

MQ	CARTA DEI SERVIZI	Ver. 2 del 20/02/2019
DOC. 01	OGGERO S.R.L	PAGINA 1 DI 8

## PRESIDIO SANITARIO DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI



### OGGERO S.R.L.

Sede legale ed operativa:

Via Romana n. 40  
18012 Bordighera (IM)  
Tel. 0184 261331 Fax 0184 261331

Pec: *oggerosrl@open.legalmail.it*

DOCUMENTO AGGIORNATO AL	LEGALE RAPPRESENTANTE	DIRETTORE SANITARIO	RESPONSABILE DELLA QUALITÀ
VER. 0 DEL 18/03/2013			
VER. 1 DEL 05/01/2016			
VER. 2 DEL 20/02/2019			

MQ	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Ver. 2 del 20/02/2019
DOC. 01	OGGERO S.R.L	PAGINA 2 DI 8

## **L'UBICAZIONE E LA STRUTTURA**

Ubicato a Bordighera in Via Romana 40, vicino alla fermata dei bus, non distante dalla stazione, il presidio è facilmente raggiungibile con qualsiasi mezzo.

I locali sono stati concepiti ed arredati in modo funzionale ed accogliente, al fine di rendere meno "asettici" gli ambienti, sia nelle sale d'attesa che nelle sale di diagnostica.

La destinazione d'uso degli stessi è indicata dalla segnaletica interna e dalle piantine esposte nei vari locali.

## **ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO**

dal Lunedì al Venerdì	dalle 08.30 – 12.30 dalle 15.30 – 18.30
Sabato chiuso	dalle 08.30 – 12.30

## **LE PRESTAZIONI SANITARIE**

Radiologia tradizionale, mammografia, radiologia odontoiatrica (ortopantomografia, cefalometria, articolazione temporo mandibolare e TC cone beam), mineralometria ossea computerizzata (M.O.C.) risonanza magnetica articolare e della colonna ed ecotomografie.

## **LA PRENOTAZIONE**

Per usufruire della prestazioni erogate dal centro è necessaria la preventiva prenotazione che può avvenire di persona direttamente presso il front desk, oppure telefonicamente per i soli accertamenti che non richiedono una specifica preparazione.

Le prenotazioni delle prestazioni in convenzione (Radiologia tradizionale e Risonanza articolare e della colonna) devono essere fatte presso il CUP che gestisce direttamente le proprie liste di attesa limitandosi a comunicarle di volta in volta allo Studio.

In entrambi i casi i dati richiesti sono di carattere anagrafico (nome e cognome e telefono) e sanitario (tipo di esame).

Le richieste a pagamento in regime di urgenza non richiedono prenotazione e vengono inserite nel piano di lavoro giornaliero.

Eventuali liste di attesa dei pazienti solventi sono gestite seguendo l'ordine cronologico di arrivo delle prenotazioni, come documentato da apposita agenda.

## **L'ACCETTAZIONE**

I servizi offerti dal personale di front office sono:

- informazioni di carattere generale e specifico

MQ	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Ver. 2 del 20/02/2019
DOC. 01	OGGERO S.R.L	PAGINA 3 DI 8

- prenotazione e consegna delle istruzioni per la preparazione
- accettazione anagrafica dei pazienti ed acquisizione consenso al trattamento dei dati
- riscossione pagamenti

### **Le convenzioni sanitarie**

Il presidio è regolarmente autorizzato dal Comune di Bordighera per lo svolgimento delle attività sanitarie ed ha anche provveduto a stabilire convenzioni con istituzioni od enti/società locali. Il personale di accettazione è a disposizione per informazioni aggiornate sulle convenzioni in essere e per i chiarimenti sulle relative modalità di utilizzo.

### **CONSEGNA DEI REFERTI**

Al momento della prenotazione dell'indagine diagnostica il paziente viene informato sui tempi di consegna del referto che, normalmente, avviene il giorno seguente all'esecuzione dell'esame.

I referti degli esami classificati come urgenti, sia per richiesta che per esito, vengono consegnati immediatamente al termine dell'esecuzione.

### ***Miglioramento della qualità***

La Politica della Qualità adottata dallo Studio si identifica principalmente nello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del "servizio reso alla persona" sia per quanto concerne l'organizzazione, le competenze, la strumentazione e l'operatività del presidio.

I valori aziendali alla base della politica perseguita sono: professionalità, disponibilità e responsabilizzazione del personale, efficienza ed efficacia organizzativa, coinvolgimento dell'utente.

I principi fondamentali e le caratteristiche di qualità del servizio descritte nella presente "Carta dei Servizi", elaborata dalla Direzione, resa disponibile al pubblico e comunicata a tutto il personale ed ai collaboratori interni, costituiscono l'impegno assunto per mantenere attivo e migliorare il sistema di qualità interno attraverso:

- l'impiego di risorse adeguate
- la definizione della Politica e degli obiettivi
- la formazione del personale e la diffusione della cultura della qualità
- la comunicazione interna sull'importanza dell'attenzione alle esigenze ed alle aspettative dei clienti e del rispetto delle norme cogenti
- la revisione periodica del Sistema Qualità interno per valutarne l'adeguatezza

In questo quadro si inseriscono le definizioni di missione e visione.

