



Centro Cardiologico Rogliani S.r.l.

Accreditato S.S.R. classe 3 (Alta qualità)

Via C. Rosaroll, n. 31 - 80139 Napoli
Tel. 081-554 29 64
www.centrocardiologicorogliani.it
pagina Facebook: Centro Cardiologico Rogliani

REGIONE CAMPANIA
Azienda Sanitaria Locale
Napoli 1 Centro

CARTA DEI SERVIZI

Redatta ai sensi del D.P.C.M. del 19/05/95 e Deliberazione n. 369 del 23 marzo 2010
della Regione Campania

Aggiornamenti evidenziati con barra laterale nel documento o sottolineatura al testo

Gentile Cliente,

Siamo lieti di presentarLe la Carta dei Servizi del **CENTRO CARDIOLOGICO ROGLIANI S.r.l.** (d'ora in poi anche *Centro*).

Tale **Carta** oltre a darLe informazioni dettagliate sul servizio da noi erogato, ha come scopo quello di coinvolgerLa pienamente nelle sfide e nell'impegno che da anni abbiamo sottoscritto con Lei: ottenere la sua piena soddisfazione quando utilizza le nostre infrastrutture ed usufruisce dei nostri servizi.

La Carta dei Servizi nasce come adempimento normativo al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri emanato in data 19 maggio 1995, che ne impone la pubblicazione alle aziende che forniscono servizi pubblici sanitari e si evolve in ottemperanza alle Linee Guida emanate dalla Regione Campania, per la Carta dei Servizi Sanitari.

La Carta dei Servizi configurandosi come "patto" tra il soggetto erogatore del servizio e il cittadino, assume la funzione di strumento di miglioramento della qualità del servizio offerto e della comunicazione, pertanto definisce gli obiettivi, gli impegni assunti per il raggiungimento di questi ultimi da parte dell'amministrazione che l'adotta, gli standard di riferimento, le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell'utente.

All'interno troverà tutto quanto potrà esserLe utile per conoscere chi sta offrendo i servizi di cui ha bisogno, quali sono le prestazioni che Le offriamo, le modalità e gli orari di accesso e ritiro referti e quale è il livello (standard) di servizio che ci impegniamo ad assicurarLe.

La *Carta*, stabilisce tempi e modalità di erogazione dei servizi forniti dal Centro.

A questo fine individua una serie di indicatori di qualità, relativamente alla personalizzazione ed umanizzazione dell'assistenza, al diritto all'informazione, alla efficienza ed efficacia delle prestazioni erogate e all'andamento delle attività di prevenzione, che si impegna a rispettare rigorosamente e che hanno come obiettivo la massima soddisfazione dell'Utente.

La *Carta*, nel rispetto delle leggi e regolamenti vigenti, diventa così lo strumento che Le permette di controllare la qualità dei servizi offerti in base ad un preciso quadro di riferimento.

Il contributo che Lei sicuramente ci darà utilizzando le procedure di dialogo con il Centro, contenute nel presente documento, sarà ripagato con un servizio sempre più efficiente ed efficace in termini qualitativi e che risponda in tempo reale alle Sue esigenze.

Il **Centro**, intende svolgere il proprio compito con particolare attenzione alle fasce di popolazione che, per età, per stato sociale, handicap, o malattia, sono più deboli, ma ponendo in ogni caso il cittadino al centro della propria attenzione.

INDICE DEGLI ARGOMENTI

IL DIRITTO ALLA SALUTE	4
IL NOSTRO IMPEGNO	5
OBIETTIVI GENERALI DELLA CARTA	6
L'IMPORTANZA DELLA CARTA DEI SERVIZI	6
PRINCIPI FONDAMENTALI	7
DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE	8
LA STRUTTURA	9
SERVIZI FORNITI	9
ORGANIGRAMMA FUNZIONALE	11
INFORMAZIONI PER ACCEDERE ALLE PRESTAZIONI E AI SERVIZI	12
ONERI A CARICO DEL PAZIENTE	12
COSTI DI PARTECIPAZIONE ALLA SPESA SANITARIA	13
LISTE DI ATTESA	14
STANDARD DI QUALITA' IMPEGNI E PROGRAMMI	16
MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA	20

IL DIRITTO ALLA SALUTE

Il diritto alla salute costituisce un obbligo legale degli Stati atto a promuovere e proteggere la salute delle loro popolazioni. Esistono attualmente numerosi strumenti internazionali attinenti ai diritti dell'uomo che si riferiscono alla salute ed alle questioni ad essa correlate. Ad esempio il Patto Internazionale sui Diritti Economici, Sociali e Culturali promosso dalle Nazioni Unite che sancisce l'obbligo per ogni nazione di intraprendere iniziative finalizzate a raggiungere il più alto livello di salute fisica e mentale per tutti i cittadini, senza discriminazioni. Il Patto riconosce quindi il diritto alla salute come elemento essenziale della dignità umana e sottolinea il concetto fondamentale di eguaglianza e di non discriminazione nel promuovere la salute di ogni cittadino. Conseguenza immediata del diritto alla salute è chiaramente l'obbligo da parte degli Stati all'Assistenza Sanitaria.

Il Sistema Sanitario Pubblico offre prestazioni sanitarie, il cui costo non ricade sul singolo cittadino, bensì viene ripartito, proporzionalmente alle possibilità di contribuzione, tra tutti i cittadini.

