



Carta dei Servizi

Gentile Signora, Egregio Signore,

la presente Carta dei Servizi nasce dalla volontà di fornire al Cittadino-Utente, ai medici di famiglia ed alle Istituzioni, un efficace strumento di conoscenza attraverso il quale accedere, in un'ottica di informazione completa, all'offerta sanitaria del Centro di Diagnostica per Immagini "Istituto SANTA CHIARA".

Questo documento non è considerato da noi un mero adempimento di legge, ma lo riteniamo un utile strumento di comunicazione con il quale interagire con i nostri Utenti attraverso una gradevole veste editoriale

La Carta dei Servizi è stata realizzata in modo tale da rappresentare un'utile guida ai servizi ed alle prestazioni erogate dal Centro di Diagnostica ed al tempo stesso vuole essere lo specchio di quella filosofia che contraddistingue l'attività oramai decennale dell'Istituto Santa Chiara s.r.l.: qualità delle prestazioni, professionalità dei propri operatori ed appropriatezza delle prestazioni.

Certi che un'informazione aggiornata e puntuale costituisca fondamentale premessa per la naturale e attesa evoluzione delle relazioni con il cittadino-Utente che deve essere destinatario di una imprescindibile Qualità, la invitiamo a farci conoscere opinioni, esigenze e segnalazioni che ci impegniamo ad ascoltare e soddisfare anche attraverso la compilazione del questionario di gradimento dei servizi. Ringraziandola sin d'ora per la sua preziosa collaborazione, restiamo a disposizione per ogni chiarimento.

Cordiali Saluti

La Direzione

Presentazione

Il Centro di Diagnostica per Immagini Istituto SANTA CHIARA è realizzato secondo i più avanzati criteri di architettura sanitaria ed è in linea con i requisiti tecnico-organizzativi e strutturali definiti dalla vigente normativa sanitaria. E' stato Autorizzato all'esercizio (Aut. Es. n.1/2009 Comune di Castrignano dei Greci) e Accreditato con la D.D. 91 del 01/04/2010 da parte della Regione Puglia. L'organico sanitario consta di competenze qualificate e specialistiche per l'erogazioni di prestazioni diagnostiche.

Modalità Prenotazioni Esami

La visita specialistica viene concordata con il medico curante o con lo specialista. Le prenotazioni vengono accettate contattando la Segreteria direttamente presso la struttura o telefonando al numero 0836.589432. L'esame viene attualmente erogato in regime privato.



Documenti da Presentare al Momento dell'Esame

Al momento dell'esame il Paziente deve presentare la seguente documentazione:

- richiesta medica esame specialistico (solo se inviati dal Medico curante su ricettario unico SSN);
- carta d'identità;
- codice fiscale;
- tessera sanitaria;
- documentazione o relazione clinica;
- elenco dei farmaci che il Paziente sta eventualmente assumendo.

Al Paziente viene fatta firmare una scheda anamnesi ed una per il trattamento dei dati personali nel rispetto della "privacy" e viene informato sui tempi di consegna del referto.

Le informazioni in merito all'esame specialistico ed ai servizi offerti dal Centro possono essere richiesti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico che si occupa anche delle prenotazioni e dell'accoglienza.

Prestazioni Erogate

Le prestazioni specialistiche erogate dal Centro di Diagnostica per Immagini ISTITUTO SANTA CHIARA sono le seguenti:

- **RX** – tutti gli esami diretti nelle proiezioni richieste: torace, grandi e piccole articolazioni, cranio, seni paranasali, colonna cervicale, dorsale e lombo/sacrale, colonna sotto carico (anche con la griglia), bacino, ossa, mani e piedi, bacino e arti inferiori sotto carico, orto panoramica digitale, stratigrafia ATM, mammografia – ed i seguenti esami con il contrasto (MdC) – esofago baritato, studio delle prime vie digerenti dopo assunzione per os di MdC, studio dello stomaco a doppio contrasto, studio del digerente completo, studio della velocità di transito con marcatori, clisma opaco a doppio contrasto.
- **TC** – tutti gli esami diretti: cranio, seni paranasali, orecchio medio, collo, torace, addome, pelvi, grandi e piccole articolazioni, colonna cervicale, colonna dorsale, colonna lombo/sacrale, bacino, ossa lunghe e corte, mani e piedi, dentale scan – ed i seguenti esami con il contrasto (MdC) - tutti i tratti sopra elencati con l'aggiunta di MdC ed inoltre i seguenti studi angiografici: angio-TC del circolo intra-cranico, angio-TC dei vasi del collo (vasi epiaortici), angio-TC dei vasi polmonari, angio-TC dell'aorta, angio-TC degli arti superiori e inferiori, colonscopia virtuale;



