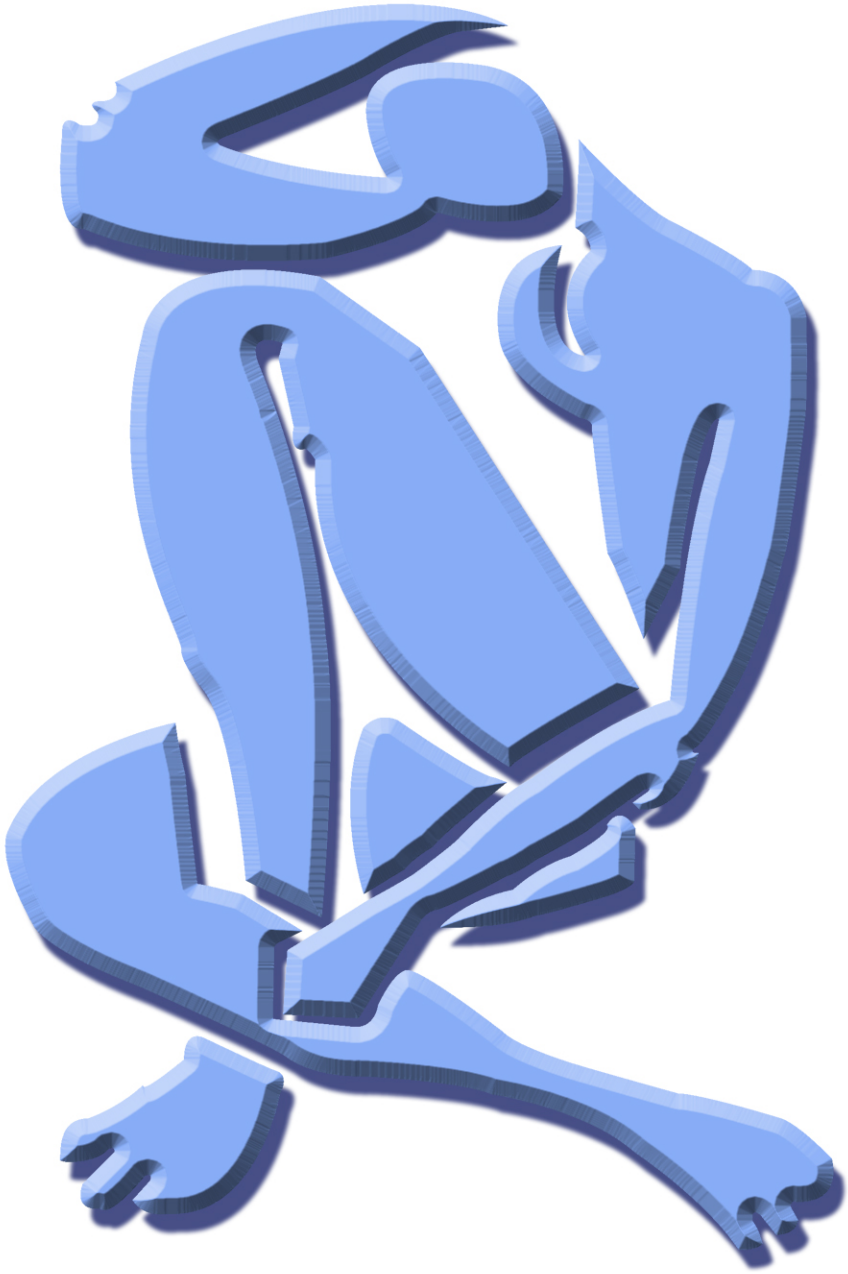


Carta dei servizi

Istituto di Diagnostica per Immagini Aretusa S.r.l.

SEZIONE INTRODUZIONE

La **Carta dei Servizi** è il documento che regola i rapporti fra le strutture che offrono servizi di pubblica utilità e l'Utente. Tutte le strutture che erogano servizi pubblici sono tenute a redigerla ed ad adottarla.
La Carta dei servizi ha le seguenti finalità:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra Utente e fornitore dei servizi.