Nel nostro paese il Servizio Sanitario Nazionale garantisce i livelli essenziali di assistenza, nel rispetto dei principi della dignità, del fabbisogno di ciascuno, dell'equità, della uguaglianza, della imparzialità, della qualità e dell'appropriatezza delle cure. Per offrire tale assistenza il Servizio Sanitario non può avvalersi unicamente delle strutture pubbliche che, risultano evidentemente insufficienti a soddisfare la domanda di prestazioni. Pertanto esistono le strutture sanitarie private, che operano in un regime di accreditamento (ex convenzione) con il Sistema Sanitario Nazionale, sulle quali lo Stato esercita comunque un controllo in termini di rispondenza ai requisiti necessari per esercitare attività sanitaria in regime di Accreditamento.

Il Cittadino può quindi avvalersi di prestazioni offerte dal Servizio Sanitario, siano esse prodotte nell'ambito di Strutture Pubbliche ovvero nell'ambito di Centri Privati, in linea con il Principio di libertà di scelta come sancito dalle normative vigenti.

IL NOSTRO IMPEGNO

Il Centro Cardiologico Rogliani S.r.l., nasce nel 1997 come "Centro Cardiologico di Gennaro Rogliani & C. s.a.s."

*Vanta un'attività ultraventennale;
e' cresciuto e si è evoluto in funzione delle nuove
risorse umane e della nuova tecnologia e con un preciso obiettivo:
l'assoluta priorità alle necessità dell'Utente.*

*Frequentando il nostro Centro sarà anche possibile incontrare un sorriso sincero,
ricevere una gentilezza in più. E ciò avverrà sempre con spontaneità e naturalezza,
grazie alla partecipazione con cui, è stata condivisa, da noi tutti,
questa semplice, iniziale missione.*

*Questa Carta dei Servizi, unitamente alla Guida, vuol essere uno strumento
per conoscerci meglio, ma anche un metodo di interazione e comunicazione.*

*Ringraziamo anticipatamente coloro che ci vorranno leggere con attenzione e sempre
saremo disponibili e grati per consigli che ci consentiranno di migliorare ancora.*

*La Struttura è in possesso della autorizzazione all'esercizio ai sensi della Delibera della
Giunta Regionale n. 3958 del 07/08/2001 e s.m.i.*

Dott. Fabrizio Domizio

IL CENTRO CARDIOLOGICO ROGLIANI S.r.l. persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento, cercando la partecipazione del personale e dei pazienti, attraverso riunioni periodiche e questionari di gradimento relativi all'efficienza ed all'efficacia dei servizi resi.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta con la partecipazione di tutto il personale.

OBIETTIVI GENERALI DELLA CARTA

Gli obiettivi generali della Carta dei Servizi sono:

- ✓ garantire la centralità del cittadino rispetto alla organizzazione dei servizi;
- ✓ favorire la partecipazione del cittadino in forma organizzata alla progettazione e monitoraggio delle attività;
- ✓ migliorare la comunicazione per favorire l'accesso e l'utilizzo dei servizi sanitari;
- ✓ verificare concretamente la qualità dei servizi erogati attraverso il controllo del rispetto degli standard che il laboratorio si impegna a perseguire;
- ✓ favorire la conoscenza dell'organizzazione aziendale ed il coinvolgimento degli operatori;
- ✓ garantire la funzione di tutela dei diritti dei cittadini, attraverso la partecipazione degli stessi all'attività del Laboratorio e attraverso la gestione dei reclami.

In particolare la Carta dei servizi:

- a) Adotta gli standard di qualità del servizio;
- b) Pubblicizza gli standard adottati e informa il cittadino;
- c) Garantisce il rispetto degli standard adottati;
- d) Verifica il rispetto degli standard e misura il grado di soddisfazione degli utenti.

L'IMPORTANZA DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta un importante strumento di comunicazione attraverso il quale vengono portate a conoscenza del cittadino-utente le caratteristiche tecniche ed organizzative di una struttura. E' facile intuire come l'importanza di questo documento sia ancor maggiore se trattasi di strutture sanitarie, le quali offrono prestazioni per la salvaguardia di un bene primario quale è la salute. In tal caso è bene che l'utente abbia informazioni il più possibile esaustive sulla struttura e sulle prestazioni sanitarie offerte nell'ottica di una totale trasparenza. In particolare la Carta dei Servizi deve fornire informazioni su:

- *la tipologia delle prestazioni sanitarie che la struttura è in grado di offrire;*
 - *le figure professionali presenti;*
 - *la strumentazione utilizzata;*
 - *i tempi medi di attesa per ogni tipo di prestazione;*
 - *altre peculiarità che contraddistinguono la struttura ed il suo modo di operare.*
-

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi oltre a fornire informazioni sulla struttura ha anche la funzione di evidenziare i principi fondamentali che sono stati sanciti dal D.P.C.M. del 19/5/95 e che tutte le strutture sanitarie devono seguire.

Tali principi sono:

- Ⓒ **uguaglianza:** l'accesso ai servizi e alle prestazioni sono garantiti per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinione politica, condizione di salute;

Particolare attenzione viene riservata dal nostro Personale agli Anziani e ai Portatori di handicap.