### **Missione**

Garantire la tutela del diritto alla salute attraverso l'individuazione di alterazioni dell'organismo mediante la diagnosi strumentale, effettuata attraverso l'uso di attrezzatura avanzata, al fine di permettere ai medici la diagnosi e la cura precoce delle malattie dei pazienti, qualsiasi ne sia la causa.

La Direzione si impegna ad offrire prestazioni sempre rispondenti alle aspettative della clientela attraverso il continuo miglioramento del servizio e dell'attrezzatura utilizzata, anche al fine di poter supportare e

MQ	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Ver. 2 del 20/02/2019
DOC. 01	OGGERO S.R.L	PAGINA 4 DI 8

soddisfare adeguatamente l'impegno assunto nei confronti del SSN per il quale il centro svolge attività in regime di convenzionamento.

## **Visione**

Nel panorama degli erogatori di servizi sanitari pubblici e privati del territorio, essere riconosciuta dalle istituzioni e dalla popolazione come struttura sanitaria di riferimento, regolarmente autorizzata, professionalmente qualificata per offrire servizi di qualità, rispondenti ai valori aziendali adottati, alle normative vigenti ed alle aspettative dei clienti.

### ***Gli standard di qualità: definizione e contenuti***

La "cultura della qualità del servizio" è la filosofia di lavoro del presidio. Questa si realizza nel mantenimento di ambienti accoglienti e confortevoli, nella pulizia ed igiene dei locali, nella cortesia del personale, nei controlli sulle forniture dei materiali sanitari, nella manutenzione programmata delle attrezzature tecnologiche, nell'aggiornamento scientifico dei collaboratori, nell'organizzazione interna del lavoro.

### ***La valutazione del Cliente***

Nell'ottica del miglioramento continuo il presidio ha bisogno di conoscere le aspettative e le esigenze della propria Clientela. Per far ciò ha predisposto un apposito questionario informativo anonimo nel quale il Cliente può esprimere liberamente le osservazioni od i suggerimenti che riterrà utili. Ogni segnalazione viene immediatamente registrata ed analizzata dalla Direzione che provvederà a prendere gli opportuni provvedimenti del caso.

### ***Diagramma della Qualità del Servizio***

La Direzione ha provveduto ad individuare i seguenti indicatori prestazionali ed i relativi standard di qualità che intende rispettare nell'erogazione del servizio:

<b>FASE DEL SERVIZIO</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD DI QUALITA' GARANTITI</b>
<b>Informazioni</b>	brevità dei tempi di attesa	<i>Tempo medio di attesa telefonica: &lt; 5 minuti</i>
	chiarezza e completezza delle informazioni	-
	cortesia del personale di contatto	-
<b>Prenotazioni</b>	tempi di attesa	<i>Tempo medio di attesa: &lt; 3 giorni</i>
	semplicità della procedura di prenotazione	-
	chiarezza e completezza delle informazioni	-
	cortesia del personale di contatto	-
<b>Accettazione</b>	chiarezza della segnaletica	-

MQ	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Ver. 2 del 20/02/2019
DOC. 01	OGGERO S.R.L	PAGINA 5 DI 8

	comfort delle sale di attesa	<i>Tempo medio di attesa in accettazione: &lt; 5 minuti</i>
	orari di apertura	-
	pulizia e accessibilità ai servizi igienici	-
<b>Esecuzione delle prestazioni</b>	comfort delle sale radiologiche	-
	rispetto della privacy	<i>Chiamata per numero/codice di accettazione</i>
	tempi di attesa	<i>Tempo medio per l'esecuzione della prestazione: &lt; 15 minuti</i>
<b>Aspetti amministrativi</b>	semplicità della procedura e dei mezzi di pagamento	<i>Tempo medio per la consegna referti: &lt; 2 gg Possibilità di utilizzare la moneta elettronica</i>
<b>Rapporti col personale</b>	cortesìa del personale	-
	personalizzazione del servizio	-
	aspetti esteriori del personale (divise, camici, cartellini identificativi, ecc.)	<i>Personale riconoscibile e identificabile tramite cartellino e divisa</i>
<b>Gestione del disservizio</b>	facilità nell'inoltro dei reclami e nella raccolta dei questionari	<i>Presenza di moduli dedicati in accettazione e nelle sale di attesa</i>
	tempi e modalità di risposta ai reclami	<i>Entro 15 giorni dal ricevimento</i>
	indagini per la valutazione dei livelli di soddisfazione dell'Utenza	<i>Monitoraggio continuo – Sintesi annuale</i>
<b>Sistema di gestione Qualità Interno</b>	Non conformità, Schede IR, Azioni correttive.	<i>Puntuale presa in carico, gestione e chiusura delle possibili criticità</i>

Gli indicatori prestazionali con relativi valori "soglia" di soddisfacimento possono variare nel corso degli anni in funzione di ulteriori e/o differenti ambiti di attività che la Direzione intendesse porre sotto controllo.