Adottando la Carta dei servizi l'Istituto di Diagnostica per Immagini Aretusa si assume, con un patto scritto, precisi impegni e doveri verso i propri Clienti, che saranno in grado di confrontare la loro esperienza del servizio con quanto dichiarato dalla stessa Struttura.
La Carta dei servizi costituisce, quindi, uno strumento per controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti dall'Istituto di Diagnostica per Immagini Aretusa ed i risultati conseguiti: essa rappresenta quindi uno stimolo per il miglioramento della qualità del servizio offerto.
La Carta dei servizi costituisce anche un'occasione per presentare l'azienda ai Clienti e far conoscere i servizi che l'Istituto di Diagnostica per Immagini Aretusa eroga.

SEZIONE 1

PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ISTITUTO DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI ARETUSA

Nello svolgimento delle sue attività, l'Istituto di Diagnostica per Immagini Aretusa si impegna a garantire il rispetto dei principi fondamentali, che vengono di seguito riportati

1. Eguaglianza

L'Istituto di Diagnostica per Immagini Aretusa si impegna a garantire un uguale trattamento a tutti i Clienti senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche.

2. Imparzialità

L'Istituto di Diagnostica per Immagini Aretusa si impegna ad erogare il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

3. Continuità

L'Istituto di Diagnostica per Immagini Aretusa si impegna ad assicurare un servizio continuo e regolare senza interruzioni, fatta eccezione per quelle dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, e stato di necessità, indipendenti dalla volontà dello stesso Istituto di Diagnostica per Immagini Aretusa.
In ogni caso, l'Istituto di Diagnostica per Immagini Aretusa si impegna ad adottare, tutte le misure necessarie volte a ridurre la durata del disservizio ed ad arrecare ai Clienti il minor disagio possibile.

4. Diretto di scelta

L'Istituto di Diagnostica per Immagini Aretusa si impegna ad assicurare al cittadino tutte le condizioni necessarie per un effettivo esercizio del diritto alla libera scelta del luogo di cura tra le strutture pubbliche e private accreditate che erogano il servizio.

5. Partecipazione

L'Istituto di Diagnostica per Immagini Aretusa si impegna a garantire e favorire la partecipazione degli Utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio.
È riconosciuto il diritto all'Utente, e ne è favorito il suo esercizio, a prospettare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.
L'Istituto di Diagnostica per Immagini Aretusa si impegna a rilevare periodicamente, il livello di soddisfazione degli Utenti, sul servizio erogato, tramite apposite indagini.

6. Efficienza ed efficacia

L'Istituto di Diagnostica per Immagini Aretusa, compatibilmente con le risorse disponibili, si impegna ad adottare tutte le misure idonee e necessarie, di carattere operativo, tecnico ed organizzativo, per migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio erogato.

7. Trasparenza

Attraverso la diffusione della Carta dei servizi e dei dati in essa contenuti, l'Istituto di Diagnostica per Immagini Aretusa si impegna a garantire la trasparenza della sua gestione e dei livelli di servizio offerto.

SEZIONE 2
PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI ARETUSA

2.1. BREVE STORIA DELL'ISTITUTO DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI ARETUSA

L'Istituto di Diagnostica per Immagini Aretusa nasce nel 1987 dalla volontà dei Soci fondatori di dotare Siracusa di una struttura sanitaria privata in grado di fornire servizi specialistici ad alto standard qualitativo secondo i parametri e le normative di sicurezza senza rinunciare alla funzionalita' ed alla eleganza architettonica.
Al fine di garantire all'utente un servizio sempre migliore ed un continuo miglioramento della qualita' dei servizi offerti, fin dal 2001 l'Istituto di diagnostica per Immagini Aretusa ha ottenuto la certificazione del sistema di gestione per la qualita', secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000. Successivamente, il SGQ è stato aggiornato alla UNI EN ISO 9001:2008.

2.2. POLITICA PER LA QUALITÀ

L'Istituto di Diagnostica per Immagini Aretusa si prefigge di assicurare la qualità allo scopo di soddisfare compiutamente le attese e le esigenze dei Clienti, consolidando l'immagine di serietà e competenza conseguita dall'azienda nel settore.

La Politica per la Qualità dell'Istituto di Diagnostica per Immagini Aretusa è diretta:
- alla soddisfazione del Cliente;
- alla conformità del servizio erogato ai requisiti specificati;
- al miglioramento delle prestazioni dei processi aziendali.