Categorie privilegiate: anziani e diversamente abili



- Ⓒ **imparzialità:** i servizi e le prestazioni sono forniti adottando verso gli utenti comportamenti obiettivi, equi ed imparziali;
- Ⓒ **informazione:** il Centro garantisce la piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e sulla modalità di erogazione degli stessi;

- Ⓒ **continuità:** assicurazione della erogazione dei servizi senza interruzione temporali improprie. In caso di interruzioni imputabili a guasti o a manutenzioni necessarie per la corretta erogazione dei servizi, vengono adottati tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata degli eventuali disagi;

- Ⓒ **diritto di scelta:** libertà, ove è consentito dalla legislazione vigente, di scegliere i soggetti erogatori del servizio;
- Ⓒ **tutela dei diritti:** il Centro adotta procedure standardizzate per garantire i diritti del cittadino. Ogni cittadino/utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità;
- Ⓒ **partecipazione:** il Centro garantisce la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti del Centro stesso. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del Centro, che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i. (Cap. V);
- Ⓒ **efficienza ed efficacia:** il Centro si impegna al progressivo e continuo miglioramento della qualità, dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi resi, attraverso la definizione di **standard di qualità** e metodi di valutazione della stessa e adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo;

- Ⓢ **chiarezza e comprensibilità dei messaggi:** il Centro pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nel rapporto con gli utenti.
- Ⓢ **Ascolto:** Il Centro garantisce l'ascolto delle opinioni e dei giudizi espressi dai cittadini direttamente o attraverso le associazioni che li rappresentano. Il personale è opportunamente formato sulle tecniche di comunicazione/ascolto del cittadino/utente

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

Diritti

Il cittadino che usa i servizi sanitari ha il diritto di:

- ❖ essere assistito e curato con premura, cortesia e attenzione, nel rispetto della persona e della sua dignità;
- ❖ ottenere informazioni tempestive, complete e corrette sulle modalità di accesso ai servizi;
- ❖ ricevere informazioni comprensibili e complete sulla diagnosi della malattia, sulle cure proposte e sulla relativa prognosi;
- ❖ ricevere le informazioni necessarie, che devono contenere anche i possibili rischi o i disagi conseguenti al trattamento, per esprimere un consenso realmente informato rispetto alle terapie proposte;
- ❖ ottenere riservatezza sui propri dati personali, generali e riguardanti la malattia;
- ❖ proporre osservazioni e reclami per i quali esista una procedura certa di istruttoria ed ottenere una risposta;
- ❖ essere rimborsato nel caso in cui abbia pagato la prestazione e questa non sia stata effettuata;
- ❖ ottenere risposte adeguate ed omogenee.

Doveri

Il cittadino che usa i servizi sanitari ha il dovere di:

- ❖ mantenere un comportamento responsabile in ogni momento, collaborando con gli operatori sanitari;
- ❖ comportarsi con rispetto e fiducia nei confronti del personale sanitario, come premessa indispensabile per l'impostazione di un corretto rapporto terapeutico ed assistenziale;
- ❖ informare con tempestività gli operatori sulla propria intenzione di rinunciare a prestazioni e cure programmate, al fine di evitare sprechi di tempo e di risorse;
- ❖ rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi della struttura considerandoli patrimonio di tutti;
- ❖ rispettare le indicazioni ricevute relative all'utilizzo di prestazioni e servizi;
- ❖ adeguarsi alle regole ed alle disposizioni vigenti all'interno della struttura, al fine di rendere agevole l'attività del personale;

- ❖ rispettare il divieto assoluto di fumo, attualmente disciplinato, peraltro, da apposita disposizione di legge;
- ❖ osservare gli orari previsti e fissati per l'accesso alla struttura.

LA STRUTTURA

Il **Centro Cardiologico Rogliani S.r.l.** effettua prestazioni cardiologiche in regime di accreditamento definitivo con il Servizio Sanitario Nazionale (Decreto n. 147 del 04.11.2016).

Il Centro è in attività dal 1997.

Nel settembre 2004 il Centro Cardiologico Rogliani confluisce nel Centro ARES, struttura consortile costituita da altri centri convenzionati come Laboratorio analisi cliniche D. Pane, Centro Pneumologico Futura, sito in Napoli alla via Cesare Rosaroll, n° 31.

Il legale rappresentante è il dott. Fabrizio Domizio.

L'attività è rivolta a prestazioni cardiologiche e vascolari, con il supporto di qualificate professionalità. La struttura è dotata della più avanzata strumentazione sanitaria e si avvale di uno staff medico di comprovata esperienza professionale.

E' adeguata alla normativa sull'igiene e sicurezza sul lavoro (L.81/2008).

I sistemi impiantistici sono certificati dalle ditte esecutrici e sottoposti a verifiche periodiche secondo le disposizioni vigenti di settore.

Ragione sociale:	CENTRO CARDIOLOGICO ROGLIANI S.R.L.
Sede:	Via Cesare Rosaroll, 31 - Napoli
Telefono/Fax:	081-5542964
E-mail:	centrocardiologicorogliani@gmail.com
SITO:	www.centrocardiologicorogliani.it

SERVIZI FORNITI

Il Centro offre i seguenti servizi:

- Visita Cardiologica - ECG
- Ecocardiografia con Color Doppler
- Eco (color) doppler a/v 4 arti
- Eco (color) doppler dei T.S.A.
- Holter Cardiaco

- Holter Pressorio
- Test cardiovascolare da Sforzo

Le Indagini Cardiologiche si basano su:

- Visita Clinica
- ECG di base
- Prova da sforzo al cicloergometro e con pedana mobile (*Valutazione della resistenza cardiaca e del profilo pressorio in atleti ed in pazienti con problematiche ischemiche ed aritmiche*)
- Ecocolordoppler Cardiaco (*Valutazione della Funzione Contrattile Cardiaca, della Funzionalità Valvolare Mitralica, Tricuspidalica, Aortica, Polmonare, delle Infiammazioni della Sacca Pericardica*)
- Holter Cardiaco
- Holter Pressorio (*Valutazione completa dell'attività cardiaca e pressoria nelle 24 h*)

