



CARTA DEI SERVIZI

CDV SRL

INDICE

1. PRESENTAZIONE

- Struttura
- Attività ed obiettivi

2. INFORMAZIONI SUI SERVIZI

- Indagini strumentali
- Ambulatori
- Servizi accessori

3. DIRITTI GENERALI DEL MALATO

- Diritto alla qualità delle cure
- Diritto alla sicurezza fisica

4. DIRITTO ALLA SICUREZZA FISICA

- Igiene
- Antincendio
- Elettricità e rischi comuni
- Ossigeno e gas medicali

5. SISTEMA QUALITA'

- Verifica della qualità

Varese , gennaio 2017

1. PRESENTAZIONE

Il Centro Diagnostico Varesino è una struttura poliambulatoriale privata, che ha raggiunto una posizione di leadership nel settore della medicina ambulatoriale della provincia di Varese.

È situato in una posizione centrale della città di Varese, raggiungibile facilmente sia in auto (nei pressi è situato un capace parcheggio sito in un autosilo) , sia con i mezzi pubblici cittadini che in treno (a poche centinaia di metri sono poste le stazioni ferroviarie delle FS e delle FNM).

La struttura è attiva dal 1980 ed opera in base alle seguenti autorizzazioni:

- Decreto n° 179/San/79 Reg. Lomb. Del 12-07-1979
- N° 068 del 30-10-1991 Sala Operatoria prot. 022 140 del 06-11-1991/9
- Decreto 4476 del 2-11-1995 prot. n° 888 Giunta Regionale

STRUTTURA

Il Centro Diagnostico Varesino si articola su una superficie in cui sono ubicati:

- studi specialistici, siti **nell'area ambulatoriale centrale** (sede di vicolo San Michele,n° 6) e nell'area ambulatoriale
- studi specialistici odontoiatrici siti nell'area ambulatoriale aggregata (presidio denominato **“Ambulatorio CDV2”** con sede in vicolo San Michele,n° 2b), gestita in outsourcing con contratto di appalto.
- sale per endoscopia
- ambulatorio chirurgico
- Ecografia diagnostica

ATTIVITA' ED OBIETTIVI

Il **Centro Diagnostico Varesino**, ai fini di questa Carta dei Servizi, esercita la sua attività con l'intento di fornire prestazioni sanitarie che rispettino i criteri di qualificazione e di efficacia, nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità e dei diritti del malato sanciti dalla Legge. L'attività si esplica nelle seguenti sezioni:

- indagini strumentali
 - video-endoscopia digestiva
 - cardiologia
 - laboratorio clinico di urodinamica
 - cistoscopia
 - laboratorio di audiovestibologia
 - oftalmologia
- diagnostica per immagini
 - ❖ ecotomografia internistica
 - ❖ ecotomografia ostetrico-ginecologica
 - ❖ ecotomografia articolare e muscolare
 - ❖ ecotomografia prostatica e trans- rettale

- ❖ ecotomografia dell'anca
 - ❖ eco-color-doppler
 - ❖ ecocardiografia
 - ❖ isterosalpingografia
- centro per lo studio della sterilità e fecondazione assistita
 - ambulatori
 - chirurgia ambulatoriale
 - check-up personalizzati (CDV – check)
 - check-up aziendali ed assicurativi

Il Centro Diagnostico Varesino è membro della SIDEF ed è riconosciuto sia dal Ministero della Sanità che dalla Regione Lombardia quale centro autorizzato alla fecondazione assistita.

2. INFORMAZIONI SUI SERVIZI

ORARI

Gli orari di funzionamento degli ambulatori siti nell'area ambulatoriale centrale, vicolo San Michele 6, e dei servizi connessi (informazione, accettazione, ritiro dei referti) sono i seguenti:

LUNEDI - VENERDI	ore 07.45 – 19.30
SABATO	ore 07.45 – 13.00

Gli orari di funzionamento degli ambulatori siti nell'area ambulatoriale aggregata (vicolo San Michele 2/b) sono i seguenti:

LUNEDI – VENERDI	ore 08.30 – 12.30 / 14.30 – 18.30
------------------	-----------------------------------

PRENOTAZIONI

Le prenotazioni delle indagini ecografiche, delle visite specialistiche e degli interventi di chirurgia ambulatoriale vengono effettuate sia per via telefonica che di persona; non è obbligatoriamente richiesta una prescrizione da parte del Medico curante, ma la sua presentazione è bene accetta. Le prenotazioni seguono un rigoroso criterio cronologico di registrazione nelle apposite agende elettroniche.

Normalmente vengono proposte al cliente più opportunità tra le quali può scegliere la più conveniente. Per gli esami di laboratorio non è necessaria alcuna prenotazione. A richiesta si effettuano prelievi a domicilio.

TEMPI DI ATTESA

Sono normalmente brevi e sono oggetto di costante controllo da parte della Direzione e del Controllo Qualità.

TARIFFE

Sono applicate le tariffe presenti nel listino ufficiale, approvato all'inizio di ogni anno.

Particolari tariffe sono applicate ai pazienti appartenenti a Compagnie di Assicurazione o ad altri Enti che hanno stipulato particolari convenzioni.

PAGAMENTI

E' possibile il pagamento mediante contanti, assegni bancari, bancomat, carta di credito.

RITIRO DEI REFERTI

La maggior parte dei referti possono essere ritirati subito dopo l'effettuazione degli esami; per quelli che non sono disponibili subito, il ritiro avviene presso l'Accettazione presentando l'apposito modulo che costituisce titolo per il ritiro.