Implicitamente questi obiettivi comportano un impegno e un aggiornamento continuo sia nel modo di soddisfare le esigenze dei Clienti, sia nell'adeguamento dei processi, mantenendo livelli di qualità e affidabilità in linea alle tendenze ed esigenze del mercato.
Per verificare il raggiungimento degli Obiettivi per la Qualità elencati e per verificare l'applicazione della Politica per la Qualità, l'Istituto di Diagnostica per Immagini Aretusa stabilirà, almeno annualmente, gli indicatori della qualità (IQ), attraverso i quali gli Obiettivi per la Qualità saranno misurati, e la loro quantificazione (intesa come obiettivo da raggiungere).

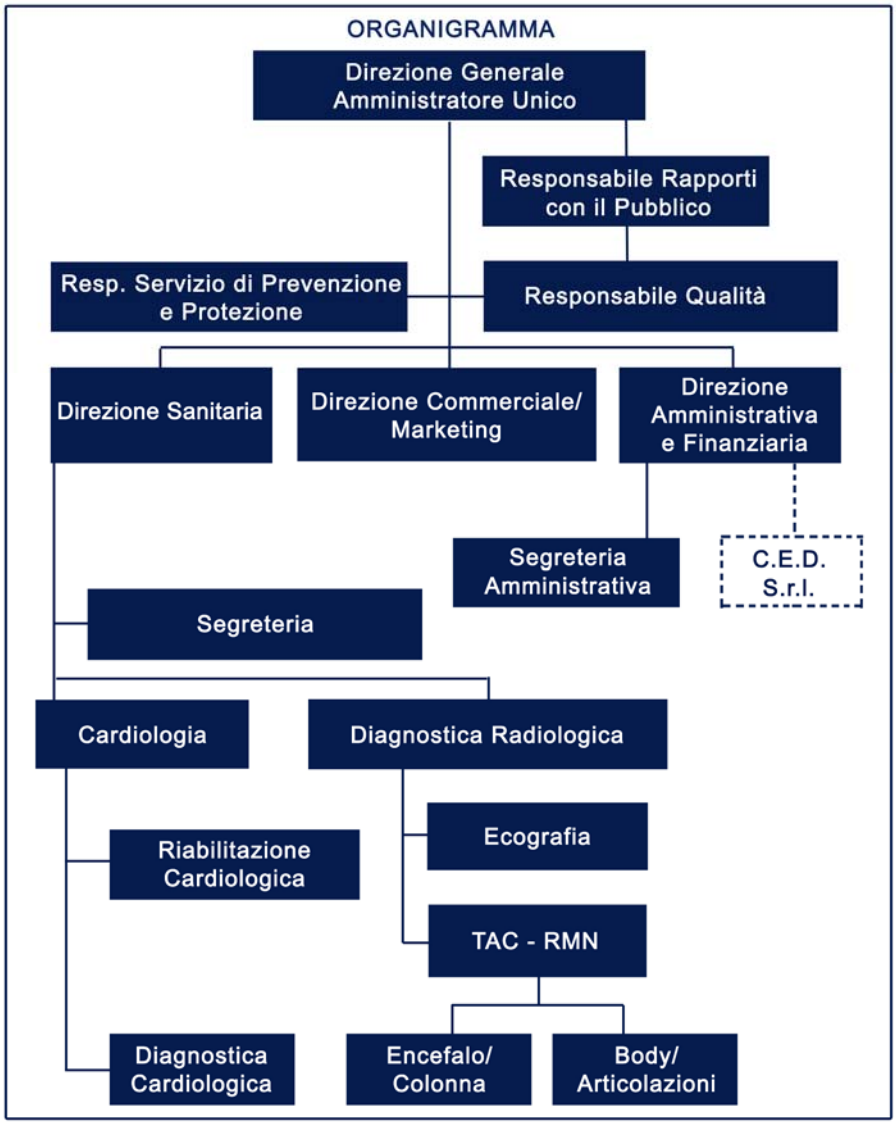
L' Amministratore
(Ioan Emanuela)

SEZIONE 3

STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'ISTITUTO DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI ARETUSA E SERVIZI OFFERTI

3.1. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura organizzativa dell'Istituto di Diagnostica per Immagini Aretusa è rappresentata graficamente dall'organigramma di seguito riportato:



3.2. PLANIMETRIA

L'Istituto di Diagnostica per Immagini Aretusa consta di un piano terra realizzato nel pieno rispetto delle norme edilizie, di sicurezza ed igienico sanitarie.