Le Indagini Vascolari si basano su:

- Ecocolordoppler dei Tronchi Sovraortici (TSA)
Valutazione dello stato delle arterie carotidi (comuni, interne, esterne), arterie succlavie, arterie vertebrali.
Valutazione Rischio di Ischemie Cerebrali o Ictus Cerebri)
- Ecocolordoppler Artero Venoso Arti Superiori ed Arti Inferiori.
Valutazione dello Stato Artero-Venoso e del Rischio Trombo-Flebitico. Ectasie Venose (Vene Varicose).
 - Ecodoppler grossi vasi addominali Artero venoso

in regime privato:

- *Medicina dello Sport (Certificati sportivi agonistici)*

Il Centro Cardiologico Rogliani è dotato di strumentale cardiovascolare all'avanguardia.

Sono presenti:

- due Ecografi
- due Elettrocardiografi
- un Cicloergometro e una pedana mobile per la Prova da Sforzo
- quattro registratori Holter Cardiaci
- quattro registratori Holter Pressori
- due Defibrillatori

Il Centro Cardiologico Rogliani è dotato di due ambulatori che lavorano dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 19:00 dal lunedì al venerdì.

Organizzazione generale

È di seguito riportato l'organigramma del personale del Centro Cardiologico Rogliani S.r.l. con le relative le funzioni e gerarchie ricoperte all'interno del Centro. Il Responsabile della Struttura è il Dr. Pasquale Golino.

ORGANIGRAMMA FUNZIONALE

AMMINISTRATORE

Dr. Fabrizio Domizio

**DIRETTORE SANITARIO/RISK
MANAGER**

Dr. Pasquale Golino

ACCETTAZIONE

*Sig.ra Alessia Liquori
Sig.ra Teresa Caliento (Ares)*

**RESPONSABILE SERVIZIO
PREVENZIONE E PROTEZIONE**

Dr. Fabrizio Domizio

RESPONSABILE TRATTAMENTO DATI

Dr. Letizia Cafarelli

MEDICI SPECIALISTI

Giuseppe Nasta – Pasquale Golino

SEGRETERIA / AMMINISTRAZIONE

*Sig.ra Stella Scopano
Sig.ra Alessia Liquori*

RESPONSABILE ACQUISTI

Dr. Fabrizio Domizio

**RESPONSABILE ACCREDITAMENTO/
SISTEMA DI QUALITA'**

Dr. Letizia Cafarelli

RESPONSABILE MANUTENZIONE

Sig. Paolo Elia

INFORMAZIONI PER ACCEDERE ALLE PRESTAZIONI E AI SERVIZI

Gli utenti possono richiedere le prestazioni:

- Prenotando direttamente in Accettazione
- Effettuando una prenotazione telefonica
- Effettuando una prenotazione tramite il sito web o pagina Facebook

Il centro è aperto dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9 alle ore 13.00 e dalle ore 15 alle ore 19.00

INFO E PRENOTAZIONI

E' opportuno, per evitare disagi, affidarsi al personale addetto all'accettazione ai fini di una completa ed idonea informativa delle fasi operative o di quelle propedeutiche alla esecuzione delle prestazioni.

Per accedere alle prestazioni ed ai servizi **bisogna portare:**

- Richiesta del medico curante con indicazioni della diagnosi, delle prestazioni da eseguire e codice di esenzione
- Tessera sanitaria
- Documento d'identità valido
- Stato di preparazione all'esame
- Eventuali indagini precedenti e la terapia in corso

L'utente ha il diritto di richiedere informazioni dettagliate riguardante l'esecuzione e l'esito degli esami nella maniera più chiara possibile.

Il personale in accettazione è tenuto a fornire tutte le informazioni relative agli esami richieste dai pazienti.

Tutti i dati personali e sensibili dell'utente sono gestiti e trattati secondo quanto prescritto dalla normativa vigente in materia di privacy, con particolare attenzione all'acquisizione del consenso informato.

In sala di attesa è disponibile materiale informativo sintetico a disposizione del cittadino.

ONERI A CARICO DEL PAZIENTE

Le prestazioni e i servizi sono quelle riportate nei nomenclatori nazionali e regionali vigenti.

Le prestazioni previste sono erogate in regime di accreditamento definitivo con il Sistema Sanitario Nazionale (ex convenzione).

Il tariffario, disponibile presso l'accettazione, è soggetto ad aggiornamenti stabiliti di intesa tra il governo centrale e l'Ente Regione

I costi di partecipazione alla spesa, in applicazione alle recenti disposizioni Regionali, sono resi noti mediante affissione nel Centro.

COSTI DI PARTECIPAZIONE ALLA SPESA SANITARIA

<i>Tipologia</i>	<i>Importo da pagare</i>	<i>Tot.</i>
NON ESENTI (importo lordo compreso tra € 36,15 e € 56,15)	TICKET € 36,15	€ 36,15
NON ESENTI (importo lordo superiore a € 56,15)	TICKET € 36,15 + QUOTA REGIONALE € 10,00	€ 46,15
ESENTI AI SENSI DELLA NORMATIVA NAZIONALE*	QUOTA FISSA € 5 PER RICETTA	€ 5
ESENTI ASSOLUTI (E 02, E 03, E04, F01, G01, G02, V01, V02, 023)	€ 0	€ 0
TITOLARI DEL SOLO CODICE E00 (importo lordo compreso tra € 36,15 e € 56,15)	TICKET € 36,15	€ 36,15
TITOLARI DEL SOLO CODICE E14 (importo superiore a € 56,15)	TICKET € 36,15 + QUOTA REGIONALE € 5,00	€ 41,15
TITOLARI DEL SOLO CODICE E14 (importo lordo compreso tra € 36,15 e € 56,15)	TICKET € 36,15	€ 36,15
TITOLARI DEL SOLO CODICE E14 (importo superiore a € 56,15)	TICKET € 36,15 + QUOTA REGIONALE € 10,00	€ 46,15

*codici: O (malattie croniche), R (rare), G (guerra), L (lavoro), S (servizio), C (civili), N (legge 210), V (Vittime terrorismo.....) M (maternita'), D (diagnosi precoce), T B (hiv), P (prevenzione), E (condizioni economiche), F (detenuti), I (idoneita').