### **La Carta dei Servizi**

#### **Significato e funzione**

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", individua:

- i principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi ed i cittadini
- i relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi.

L'insieme di questi provvedimenti costituisce la "carta dei servizi", che, in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione ed il controllo dei cittadini.

#### **La carta dei servizi**

In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/95 ed alle "Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95", il centro presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell'erogazione del servizio.

MQ	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Ver. 2 del 20/02/2019
DOC. 01	OGGERO S.R.L	PAGINA 6 DI 8

Per la realizzazione di questo obiettivo abbiamo provveduto a:

- adottare gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicuriamo il rispetto,
- pubblicizzare e verificare il grado di soddisfazione tra gli utenti, attraverso il modello dell'analisi partecipata della qualità (APQ),
- garantire al Cittadino azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard assicurati.

Questi sono solo i primi passi per la realizzazione del nostro progetto nel quale il Cittadino, con i suoi suggerimenti, reclami o osservazioni, riveste il ruolo di primo attore.

Pertanto, la Carta dei servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni, e va inquadrata nel Sistema Qualità del Centro.

### ***I Principi fondamentali***

I principi fondamentali che hanno ispirato la carta dei servizi sono:

**Eguaglianza ed imparzialità:** nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.

**Rispetto:** gli utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

**Continuità:** l'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è continua, regolare e senza interruzioni.

**Diritto di scelta:** l'Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle indagini diagnostiche o trattamenti proposti dai sanitari.

**Partecipazione:** la partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica, fornita dall'Utente, sulla qualità del servizio fruito.

**Efficienza ed efficacia:** il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni sanitarie sempre aggiornate dal punto di vista tecnico - scientifico e rispondenti alle aspettative della Clientela.

### ***I diritti e i doveri dei Cittadini-Utenti***

I diritti sotto riportati, dei quali garantiamo il rispetto, sono tra quelli indicati dal "Protocollo nazionale sul servizio sanitario per le nuove carte dei diritti del Cittadino", approvati il 14/06/95 dal Movimento Federativo Democratico, su proposta del Tribunale per i diritti del Malato.

- a) **Diritto al tempo:** ogni Cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo.
- b) **Diritto all'informazione ed alla documentazione sanitaria:** ogni Cittadino ha diritto di ricevere le informazioni e la documentazione di cui necessita e ad entrare in possesso di tutti gli altri atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute.

MQ	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Ver. 2 del 20/02/2019
DOC. 01	OGGERO S.R.L	PAGINA 7 DI 8

- c) **Diritto alla sicurezza:** chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione ed a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture o dei servizi.
- d) **Diritto alla protezione:** la struttura sanitaria ha il dovere di proteggere ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in condizione di debolezza.
- e) **Diritto alla certezza:** ogni Cittadino ha diritto ad avere la certezza del trattamento appropriato ed a non essere vittima di conflitti professionali ed organizzativi.
- f) **Diritto alla fiducia:** Ogni Cittadino ha diritto ad essere trattato come un soggetto degno di fiducia.
- g) **Diritto alla qualità:** ogni Cittadino ha diritto di trovare operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire, migliorare e comunque prendersi cura del suo stato di salute attraverso servizi di qualità.
- h) **Diritto alla differenza:** ognuno ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità data dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione.
- i) **Diritto alla normalità:** ogni Cittadino ha diritto a farsi curare senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.
- j) **Diritto alla decisione:** il Cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e vita.
- k) **Diritto alla riparazione dei torti:** ogni Cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi ed in misura congrua.

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. Ottemperare ad un dovere vuol dire contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie erogate. Per questi motivi invitiamo i Clienti al rispetto di queste poche regole, affinché il nostro servizio sia sempre di alta qualità e possa soddisfare le esigenze di tutti.

- a) Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.
- b) E' opportuno evitare comportamenti che rechino disturbo o disagio agli operatori sanitari o agli altri utenti della struttura.
- c) Il Cittadino è tenuto al rispetto degli orari indicati per l'effettuazione delle prestazioni, comunicando tempestivamente l'eventuale impossibilità di recarsi all'appuntamento.

MQ	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Ver. 2 del 20/02/2019
DOC. 01	OGGERO S.R.L	PAGINA 8 DI 8

d) Nei centri sanitari è vietato fumare. L'osservanza di tale disposizione è un atto di rispetto verso gli altri ed un sano stile di vita.

Per evidenti ragioni di igiene e pulizia è vietato introdurre animali.