La struttura si trova all'interno di un'area condominiale dotata di un ampio parcheggio**.**

3.3. GUIDA AI SERVIZI

Le Prestazioni eseguibili presso l'Istituto di Diagnostica per Immagini Aretusa sono le seguenti:

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI:

• TAC Cerebrale
Colonna Vertebrale
Apparato osteo-articolare
Apparato muscolo-tendineo
Collo, Torace e Mediastino
Addome (anche con acquisizione SPIRALE)
Dentalscan

• RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE Cerebrale
Colonna Vertebrale
Apparato osteo-articolare
Apparato muscolo-tendineo
Collo, Torace e Mediastino
Addome
ANGIO RM

Ove previsto, gli esami con mezzo di contrasto e.v. vengono eseguiti con la presenza dell'anestesista rianimatore.

Gli esami di RMN vengono eseguiti con apparecchiatura Magnete Permanente "Aperta".

Gli esami di RMN Articolari vengono eseguiti con apparecchiatura di Artoscan dedicato.

• ECOGRAFIA
• RADIOLOGIA TRADIZIONALE
• CARDIOLOGIA
• RIABILITAZIONE CARDIOLOGICA

Quest'ultima attività rappresenta la somma delle attivita' necessarie ad assicurare all'utente cardiopatico le migliori condizioni fisiche, mentali e sociali, affinchè possa riprendere un posto quanto più possibile normale nella comunità e condurre una vita attiva e produttiva.

Accettazione dell'Utente

Concluse le procedure di accettazione e compilata la documentazione relativa al trattamento dei propri dati personali, ex D.Lgs. 196/03, l'utente verrà accompagnato ad eseguire l'accertamento richiesto

Servizio Consegna Referti

L'Ufficio Accettazione provvede alla consegna dei referti.

Privacy

L'Ufficio Accettazione sottopone ad ogni utente un modulo di consenso al trattamento dei propri dati personali. In nessun caso vengono fornite telefonicamente notizie relative ai pazienti.

Parcheggio

E' a disposizione un'area di parcheggio adiacente alla struttura.

Riconoscibilità del Personale

Il personale ha l'obbligo di esposizione del tesserino di riconoscimento.

Oggetti personali

Durante l'esecuzione degli esami la struttura raccomanda ai pazienti di non lasciare incustoditi portafogli, cellulari o altri oggetti; il personale dell'Istituto di Diagnostica per Immagini Aretusa non ne risponde.

Norme in caso di emergenza

All' interno della struttura sono affisse le planimetrie con evidenziati i percorsi di uscita in caso di emergenza. In tutti i casi si raccomanda di mantenere la calma, rivolgersi al personale e seguirne attentamente le istruzioni.

Qualora vi fosse necessità di un abbandono rapido della struttura, gli utenti in grado di muoversi dovranno indirizzarsi verso la più vicina uscita di sicurezza, adeguatamente segnalata gli utenti non deambulanti dovranno attendere con calma i soccorsi del personale, che giungeranno nel più breve tempo possibile.

Regolamento interno ad uso degli utenti

• rispettare gli orari comunicati dall'ufficio accettazione;
• non arrecare disturbo agli altri utenti;
• rispettare il divieto di fumare;
• evitare l'uso di apparecchi telefonici cellulari nelle zone dedicate alle attività diagnostiche;
• collaborare con i medici ed il personale , dimostrando considerazione per il lavoro di tutti e usando gentilezza nelle richieste e nei rapporti interpersonali.

Orari

L'istituto di Diagnostica per Immagini effettua i seguenti orari:
dalle 08,30 alle 13,00 e dalle 15,00 alle 20,00.
Escluso il sabato pomeriggio.

SEZIONE 4
I DIRITTI DEL MALATO

4.1 CARTA DEI DIRITTI DEL MALATO

Ogni utente gode di particolari diritti relativi al rispetto della sua dignità, all'assistenza e all'informazione.
A questo proposito si riporta la Carta dei Diritti del Malato adottata dal Comitato Ospedaliero dell'Unione Europea a Lussemburgo nel maggio 1979.