- **RM** - tutti gli esami diretti: encefalo, seni paranasali, orecchio interno (angolo ponto-cerebellare, canali acustici interni), angio-RM intracranico, seni paranasali, torace, addome, pelvi, grandi e piccole articolazioni, colonna cervicale, colonna dorsale, colonna lombo-sacrale, bacino muscolo scheletrico, mani e piedi, cine-RM cardiaco (in Pazienti selezionati anche con misurazione quantitativa del T2*) e studio morfologico del cuore, studio statico e dinamico delle articolazioni temporo-mandibolari – ed i seguenti esami con il contrasto – encefalo, collo, addome, pelvi, muscolo-scheletrico tutti con MdC, angio-RM dei vasi del collo (vasi epiaortici), angio-RM dei vasi polmonari, angio-RM di un distretto venoso, mammografia RM (mammo MRI), studio del piccolo intestino;
- **ECOGRAFIE** - eco pancreatica e renale, eco pancreatica e splenica, eco prostatica e sovra pubica, eco reni vescica prostatica trans rettale, eco renale e prostatica sovra pubica, ecocolordoppler epatico, ecocolordoppler mammario, ecocolordoppler renale, ecocolordoppler tiroideo, ecodoppler gamba, eco gastro-esofagea neonati, eco prostatica e vescicale, ecocolordoppler testicolare, eco trans rettale e vescicale, eco addome superiore, eco addome inferiore, eco addome sup. e inf. , eco aorta addominale, eco epato-biliare, eco epato-renale, eco epato splenica, eco pelvica, eco endovaginale, eco mammaria, eco renale e vescicale, eco anca neonatale, eco articolare, eco dei linfonodi, eco del collo, eco tiroide, eco parti molli, eco inguinale, eco pancreatica, eco paratiroidea, eco renale, eco splenica, eco surrenale, eco vescicale
- **Mammografie**
- **OPT**

Principi fondamentali

Per il raggiungimento degli obiettivi prefissati, il Centro di Diagnostica per Immagini Istituto SANTA CHIARA deve poter esser scelto dall'Utente liberamente o al di fuori di ogni costrizione materiale o morale.

Ciò si realizza garantendo all'Utente, da parte del Centro di Diagnostica per Immagini Istituto SANTA CHIARA, il suo preciso diritto alla libera scelta del medico e del luogo di cura in modo tale che sia possibile assicurare, l'accesso a cure di qualità qualunque sia l'appartenenza sociale, ideologica, politica, economica, etnica o di età del paziente.

Il Centro persegue in ogni caso, i seguenti principi:

- **EGUAGLIANZA;**
- **IMPARZIALITA';**
- **CONTINUITA';**



- **DIRITTO DI SCELTA;**
- **PARTECIPAZIONE;**
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA.**

Il fine istituzionale del Centro è, quindi, la salute dei pazienti ai quali garantisce:

1. il massimo della sicurezza nell'esercizio della medicina;
2. le cure della più alta qualità richiesta dallo stato di salute del paziente in condizioni ambientali umane, al fine di evitare qualsiasi motivo di personalizzazione dovuta al trattamento;
3. la disponibilità dei mezzi necessari al medico che assume la responsabilità della diagnosi e della terapia.