<i>Tipologia</i>	<i>Importo da pagare</i>	<i>Tot.</i>
TITOLARI DEL CODICE E05 + E01	€ 0	€ 0
ESENTI PER PATOLOGIA CRONICA + E05	€ 0	€ 0

Pazienti Privati

Vengono definiti pazienti privati quelli che si presentano al Centro senza la richiesta del medico di base.

L'iter in accettazione segue le stesse modalità di quello dei pazienti A.S.L. e dietro ricevuta pagano l'intero importo.

Modalità di pagamento

Il pagamento del ticket deve essere effettuato al momento dell'accettazione con rilascio di regolare fattura. Per le prestazioni private il pagamento deve essere eseguito prima dell'intervento con rilascio di regolare fattura.

E' possibile pagare in contanti o col bancomat.

Ritiro Referti

Il ritiro dei referti avviene presso l'accettazione nei giorni e negli orari di apertura.

Tranne che per l'holter dinamico e pressorio, dove è previsto un tempo di attesa massimo di 1-2 giorni, il ritiro dei referti è immediato al termine dell'esame specialistico.

LISTE DI ATTESA

Centro Cardiologico Rogliani s.r.l. ha recepito le indicazioni contenute nella normativa regionale in materia di contenimento delle Liste di attesa (rif. Decreto n. 52 del 4/7/2019 "Piano Nazionale per il Governo delle Liste di Attesa 2019/2021 (PNGLA 2019/2021). Recepimento Intesa e adozione del Piano Regionale per il Governo delle Liste di Attesa 2019/2021 (PRGLA 2019/2021)". pubblicato sul BURC N. 41 del 22/07/2019.

I criteri di formazione delle liste di attesa sono i seguenti:

- U (Urgente)** da eseguire nel più breve tempo possibile e, comunque, entro 72 ore;
- B (Breve)**, da eseguire entro 10 giorni;
- D (Differibile)**, da eseguire entro 30 giorni per le visite o 60 giorni per gli accertamenti diagnostici
- P (Programmata)** da eseguire entro 120 giorni

Il Centro ha un tempo medio di attesa che varia in relazione alla complessità ed all'urgenza degli esami da effettuare.

Sono sempre garantite, tuttavia, prestazioni in caso di urgenza che vengono erogate in giornata.

Obiettivo del Management della struttura è quello di ottimizzare l'organizzazione aziendale e ridurre i tempi di attesa.

Tempi massimi di attesa presso la nostra struttura

Prestazione	Codice Nomenclatore	Codici nuovi LEA	U	B	D	P
Prima Visita Cardiologica	89.7	87.7A.3	24-48 ore	2 gg	4 gg	7gg
Prima Visita Chirurgia Vascolare	89.7	89.7A.6	72	7 gg	15gg	30gg
Eco (color) dopplergrafia cardiaca	88.72.3	88.72.3	24-48 ore	2 gg	4 gg	7gg
Eco (color) dopplergrafia dei tronchi sovraortici	88.73.5	88.73.5	72	7 gg	15gg	30gg
Ecocolor doppler degli arti inferiori arterioso e venoso	88.77.2	88.77.4, 88.77.5	72	7 gg	15gg	30gg
Elettrocardiogramma	89.52	89.52	24-48 ore	2 gg	4 gg	7gg
Elettrocardiogramma dinamico (Holter)	89.50	89.50	72	5 gg	7 gg	10gg
Test cardiovascolare da sforzo con cicloergometro o con pedana mobile	89.41	89.41	48	4 gg	7 gg	10 gg
Altri test cardiovascolari da sforzo	89.44	89.44	48	4 gg	7 gg	10 gg

Facendo riferimento a tale Piano ed ai tempi massimi di attesa (TAB4 - B. AREA CARDIOVASCOLARE), si può affermare che nel Centro Cardiologico Rogliani S.r.l. **non esistono Liste di Attesa, per l'esecuzione delle prestazioni.**

Considerata comunque:

- la necessità di pianificare idonee strategie per il contenimento dei tempi di attesa per l'erogazione di prestazioni sanitarie che costituiscono una delle caratteristiche fondamentali dei livelli essenziali di assistenza, in quanto le prestazioni oltre ad essere appropriate dal punto di vista clinico ed organizzativo devono essere erogate al tempo "giusto";
- la lunghezza delle liste di attesa un evento fortemente critico, in quanto può limitare la garanzia d'equità d'accesso e la fruizione dei livelli essenziali ed uniformi di assistenza, nonché ridurre la qualità percepita;

Centro Cardiologico Rogliani s.r.l. individua nel Direttore Sanitario il Referente Aziendale per le liste di attesa con l'incarico di gestire e monitorare tutte le attività connesse al governo delle liste di attesa.

