



CARTA DEI SERVIZI

CDV DIA

INDICE

1. PRESENTAZIONE

- Struttura
- Attività ed obiettivi

2. INFORMAZIONI SUI SERVIZI

- Indagini strumentali di Diagnostica per Immagini
- Servizi accessori amministrativi

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

5. SISTEMA QUALITA'

- Verifica della qualità

Varese , gennaio 2017

1. PRESENTAZIONE

Il **C.D.V DIA** è una struttura situata 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 2004 ed opera in base alle seguenti autorizzazioni:

- Decreto n° 179/San/79 Reg. Lomb. Del 12-07-1979
- Decreto 4476 del 02/11/1995 prot.n° 888 Giunta Regionale

STRUTTURA

Il CDV DIA si articola su una superficie in cui è ubicata:

- area di Diagnostica per Immagini
- area di Specialistica ambulatoriale
- area di Laboratorio Analisi

ATTIVITA' ED OBIETTIVI

Il **CDV DIA**, 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 di diagnostica per immagini, espletata sia in regime accreditato con il SSN che in regime privatistico prevede:

- radiodiagnostica tradizionale
- radiodiagnostica odontostomatologica
- mammografia
- tomografia assiale computerizzata (TAC)
- risonanza magnetica nucleare (RMN) articolare
- ecotomografia internistica
- ecotomografia articolare e muscolare

L'attività di specialistica ambulatoriale, espletata in regime privatistico, prevede:

- Anestesia
- Cardiologia
- Gastroenterologia – Chirurgia ed endoscopia digestiva
- Medicina fisica e riabilitazione
- Oculistica
- Ostetricia e ginecologia
- Otorinolaringoiatria
- Urologia

Area di Laboratorio Analisi:

- Laboratorio di base: Microbiologia
- Sezione specializzata: Anatomia Patologica

- Presso i Laboratori esterni autorizzati ed accreditati si eseguono **in service** le prestazioni relative alla chimica clinica, ematologia, coagulazione, esami urine, Citogenetica ed Anatomia Patologica; (vedi elenco prestazioni nel documento denominato ESAMI_SMEL in cui sono specificati gli esami ed i relativi laboratori service)

2. INFORMAZIONI SUI SERVIZI

● ORARI

Gli orari di funzionamento della Diagnostica per Immagini in regime di accreditamento con il SSN seguono le direttive dell'ASL di Varese

Gli orari di funzionamento della Diagnostica per Immagini in regime privato seguono le agende stabilite dalla Direzione in relazione alle esigenze della clientela.

Le aperture degli ambulatori specialistici seguono le richieste specifiche dell'utenza

Gli orari di prelievo per il Laboratorio Analisi sono i seguenti:

- dal lunedì al sabato: dalle ore 7,30 alle ore 10.00

Gli orari dei servizi connessi (informazione, ritiro dei referti, etc.), degli ambulatori specialistici e sono i seguenti:

- dal lunedì al venerdì: dalle ore 07.45 alle ore 19.30
- sabato: dalle ore 07.45 alle ore 13.00

● PRENOTAZIONI

Le prenotazioni delle indagini diagnostiche e di specialistica ambulatoriale vengono effettuate sia per via telefonica che di persona; è obbligatoriamente richiesta, per le prestazioni in regime di SSN, una prescrizione da parte del Medico curante. Le prenotazioni seguono un rigoroso criterio cronologico di registrazione nell'apposita agenda elettronica.

Le prenotazioni vengono accettate al n° telefonico 0332- 289615, nonché attraverso il fax (0332 288720) ed il sito (www.cdv.va.it).

Normalmente vengono proposte al cliente più opportunità tra le quali può scegliere la più favorevole

● TEMPI DI ATTESA

Sono oggetto di costante controllo da parte della Direzione e del Controllo Qualità, nonché, le prestazioni di Diagnostica per Immagini accreditate con il SSN, secondo le direttive dell'ASL.

● TARIFFE

I pazienti in regime di accreditamento possono essere tenuti a versare il ticket e la quota fissa previsti dalla normativa, se dovuti.

Le prestazioni espletate in regime privatistico sono contenute nel listino prezzi redatto dalla Direzione a decorrere dal primo giorno dell'anno.

● PAGAMENTI

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

● RITIRO DEI REFERTI

I referti di esami eseguiti in regime di accreditamento e la relativa documentazione iconografica, possono essere ritirati dopo 3- 4 giorni lavorativi, come da indicazione del talloncino rilasciato al momento dell'effettuazione dell'esame.

I referti di esami eseguiti in regime privatistico possono essere ritirati subito dopo l'esecuzione dell'esame stesso.

I referti degli esami di Laboratorio possono essere ritirati dal lunedì al venerdì dalle ore 07.45 alle ore 19.30 ed il sabato dalle ore 07.45 alle ore 13.00.

- **COPIA DELLE REFERTAZIONI**

Secondo quanto previsto dalla legge le refertazioni sono conservate negli archivi del CDV DIA. Il cliente, o un suo delegato, può richiederne copia conforme all'originale, con esclusione della parte iconografica, già consegnata al momento del ritiro dei referti.

- **URP**

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

3. DIRITTI GENERALI DEL MALATO

Il **CDV DIA** 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 preposti alle cure. Al malato viene richiesto il proprio consenso informato per 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 **CDV DIA** 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 CDV DIA 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.
- **ACCESSO PAZIENTI DIVERSAMENTE ABILI:** viene garantito l'accesso a pazienti diversamente abili secondo le disposizioni di legge vigenti

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
- 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
- piano di Emergenza ed Evacuazione
-
- **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

5. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

Il **CDV DIA** 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 CDV DIA 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..

Il Sistema Qualità del CDV DIA è certificato secondo le norme UNI EN ISO 9001:2008 dall'Ente certificatore DNV.

- VERIFICA DELLA QUALITA'

Il **CDV DIA** 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 DEL SEGUENTE INDICATORE.**
tempi di consegna dei referti di Radiodiagnostica

Varese, gennaio 2017