COPIA DELLE REFERTAZIONI E DELLE CARTELLE CLINICHE

Secondo quanto previsto dalla legge le refertazioni e le cartelle cliniche sono conservati negli archivi del Centro Diagnostico Varesino. Il cliente, o un suo delegato, può richiederne copia conforme all'originale, con esclusione della parte iconografica.

U R P

Ufficio relazioni con il pubblico : a disposizione dei Clienti per qualsiasi chiarimento.

3. DIRITTI GENERALI DEL MALATO

Il **Centro Diagnostico Varesino** si impegna a rispettare e a far rispettare i seguenti "Diritti del malato" secondo quanto previsto dalla Legge Regionale n. 48/88.

INFORMAZIONE. Il malato ha diritto di conoscere i nomi dei Medici e delle altre persone preposte alle cure. Al malato viene richiesto il proprio Consenso informato per tutti gli interventi chirurgici, le indagini invasive e le indagini radiologiche che richiedono l'uso di mezzi di contrasto.

RISERVATEZZA. Il malato ha diritto che nessuna informazione sul suo stato di salute venga data senza il suo consenso. Tutto il personale del Centro è tenuto al segreto professionale su cui vigila la Direzione Sanitaria.

In conformità con quanto disposto dal nuovo codice sulla privacy in materia di trattamento dei dati il Centro Diagnostico Varesino garantisce l'utilizzo dei dati anagrafici ai soli fini previsti e consentiti dalla legge. Gli esiti degli accertamenti diagnostici, la copia delle cartelle cliniche ed ogni altra documentazione sono rilasciate solo all'interessato o ad un suo delegato.

DIGNITA' PERSONALE. Il malato ha diritto sempre al rispetto della sua dignità personale.

RECLAMI. Il diritto al reclamo è considerato dal Centro come punto qualificante per il miglioramento continuo delle proprie prestazioni.

QUALITA' DELLE CURE. Viene perseguito il continuo miglioramento della qualità delle prestazioni fornite, sia con l'accurata manutenzione ed il rinnovo tempestivo delle apparecchiature elettro-medicali che favorendo la formazione del personale

4. DIRITTO ALLA SICUREZZA FISICA

IGIENE

- rispetto scrupoloso delle norme di igiene con adozione su vasta scala di materiali mono-uso
- sanificazione e disinfezione degli ambienti secondo protocolli validati
- monitoraggio microbiologico delle aree a rischio

- smaltimento dei rifiuti secondo le normative vigenti

ANTINCENDIO

- adozione di materiale costruttivo ad alta resistenza al fuoco
- adeguata dotazione di mezzi antincendio
- impianto di rilevazione di fumo
- pannelli di istruzione nei corridoi con indicazione dei percorsi di evacuazione
- impianto automatico di illuminazione di emergenza
- addestramento del personale

ELETTRICITA' E RISCHI CONNESSI

- impiantistica elettrica a norma di legge
- impianto di alimentazione ausiliaria di emergenza (gruppi di continuità, gruppo elettrogeno)
- controllo periodico di sicurezza dell'impianto elettrico
- controllo periodico di sicurezza delle apparecchiature

OSSIGENO

- impianto con alimentazione di riserva

5. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

Il **Centro Diagnostico Varesino** opera secondo un Sistema di gestione per la Qualità nel quale sono descritti le modalità con cui il Centro pianifica, attua e verifica la qualità dei servizi offerti al cliente dal momento della prenotazione, attraverso tutte le fasi di accoglienza, analisi, diagnosi e cura, fino alla refertazione e all'assistenza post-prestazione.

Il Sistema di gestione per la Qualità è strutturato in modo da assicurare che le prestazioni e i servizi offerti soddisfino le aspettative del cliente, che venga prestata continua attenzione ai suoi bisogni e vengano attuati interventi di miglioramento della qualità al fine di prevenire i problemi, piuttosto che risolverli una volta che siano insorti.

Il Sistema di gestione per la Qualità del Centro Diagnostico Varesino è descritto nel Manuale della Qualità che descrive le azioni pianificate e sistematiche per garantire la qualità del servizio offerto; tutto il personale è tenuto ad operare in conformità.

VERIFICA DELLA QUALITA'

Il **Centro Diagnostico Varesino** effettua costante attività di verifica e valutazione del proprio Sistema Qualità. Le principali procedure previste dal Manuale della Qualità sono:

- **RIUNIONI PERIODICHE DEL COMITATO DI DIREZIONE PER LA QUALITA'** che ha la responsabilità di verificare e promuovere lo sviluppo del Sistema di gestione per la Qualità e di verificare l'implementazione dei programmi di miglioramento
- **CONTROLLO DEI FORNITORI** per la verifica della qualità dei prodotti e servizi forniti
- **RILIEVO E GESTIONE DELLE "NON CONFORMITA'",** cioè delle situazioni che non risultino conformi all'attesa, durante una fase qualsiasi del processo
- **VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE (AUDIT INTERNI)** effettuate almeno una volta all'anno da parte di personale interno appositamente addestrato per controllare che tutti i processi si svolgano secondo quanto pianificato

- **ASSISTENZA PASSIVA (RECLAMI)** con risoluzione del problema che ha dato luogo al reclamo da parte del cliente e attraverso l'utilizzo di questionari ("Ci interessa la sua opinione") distribuiti nelle sale di attesa per la costante rilevazione del grado di soddisfazione

- **CONTROLLO E VERIFICA DEI SEGUENTI INDICATORI**
 - tempi di consegna dei referti
 - tempi di preparazione dei Check-up
 - tempi di risposta telefonica

Varese, gennaio 2017