STANDARD DI QUALITA' IMPEGNI E PROGRAMMI

La Carta dei Servizi delle Aziende sanitarie pubbliche e private della Regione Campania adotta e fa propri i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

1. prevenzione
2. accesso garantito per tutti
3. informazione
4. consenso informato
5. libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari
6. privacy e confidenzialità
7. rispetto del tempo del paziente
8. individuazione di standard di qualità
9. sicurezza dei trattamenti sanitari
10. innovazione e costante adeguamento
11. iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari
12. personalizzazione del trattamento
13. sistema del reclamo
14. procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi

Alla luce di tali principi, si individuano i seguenti fattori di qualità per la realizzazione di un sistematico monitoraggio, per ognuno dei quali vengono individuati gli indicatori e fissati gli standard.

- ❖ accoglienza e orientamento
- ❖ comprensibilità e completezza delle informazioni
- ❖ accessibilità alle prestazioni e alle strutture
- ❖ regolarità, puntualità, tempestività
- ❖ tutela dei diritti
- ❖ umanizzazione e valorizzazione delle relazioni sociali e umane
- ❖ personalizzazione e riservatezza
- ❖ partecipazione
- ❖ confort

Gli standard di qualità si configurano nella Carta dei Servizi come impegni dichiarati formalmente allo scopo di fornire una garanzia al cittadino utente sui servizi erogati dal Centro.

Principali impegni della struttura sono:

Impegni legati all'accesso alla struttura

Ottimizzazione dell'organizzazione per cercare di ridurre i tempi di attesa delle prestazioni.

Distribuzione della carta dei servizi

Le richieste di terapie urgenti vengono accolte e soddisfatte nel più breve tempo possibile.

Impegni legati alla Qualità del servizio erogato

Aggiornamento professionale del personale

Rinnovo ciclico delle attrezzature e costanti investimenti per il miglioramento delle stesse

Continuo controllo e revisione delle apparecchiature

Scambio continuo di informazioni tra il personale medico

Gli impegni si traducono in azioni, processi e comportamenti che il Centro ha adottato ed adotterà nel tempo, al fine di garantire alcuni fattori di qualità ed il loro miglioramento.

Il **Centro Cardiologico Rogliani S.r.l.** ha definito standard generali e standard specifici di qualità e quantità dei Servizi. I primi rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese. I secondi si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può direttamente verificarne il rispetto.

Gli standard, infatti, sono sottoposti a verifica con gli utenti mediante la somministrazione periodica di appositi questionari.

Ogni anno vengono redatti piani diretti a migliorare progressivamente gli standard dei Servizi che possono essere aggiornati per adeguarli alle esigenze dei servizi stessi.

Ogni fattore comprende una serie di specifici indicatori, ossia variabili quantitative o parametri qualitativi. Per ogni indicatore, sulla base delle aspettative degli Utenti e delle potenzialità dell'Azienda, viene prefissato il livello di servizio promesso.

Gli indicatori vengono monitorati utilizzando 2 modalità: la rilevazione diretta del dato così come osservato / misurato, o mediante interviste rivolte ai pazienti che utilizzano i servizi e le infrastrutture del Centro.

Dal confronto dei risultati si ottiene *lo stato di salute della Qualità* dei servizi erogati.

NOTA: E' opportuno chiarire la differenza tra fattori di qualità, indicatori di qualità e standard di qualità.

I **fattori di qualità** di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione delle qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere aspetti oggettivi (qualitativi o quantitativi), o soggettivi, rilevabili cioè solo attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità.

Uno standard di qualità è un valore atteso per un certo indicatore: gli standard a loro volta si suddividono tra standard generali e standard specifici. **Gli standard generali** rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese, e sono espressi in genere da valori medi statistici degli indicatori: **gli standard specifici** si riferiscono invece a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può verificarne direttamente il rispetto, e sono espressi in genere da una soglia massima o minima relativa ai valori che l'indicatore può assumere.

LIVELLI DI SERVIZIO ED INDICATORI DELLA RELATIVA REGOLARITÀ (ADEGUATEZZA)

Ricordando che sono escluse le dimensioni relative alla qualità tecnica (competenza, affabilità, sicurezza, ecc.), la qualità del servizio in sanità ruota intorno ai seguenti *aspetti*:

1. **gli aspetti legati al tempo**, come la puntualità, la regolarità (mantenimento delle liste di attesa rispetto di programmi prefissati e comunicati);
2. **gli aspetti legati all'informazione** relativa al trattamento sanitario: comprensibilità, chiarezza, completezza;

3. **gli aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza** all'ingresso nella struttura, comprensivi della segnaletica, della necessaria informazione generale sui servizi (orari, nomi dei responsabili, ecc.);

4. **gli aspetti legati alle strutture fisiche:** il comfort e la pulizia della struttura, dei servizi, delle sale di attesa;

5. **gli aspetti legati alle relazioni sociali e umane:** la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento, la capacità di rassicurazione, il rispetto della privacy, la cortesia e il rispetto della dignità, ecc.

6. **gli aspetti legati all'adeguatezza delle prestazioni erogate:** mediante l'effettuazione di audit di qualità interni ed esterni.

SICUREZZA DELLE STRUTTURE E DEL CITTADINO/UTENTE

La salvaguardia della sicurezza dei cittadini/utenti e delle strutture del Centro è la premessa fondamentale delle attività del **Centro**.

L'ambiente di lavoro rispetta i requisiti legislativi e presenta tutte le attrezzature necessarie per l'esecuzione delle attività. La gestione degli spazi di lavoro e dei servizi connessi è tenuta sotto controllo dal documento di Valutazione dei rischi, redatto ed aggiornato in conformità al D.Lgs. n° 81/2008.

