rispetto e considerazione per il lavoro di tutto il personale, usando gentilezza nei rapporti e ragionevolezza nelle richieste;
- di rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno del centro
- di rispettare gli orari di accesso, al fine di permettere lo svolgimento dell'attività assistenziale

4.4 INFORMAZIONE E PRIVACY

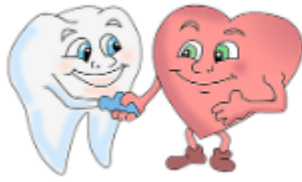
4.4.1 TUELA DELLA PRIVACY

Centro Cardiologico Rocca attiva, in osservanza delle disposizioni legislative in materia (D. Lgs. N. 101 del 10/08/2018) ogni misura idonea a garantire il rispetto e la tutela della riservatezza di ogni persona. Il cittadino viene garantito riguardo l'uso fatto dall'Amministrazione dei propri dati personali.

4.4.2 INFORMAZIONI UTILI

DIVIETO DI FUMO: ai sensi delle vigenti norme legislative è assolutamente vietato fumare all'interno delle strutture.

PULIZIA E ORDINE: la pulizia e la disinfezione dei locali e dei servizi viene assicurata quotidianamente dal personale addetto, è tuttavia importante che ciascun cittadino prenda coscienza dell'importanza di collaborare nel tenere i locali in ordine.



Centro Cardiologico Rocca

NORME ANTINCENDIO: il Centro è dotato di piantine indicanti le modalità di evacuazione, nonché di estintori. Il personale del è addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza delle persone presenti nella struttura.

In caso di incendio:

- informare immediatamente il personale;
- allontanarsi dall'incendio
- se il locale è invaso dal fumo, stendersi se è possibile a terra e raggiungere la porta di uscita proteggendo la bocca e il naso con un panno umido
- se viene disposta l'evacuazione eseguire le indicazioni del personale
- non fumare

4.5 MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è patrimonio di tutti i cittadini. E' per questo che l'azienda ha scelto i canali di comunicazione più adatti e prevedere, nello stesso tempo, più sistemi di diffusione del documento e nel contempo ha garantita la chiarezza espositiva e la completezza dell'informazione.

- ambulatori distrettuali e dei medici di base e pediatri di libera scelta,
- le sedi dell' associazione del collettivo dell'utenza
- sito Web

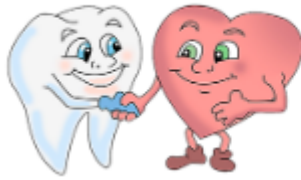
4.6 PIANO DI VERIFICA E AGGIORNAMENTO

La Carta dei servizi è verificata e, se necessario aggiornata ogni anno, in sede di riesame della Direzione, in modo da valutare la qualità dell'informazione, mediante:

- partecipazione di referenti in tutti gli ambiti aziendali responsabili dell'aggiornamento delle informazioni,
- analisi reclami,
- le indagini di soddisfazione e i sistemi di ascolto ed il confronto,
- confronto con le Associazioni

I risultati delle valutazioni vengono pubblicizzati sia all'interno che all'esterno dell'azienda ai soggetti coinvolti e interessati affinché possano proporre modifiche organizzative.

Tutte queste procedure sono comunicate all'Osservatorio regionale per la promozione della Carta dei Servizi che ha anche il compito di effettuare il monitoraggio delle Carte dei Servizi.



Centro Cardiologico Rocca

SEZIONE QUINTA

INDICAZIONI CONTENUTE NEL PIANO REGIONALE DI CONTENIMENTO DELLE LISTE DI ATTESA

Con Deliberazione N. 170 del 10 febbraio 2007, la Giunta Regionale della Regione Campania ha emanato il “Piano Regionale Contenimento Tempi di Attesa (PRCTA)”, con l’obiettivo di garantire, mediante tempi d’accesso alle prestazioni sanitarie certi e adeguati ai problemi clinici presentati, il rispetto di fondamentali diritti alla persona, quali la tutela della salute e l’eguaglianza nell’erogazione delle prestazioni sanitarie.

GOVERNO DELLA DOMANDA E CRITERI DI PRIORITA’

All’allungamento dei tempi di attesa concorrono una molteplicità di fattori complessi, ma per una possibile soluzione del problema delle liste d’attesa bisogna intervenire per modificare l’attuale contesto organizzativo del sistema di erogazione delle prestazioni sanitarie.

Gli interventi di modifica del contesto richiedono cambiamenti del sistema del governo della domanda e/o dell’offerta, mediante:

- Revisioni periodiche dell’attività prescrittiva, da parte dell’Ente competente
- Governo clinico orientato alle liste di attesa, su cui deve incidere ogni Azienda adottando tutti gli strumenti per perseguire gli obiettivi di miglioramento

CRITERI DI PRIORITÀ DI ACCESSO

Per facilitare l’accesso ai servizi e per promuovere un sistema di gestione dell’offerta che tenga anche conto della gravità del bisogno, il nostro centro, come indicato dalla Regione Campania adotta il sistema della classificazione della domanda di prestazioni in base a criteri di priorità clinica. Nel sistema sanitario, infatti, la possibilità di attribuire a singoli utenti tempi di attesa diversi è determinante per l’efficacia e l’efficienza del sistema.

Suddetta procedura, nell’obiettivo di trasparenza e controllo delle liste d’attesa, è stata definita dal Centro, sulla base delle indicazioni della Regione Campania, al fine di attribuire al paziente un tempo di attesa ragionevole per ottenere l’erogazione della prestazione sanitaria senza comprometterne la prognosi e la qualità della vita