- Diritto all'assistenza
- Diritto al rispetto della dignità della persona
- Diritto a un rapporto di fiducia con il personale medico ed infermieristico
- Diritto al rispetto delle convinzioni filosofiche e religiose
- Diritto all'informazione sullo stato di salute e sulle cure
- Diritto all'osservanza del segreto professionale
- Diritto all'uguaglianza del trattamento
- Diritto alla conservazione del posto di lavoro, alla remunerazione durante la malattia e al reinserimento nella società
- Diritto a mantenere i contatti umani e culturali con la famiglia
- Diritto a esprimere il consenso su ogni intervento terapeutico invasivo effettuato sul malato stesso sia di tipo chirurgico che medico

SEZIONE 5
LA QUALITÀ

5.1 LA QUALITÀ COME OBIETTIVO

Per l'Istituto di Diagnostica per Immagini Aretusa fare qualità significa allineare, modellare e personalizzare il servizio erogato alle reali esigenze degli Utenti.

Il primo passo per adeguare il servizio alle esigenze dell' Utente è la conoscenza delle stesse.

L'Istituto di Diagnostica per Immagini Aretusa, è quindi, impegnato nell'acquisizione e nell'aggiornamento della conoscenza delle esigenze degli Utenti.

L'Istituto condurrà indagini presso gli Utenti avvalendosi anche della collaborazione di esperti in metodologie e tecniche di indagine a garanzia di risultati affidabili.

Le indagini, realizzate con metodologie quantitative e qualitative sono focalizzate sia sul servizio nel suo complesso, sia su aspetti specifici del servizio.

Le segnalazione e i reclami pervenuti sono oggetto di monitoraggio continuo: oltre ad essere un'opportunità per instaurare un dialogo con gli Utenti, offrono indicazioni preziose per indirizzare attività e progetti di miglioramento.

Ogni segnalazione viene registrata ed inviata ai settori di competenza che si attivano per verificare se sussistono, ed in quali termini, le condizioni economiche ed organizzative per soddisfarla.

Ogni reclamo attiva una vera e propria istruttoria volta ad acquisire quegli elementi indispensabili per intraprendere azioni correttive e preventive.

5.2 LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio erogato dall'Istituto di Diagnostica per Immagini Aretusa si compone di una serie di aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte degli Utenti.

Gli aspetti del servizio rilevanti per l'Utente vengono chiamati **fattori di qualità**.

Nell'ambito di ciascun fattore sono individuati alcuni specifici **indicatori di qualità**, adatti a sviluppare in maggiore dettaglio il rispettivo fattore.

Gli indicatori di qualità sono delle variabili quantitative o dei parametri qualitativi idoneia rappresentare in concreto, in corrispondenza con ciascun fattore di qualità, i livellidelle prestazioni del servizio erogato.

Ad ogni indicatore corrispondono:

- una specifica unità di misura dei risultati, che rispecchia la realtà aziendale in atto;
- uno **standard**, vale a dire il **livello di servizio promesso**, che è il valore da prefissare, per ogni indicatore, sulla base della potenzialità dell'azienda e delle aspettative dei Clienti;
- una modalità di rilevazione dei risultati.

I fattori di qualità individuati dall'Istituto di Diagnostica per Immagini Aretusa sono:

- tempestività delle prestazioni;
- informazioni agli Utenti;
- igiene e comfort degli ambienti;
- cortesia del personale;
- qualità delle attrezzature;
- qualità dell'assistenza sanitaria.

La seguente tabella riporta gli standard di qualità che l'Istituto di Diagnostica per Immagini Aretusa garantisce e che sono relativi ai principali aspetti connessi con l'erogazione dei servizi; il conseguimento di tali standard è reso possibile grazie anche all'esistenza di un "Sistema di Gestione per la Qualità" rispondente alle prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001:2008.

Caratteristica del Servizio	Indicatore	Standard
Tempi di attesa	Tempo medio di attesa in accettazione	10 minuti
	Tempo medio di attesa dei referti	4 giorni
Qualità dell' informazione	Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)	90%
Igiene e comfort degli ambienti	Frequenza delle operazioni di detergenza e disinfezione	giornaliera
Cortesia del personale	Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)	90%
Qualità delle attrezzature	Frequenza dei test di sicurezza e delle tarature	Secondo le disposizioni di legge
Qualità dell' assistenza sanitaria	Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)	90%

Gli indicatori-obiettivo sono sottoposti a continuo monitoraggio e sono aggiornati ogni anno nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio offerto.

