

 Studio Diabetologia Arianna srl	Carta dei Servizi	All. PG 04 Gestione Comunicazione e Carta dei Servizi / 01
		Allegato Revisione 00 Data: 20/07/2023 Pagina 1 di 16

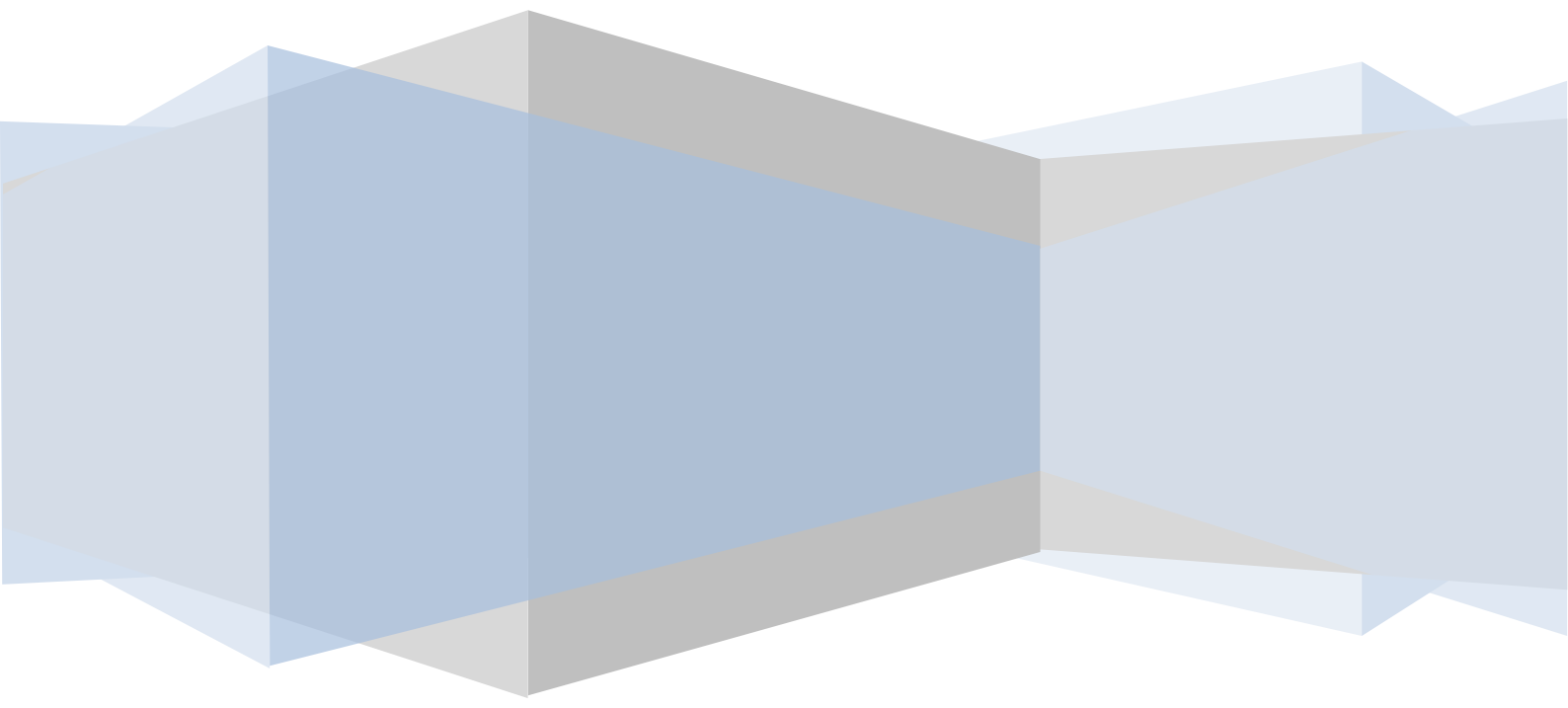
CARTA DEI SERVIZI

2023/2024

Studio Diabetologico

ARIANNA

Avellino – Corso Vittorio Emanuele n. 76



	Carta dei Servizi	All. PG 04 Gestione Comunicazione e Carta dei Servizi / 01
Revisione 00		Allegato Pagina 2 di 16

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi, introdotta con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e resa vincolante dalla legge 273/95, rappresenta uno strumento fondamentale per garantire al cittadino la tutela e la partecipazione attiva al processo di miglioramento dell'assistenza, il diritto all'informazione ed il mantenimento degli standard di qualità; tale strumento rappresenta un significativo cambiamento dalla cultura amministrativa a quella aziendale e la capacità di attivare meccanismi di misurazione del servizio e del raggiungimento degli obiettivi prefissati.

La Carta dei servizi rappresenta il “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.

Su queste basi il Centro, che è sempre stato vicino ai bisogni dei cittadini ed in particolare ai pazienti, si pone la prospettiva di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze reali della “domanda” attraverso tale Carta dei Servizi.