Garante di tali principi e dei fini istituzionali è il Direttore Sanitario, a cui il Paziente potrà fare riferimento in ogni evenienza per la sua tutela, salvaguardia e rispetto.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO SANITARIO

I DIRITTI

1. L'Utente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
2. In particolare l'Utente ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome, anziché, secondo una prassi che non deve più essere tollerata, con il numero o con il nome della malattia. Ha altresì diritto di essere interpellato con un semplice "lei".
3. L'Utente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha diritto di poter identificare le persone che lo hanno in cura.
4. L'Utente ha diritto di ottenere dal personale sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
5. In particolare, salvo i casi d'urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, l'Utente ha diritto di ricevere notizie che gli permettano di esprimere il consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le suddette informazioni debbono concernere anche possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.
6. L'Utente ha, altresì diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove l'Utente non sia in



grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.

7. L'Utente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed in ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.

8. L'Utente ha diritto di proporre reclami che debbano essere sollecitamente esaminati ed esser tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

I DOVERI

1. Il cittadino malato quando accede in una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ammalati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.
2. L'accesso in struttura esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.
3. È un dovere di ogni Utente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse.
4. Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimoni di tutti e, quindi, anche propri.
5. Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo e di disagio agli altri (rumori, luci accese, radioline con volume alto ecc...).
6. Nel Centro è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vita nel Centro.
7. L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede devono esser rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'Utenza.
8. E' opportuno che Utenti e visitatori, si spostino all'interno del Centro utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.
9. Il personale sanitario per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon funzionamento del reparto e del benessere del cittadino malato.



10. Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

Ritiro Esame e Referto

Il Referto rappresenta un documento ufficiale che contiene le notizie afferenti la prestazione specialistica svolta presso il Centro. Responsabile della sua conservazione è l'Istituto SANTA CHIARA nel pieno rispetto della legge sulla "privacy".

Pertanto, per tutelare il Suo diritto al segreto professionale, la legge riconosce in Lei il solo avente diritto ad avere copia conforme all'originale del referto.

Saremo pertanto costretti, proprio ai fini di salvaguardia del Suo diritto, ad essere rigidi nel seguire le indicazioni di seguito riportate:

- richiesta da parte dell'Utente presentata personalmente esibendo un documento di identità;
- per un Utente minorenne i titolari del diritto sono i genitori, che possono richiedere il Referto esibendo documento di identità e rilasciando apposita autocertificazione relativa al rapporto di parentela e al diritto all'esercizio della potestà parentale;
- se non può presentarsi personalmente, il titolare dell'esame può delegare a richiedere il Referto, per iscritto, una persona di sua fiducia che si presenterà con un documento di identità personale.

Impegni di qualità

- Obiettivo del Centro di Diagnostica per Immagini "Istituto SANTA CHIARA" è il miglioramento continuo del servizio offerto, attraverso l'impegno diretto al raggiungimento di standard qualitativi sempre più elevati nell'impianto organizzativo.
- Qualità e miglioramento dovranno essere sempre più verificabili attraverso misure oggettive che riguardano aspetti tecnologici, organizzativi e professionali interni, nonché di relazione e informazione.
- All'Utente viene attribuito un ruolo centrale. Particolare attenzione viene posta all'ascolto dei suoi bisogni al fine di fornire sempre una prestazione personalizzata e di qualità.

Meccanismi di tutela e verifica

Il Centro garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni, l'umanizzazione della prestazione, i principi fondamentali dell'assistenza sanitaria.



Centro di Diagnostica per Immagini
ISTITUTO SANTA CHIARA

Poiché il Paziente viene considerato autore e non solo destinatario dell'evoluzione delle relazioni tra la struttura e gli utenti, "Istituto SANTA CHIARA" ha introdotto un

sistema di comunicazione con questi ultimi basato oltre che sul rapporto diretto anche sulla compilazione di apposite schede di soddisfazione del Paziente attraverso le quali Egli può formulare proposte di miglioramento.

Tali schede vengono di norma immesse in busta chiusa e imbucate in apposita cassetta ubicata presso la Segreteria-Accettazione.

In ogni caso, la Direzione Sanitaria provvede, se a conoscenza dell'estensore del reclamo, a dare immediata risposta al cittadino-utente, ovvero, se trattasi di segnalazione e/o reclami che si presentano non di immediata soluzione, predispone l'attività istruttoria, secondo le procedure fissate dal Regolamento di Pubblica Tutela previsto dal D.Lgs. 502/92 e s.m.i..