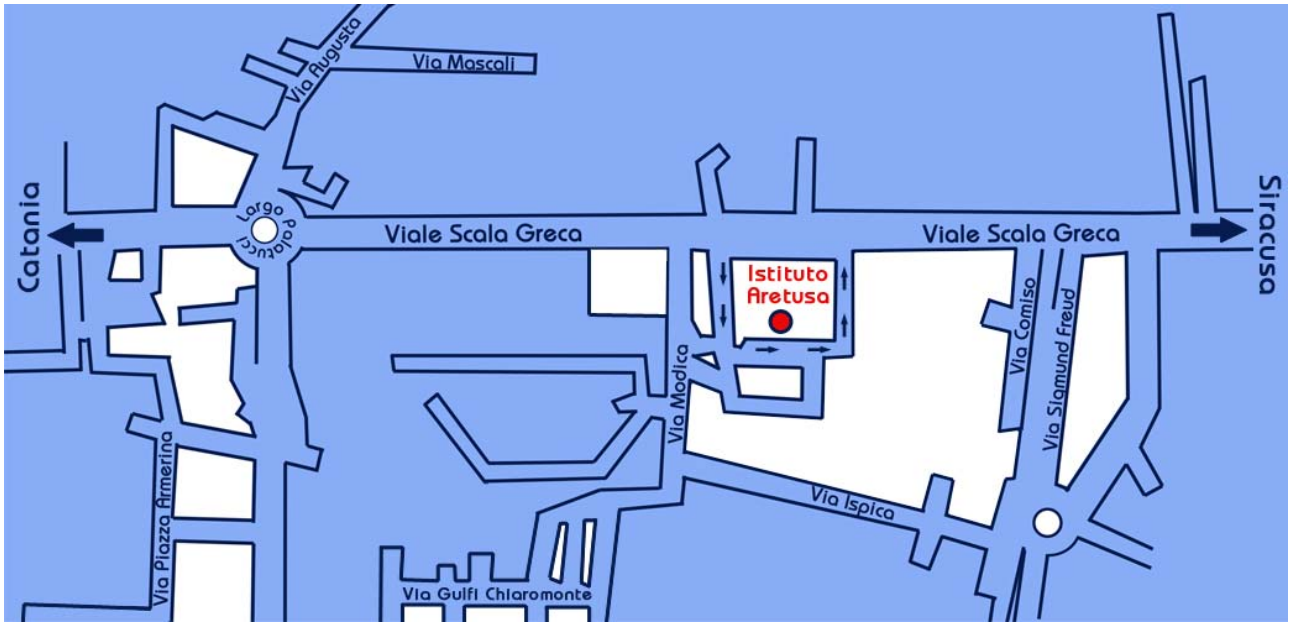
5.3 RECLAMI E SUGGERIMENTI

I reclami e i suggerimenti possono essere comunicati dagli Utenti dell'Istituto di Diagnostica per Immagini Aretusa sia personalmente, che via posta.
Presso l'Ufficio Accettazione è disponibile il modulo "Gestione Reclami", predisposto per inoltrare reclami e suggerimenti.
L'utilizzo di tale modulo non è vincolante: lo spirito con cui è stato realizzato è di agevolare i Clienti.
Presso l'Ufficio Accettazione è disponibile anche il Questionario di Soddisfazione Utenti, predisposto per permettere all'Utente di esprimere il proprio parere su diversi aspetti dei servizi offerti; tale questionario servirà a migliorare continuamente quei fattori individuati come carenti.

I reclami e i suggerimenti possono essere inoltrati:

Di persona:
Ufficio Rapporti con il Pubblico
Viale Scala Greca n. 157 - Siracusa

Via posta:
Istituto di Diagnostica per Immagini Aretusa
Viale Scala greca n. 157 – 96100 Siracusa

L'Istituto di Diagnostica per Immagini Aretusa si impegna, entro 20 giorni dal ricevimento del reclamo, ad informare l'Utente sul risultato degli accertamenti compiuti, fornendo, ove possibile, anche i tempi di rimozione delle irregolarità riscontrate.
Per garantire un'attività di verifica dei fatti contestati, si invita a segnalare all'azienda, oltre alle proprie generalità ed indirizzo, ogni particolare utile per identificare con precisione termini e circostanze dell'eventuale accaduto.

6.1 COME RAGGIUNGERCI