Il Centro ha messo in atto tutte le misure di contrasto e di contenimento della diffusione del SARS-CoV-2/COVID-19, recependo i vari provvedimenti adottati dal Governo, nonché quanto emanato dal Ministero della salute, attraverso specifici protocolli.

Le condizioni ambientali per i singoli locali sono adeguate alle disposizioni di legge per gli ambienti di lavoro e monitorate in modo da assicurare la conformità ai requisiti del servizio erogato.

Al fine di garantire che in ogni aspetto della operatività del Centro la sicurezza sia adeguatamente considerata come elemento prioritario, è stato dunque implementato un piano della sicurezza che assicura:

- Il continuo miglioramento delle infrastrutture e degli impianti
- Un adeguato programma di formazione
- Adeguati sistemi di prevenzione e di allarmi
- Adeguate procedure di emergenza

Tutte le fasi che il cittadino/utente vive, dall'ingresso al Centro all'uscita, sono pertanto valutate al fine di ridurre ogni eventuale rischio.

IL COMFORT NEL CENTRO

Garantire ai propri pazienti una permanenza almeno gradevole nel Centro è uno degli obiettivi che il **Centro Cardiologico Rogliani S.r.l.** si pone.

Infatti l'utente che arriva al Centro, trascorre, prima in sala di attesa e poi negli studi medici / sale operatorie un certo lasso di tempo all'interno del Centro. Pertanto, il Centro assicura al paziente una facilità negli spostamenti (segnaletica chiara), un sufficiente spazio (posti a sedere per l'attesa), un'ideale climatizzazione, una disponibilità di mezzi di intrattenimento e tutto ciò che può rendere il Centro un luogo confortevole.

ASPETTI RELAZIONALI - COMPORTAMENTALI

Centro Cardiologico Rogliani S.r.l. garantisce ai propri utenti alcune regole di base del proprio personale sugli aspetti relazionali verso gli stessi:

- *La riconoscibilità*
ossia la individuazione personale di tutti i dipendenti attraverso la dotazione di un cartellino di riconoscimento (da portare in modo ben visibile), contenente il nome e il cognome del collaboratore.
- *La presentabilità*
Sia attraverso l'utilizzo di un abbigliamento decoroso e pulito, ove non sia prevista un'apposita divisa (camice), sia ponendo una particolare attenzione alla cura personale, evitando forme di trascuratezza e/o eccentricità.
- *Comportamenti, modi e linguaggio*
Che dovranno essere tali da stabilire con il paziente un rapporto di fiducia e collaborazione. Il linguaggio utilizzato per le informazioni e le comunicazioni, sia scritte che verbali tra Azienda e Paziente, dovrà essere chiaro e comprensibile. Il personale affronterà con prontezza e disponibilità eventuali problemi che dovessero verificarsi ai pazienti.
- *Rispetto della privacy*
attraverso l'applicazione delle regole definite nel Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (UE) 2016/679, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati.

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

In sintonia con la crescente sensibilità sulle problematiche ambientali, il **Centro Cardiologico Rogliani S.r.l.** si propone quale soggetto promotore di iniziative atte a migliorare sia l'impatto ambientale delle attività connesse alle prestazioni erogate sulla collettività, sia la sicurezza dei pazienti che utilizzano le strutture del Centro.

POLITICA DELLA QUALITA'

La Direzione del [Centro Cardiologico Rogliani s.r.l.](#) pone come obiettivo prioritario nella sua politica il pieno soddisfacimento delle esigenze del cittadino-utente, in conformità alle norme e all'etica professionale.

La ragion d'essere di detta società è data infatti dall'espletamento dell'attività di diagnostica cardiovascolare in regime di accreditamento con il SSN, al fine di supportare le prescrizioni dei medici curanti e perseguire il fine comune della piena riabilitazione dei propri pazienti.

A tale scopo individua nella creazione e nello sviluppo di un Sistema di Gestione per la Qualità, il mezzo più adeguato per raggiungere e mantenere questo obiettivo.

Gli elementi essenziali, alla base del suo Sistema di Gestione per la Qualità sono i seguenti:

- ✚ Nella gestione del Sistema Qualità è impegnata in modo diretto, continuo e permanente la Direzione;

- ✚ Nell'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità è coinvolto pienamente e consapevolmente tutto il personale;
- ✚ Il rapporto con gli utenti, familiari/*caregiver* e enti pubblici è improntato alla massima collaborazione al fine di valutare correttamente le loro esigenze, potervi rispondere adeguatamente e garantire il rispetto dei requisiti durante l'erogazione del servizio;
- ✚ Il rapporto con i fornitori prevede una stretta collaborazione per il mantenimento dei requisiti di Qualità stabiliti per le forniture;
- ✚ L'impegno al soddisfacimento delle necessità esplicite ed implicite degli utenti ed al miglioramento continuo;
- ✚ Il coinvolgimento e il continuo addestramento/formazione delle risorse umane.