Avere la Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l'organizzazione.

Il presente documento rappresenta la sintesi e la fotografia di ciò che oggi siamo in grado di offrire, ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi. Pertanto la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti.

PRESENTAZIONE DEL CENTRO

Il Centro è nato nel 2022.

La Struttura è un centro antidiabete costituito con l'obiettivo di offrire servizi altamente specializzati. Il Centro è organizzato come un centro medico specialistico per la cura del diabete attraverso l'ausilio di diabetologi, cardiologi, neurologi e oculisti assistiti da un laboratorio generale di base.

Fin dall'inizio della sua attività si è impegnato per fornire un servizio professionale che si distinguesse per qualità, serenità e puntualità dando particolare rilievo al rapporto umano con il cliente e alle sue necessità.

La nuova direzione ha apportato adeguamenti richiesti dalla legge e dalla nuova coscienza sulla qualità nel Centro. Percorrendo questa che ormai è una strada obbligatoria per poter dare un servizio migliore agli utenti, sono stati adottati controlli di qualità inter- ed intra-Centro.

Il Centro svolge attività di prelievo ed esami su:

- sangue
- urina

	Carta dei Servizi	All. PG 04 Gestione Comunicazione e Carta dei Servizi / 01
		Allegato
Revisione 00	Data: 20/07/2023	Pagina 3 di 16

In particolare vengono svolti esami di:

- Sierologia
- Ematologia
- Urine

Ambulatorio di oculistica

Ambulatorio per esami diagnostici relativi al diabete

Il Centro è facilmente raggiungibile sia con mezzi privati, che con mezzi pubblici, essendo situato nel centro di Avellino, nonché vicino alla fermata dell'autobus. A pochi metri sono anche disponibili dei parcheggi privati per chi si reca al Centro con mezzi propri. E' inoltre facilmente raggiungibile a piedi per chi abita nel centro cittadino.

I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA STRUTTURA

Il Centro ha per scopo quello di erogare prestazioni di diabetologia.

Per perseguire queste finalità si attuano metodologie mirate alla certezza del risultato. Il personale si rende disponibile a qualunque tipo di consultazione, nell'ottica di una presa in carico globale del paziente. Il Centro s'ispira, per la tutela dell'Utente, ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

EGUAGLIANZA:

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

IMPARZIALITÀ:

A tutti gli Utenti è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime da parte di chiunque operi, a vario titolo, nel Centro.

CONTINUITÀ:

Agli Utenti è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

DIRITTO DI SCELTA:

A tutti gli Utenti è riconosciuto il diritto di poter operare, per la propria salute, le scelte che le vigenti normative e orientamenti etici consentono loro di effettuare.

PARTECIPAZIONE:

L'Utente ha diritto di ottenere dal Centro, attraverso i suoi operatori, informazioni riguardanti le prestazioni erogate, le modalità di accesso e le relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone responsabili dell'erogazione della prestazione, ha diritto ad essere puntualmente informato dal

	Carta dei Servizi	All. PG 04 Gestione Comunicazione e Carta dei Servizi / 01
Revisione 00		Allegato Pagina 4 di 16

personale qualificato del Centro sull'interpretazione dei risultati e su eventuali indirizzi per il proseguimento dell'iter diagnostico. All'Utente viene richiesto il proprio Consenso Informato per tutte le indagini alle quali verrà sottoposto nonché per l'inserimento, eventualmente, in sperimentazioni scientifiche; le suddette informazioni devono riguardare anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

EFFICACIA ED EFFICIENZA:

Il Centro, in considerazione anche del suo ruolo istituzionale di struttura provvisoriamente accreditata, è impegnato nell'erogazione di servizi aggiornati dal punto di vista tecnico e scientifico, avendo come riferimento le linee guida diagnostiche e le metodiche accettate dalle Società Scientifiche nazionali ed internazionali. Tutti i protocolli clinici sono stati elaborati sulla base di linee guida condivise e recepite dagli operatori interessati.

RISPETTO DELL'UTENTE:

Il rispetto dell'Utente, nel suo valore di individuo e di cittadino, e l'educazione formale rappresentano il criterio informatore dei comportamenti e degli atteggiamenti del personale medico, sanitario, tecnico ed amministrativo che opera all'interno del Centro.

RISPETTO DELLA PRIVACY:

Ai pazienti che si rivolgono al Centro vengono fornite informazioni riguardanti i referti, garantendo la massima riservatezza, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di privacy (GDPR UE 679/16 e D.Lgs n°101 del 10.08.18). L'Utente, al momento dell'accettazione, dopo aver letto l'Informativa sulla Privacy, compila il Modulo Privacy per il trattamento dei dati personali e sensibili. Tutto il personale è tenuto al segreto professionale, su cui vigila la Direzione. Il Centro garantisce l'utilizzo dei dati anagrafici ai soli fini previsti e consentiti dalla Legge. La copia dei referti può essere richiesta solo da parte del diretto interessato o da un suo delegato ed avviene dopo compilazione di apposito modulo.