Nell'ambito di questa politica gli obiettivi generali del [Centro Cardiologico Rogliani s.r.l.](#) e quindi di tutto il Personale sono:

1. Mantenere attivo il Sistema di Gestione per la Qualità;
2. Formalizzare e valutare periodicamente le esigenze del cittadino - utente;
3. Raggiungere standard di efficacia e di efficienza delle prestazioni di servizio corrispondenti alle attese espresse ed implicite;
4. Utilizzare la migliore tecnologia (attrezzature e quant'altro) presente sul mercato per l'erogazione del servizio, compatibilmente con la pianificazione economica operativa della Struttura
5. Assicurare la manutenzione delle apparecchiature biomediche per garantirne l'efficacia e l'efficienza
6. Motivare e coinvolgere tutto il personale sugli obiettivi aziendali, diffondendo la cultura della qualità a tutti i livelli;
7. Soddisfare i requisiti vigenti applicabili e/o richiesti dal Cliente;
8. Misurare e analizzare regolarmente l'efficacia, l'efficienza, gli obiettivi e i traguardi del proprio Sistema di Gestione per la Qualità e la politica espressa, al fine di conseguire un miglioramento continuo del servizio in linea con i criteri di qualità identificati dalla **Clinical Governance** (qualità professionale, qualità percepita, qualità logistico-amministrativa);
9. Attuare e mantenere aggiornato un piano di gestione dei rischi per la prevenzione degli eventi avversi;
10. attuare e mantenere aggiornato un programma per assicurare la qualità della relazione tra professionisti sanitari, pazienti e loro familiari.

Tali obiettivi sono monitorati, con frequenze stabilite (almeno 1 volta all'anno), attraverso l'utilizzo di opportuni indicatori, misurati periodicamente e valutati nel corso delle riunioni di riesame della Direzione sul Sistema di Gestione per la Qualità.

In sede di Riesame, viene valutata anche la possibilità di revisionare tale documento.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

I CONTROLLI QUALITA'

Per controllare la qualità dei servizi offerti il **Centro Cardiologico Rogliani S.r.l.** si serve di esperti qualificati che eseguono il controllo qualità e sicurezza sulle apparecchiature, avendo predisposto apposite procedure operative ed istruzioni per il controllo del processo di erogazione del servizio e per le registrazioni delle eventuali non conformità rilevate in qualsiasi fase del processo.

Tutte le apparecchiature utilizzate nelle attività ambulatoriali sono sottoposte a disinfezione, secondo protocollo interno.

E', infine prevista ed applicata una procedura per la sanificazione degli ambienti.

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

Costituiscono standard di qualità dei servizi forniti, gli indicatori qualitativi e quantitativi utilizzati dal Centro per misurare il grado di soddisfazione del Paziente (tempo di attesa, efficienza dell'assistenza, ecc.).

Fra questi, una particolare attenzione è stata posta agli indicatori qualitativi che misurano la qualità *percepita* dal Paziente.

A tale scopo il Centro effettua un monitoraggio sulla qualità percepita mediante dei questionari attraverso i quali i pazienti possono evidenziare il proprio livello di gradimento (*ottimo-buono-mediocre-scarso*) rispetto a domande relative alla qualità dei servizi e delle infrastrutture.

- Tabella dei Servizi valutati

- 1) Aspetto generale della struttura (igiene e pulizia degli ambienti, comodità)
- 2) Chiarezza e la completezza delle informazioni sanitarie fornite
- 3) Trattamento medico con relativi referti
- 4) Comportamento del personale in accettazione (efficienza e cordialità)
- 5) Tempi di attesa
- 6) Misure di prevenzione rischio infezioni/contagio
- 7) Giudizio complessivo (prestazioni, competenza, cortesia, pulizia)

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Il reclamo dei Pazienti, che costituisce un chiaro segnalatore del disservizio, diventa un momento di confronto, verifica e crescita che coinvolge tutto il Centro.

Infatti, nell'ambito della propria funzione e della propria responsabilità, tutto il personale del **Centro** contribuisce al miglioramento continuo della qualità dei servizi forniti, mettendo a disposizione dei pazienti le proprie competenze.

Il reclamo è per il **Centro** un'occasione per verificare l'efficacia e l'efficienza del proprio Sistema Qualità.

In caso di suggerimenti o reclami inerenti i servizi ricevuti è possibile:

- contattare telefonicamente **Centro Cardiologico Rogliani s.r.l.**: il personale dell'Accettazione provvederà a registrare la segnalazione e ad attivare i Responsabili interessati;
- rivolgersi direttamente al personale dell'Accettazione che provvederà a registrare la segnalazione e ad attivare i Responsabili interessati.

PROCEDURE DI INOLTRO DEI RECLAMI

Si suggerisce, affinché i reclami abbiano sollecita risposta, di riportare le seguenti informazioni:

- Nome e cognome del paziente che inoltra il reclamo
- Descrizione chiara e semplice dei fatti che hanno causato l'eventuale disservizio, indicando anche le presunte responsabilità

- Firma in calce al reclamo e data

Centro Cardiologico Rogliani s.r.l. si impegna a:

- Rispondere al paziente entro 3 giorni dal ricevimento del reclamo, mediante lettera
- Comunicare nella lettera di risposta al Paziente sia l'esito degli accertamenti compiuti sul disservizio segnalato, che le azioni intraprese.

COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ALLE PERSONE

Il **Centro Cardiologico Rogliani S.r.l.** è coperto da idonea garanzia assicurativa con primaria compagnia, finalizzata a risarcire a terzi i danni verificatesi all'interno del Centro. I danni ammessi al risarcimento si intendono per eventuali infortuni/danni arrecati al paziente e al personale dipendente.

Il Centro Cardiologico Rogliani S.r.l.
è ubicato a Napoli, via Rosaroll n. 31
Tel. 55429664

NELL'AMBITO DELL' ASL NA 1 Centro

Come raggiungere il Centro Cardiologico

Autostrada A1 direzione Napoli uscita P.za Garibaldi

In autobus o treno: terminal P.za Garibaldi