DIRITTO ALLA SICUREZZA FISICA:

Il Centro presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli Utenti, dei visitatori e del personale, con l'approntamento di adeguate dotazioni tecnologiche e impiantistiche e con l'attuazione di corrette misure preventive. Inoltre, è data rigorosa applicazione alle leggi in materia di sicurezza, della quale si riconoscono il valore prioritario e pregiudiziale per un favorevole svolgimento delle pratiche sanitarie.

DOVERI DELL'UTENTE:

All'Utente che chiede di giovare delle prestazioni erogate dal Centro corre l'obbligo di adeguarsi, con buona disponibilità, alle regole ed alle disposizioni vigenti nel Centro, al fine di rendere più confortevole e più ordinata la permanenza sua e delle altre persone che condividono la sua stessa esperienza di paziente assistito, rendendo più efficace l'attività del personale addetto.

 Studio Diabetologia Arianna srl	Carta dei Servizi	All. PG 04 Gestione Comunicazione e Carta dei Servizi / 01
Revisione 00		Allegato Pagina 5 di 16

CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO

DIRITTO A MISURE PREVENTIVE:

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

DIRITTO ALL'ACCESSO:

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

DIRITTO ALLA INFORMAZIONE:

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.

DIRITTO AL CONSENSO:

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA:

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITÀ:

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEI PAZIENTI:

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ:

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.

DIRITTO ALLA SICUREZZA:

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

	Carta dei Servizi	All. PG 04 Gestione Comunicazione e Carta dei Servizi / 01
		Allegato
Revisione 00	Data: 20/07/2023	Pagina 6 di 16

DIRITTO ALLA INNOVAZIONE:

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

DIRITTO A EVITARE LE SOFFERENZE E IL DOLORE NON NECESSARI:

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO:

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

DIRITTO AL RECLAMO:

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

DIRITTO AL RISARCIMENTO:

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da in trattamento di un servizio sanitario.

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

Il Centro è situato ad Avellino sul Corso Vittorio Emanuele n. 76. E' dotato di ambienti confortevoli per gli utenti, con una superficie interna sviluppata su circa 100 mq. Sono state abbattute le barriere architettoniche, in modo da rendere l'accesso confortevole anche ai disabili.

Il Centro effettua servizi sanitari legati alle patologie diabetologiche ed alle sue complicanze attraverso l'ausilio ed il supporto di medici specialisti in diabetologia, cardiologia, oculistica, neurologia e di un laboratorio di base per le analisi chimico cliniche correlate.

La struttura è organizzata in:

- 1 punto accettazione/prenotazione
- 1 punto prelievo
- 2 ambulatori
- 1 laboratorio di analisi
- 2 servizi Igienici

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

A capo della struttura organizzativa vi è la Direzione del Centro, che definisce le responsabilità, l'autorità e dirige e verifica tutte le attività.

A monte dei servizi di indagini diagnostiche sono stati individuati:

 Studio Diabetologia Arianna srl	Carta dei Servizi	All. PG 04 Gestione Comunicazione e Carta dei Servizi / 01
		Allegato
Revisione 00	Data: 20/07/2023	Pagina 7 di 16

- Il Direttore Sanitario (responsabile della gestione e coordinamento delle attività sanitarie)
- I Medici (responsabili delle attività sanitarie e tecniche del Centro)
- La Segreteria di accettazione e ufficio relazioni con il pubblico (provvede all'accoglienza ed informazione degli utenti sulle modalità di accesso alle prestazioni, sul tipo di prestazioni, sulle tariffe, sulle liste d'attesa, sulle normative, sulla rete dei servizi territoriali e quant'altro connesso all'attività del Centro)

Le generalità, le qualifiche ed il ruolo professionale degli operatori della struttura sono riportati nell'Organigramma aziendale, che viene aggiornato ad ogni variazione.

SERVIZI OFFERTI

1. Esami clinici strettamente necessari alla diagnosi ed alla cura della patologia diabetica ed alle sue complicanze;
2. Diabetologia;
3. Cardiologia;
4. Neurologia;
5. Oculistica;
6. Esami strumentali (Ecocolordoppler tsa, arti, ecoaddome);
7. Nefrologia

MODALITA' DI ACCESSO

Al Centro possono accedere tutti i cittadini che richiedono prestazioni di diabetologia, preventivamente prescritte dal medico di base, se si tratta di prestazioni in convenzione, o da medici specialisti se si tratta di prestazioni private.

Inoltre, per effettuare prestazioni in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Regionale, il paziente deve presentare un documento di riconoscimento valido ed una o più idonee impegnativa contenenti:

- nome, cognome, età del paziente, numero del libretto sanitario ed eventuale specifica del diritto di esenzione dal pagamento della prestazione;
- specificazione delle prestazioni richieste secondo il limite per impegnativa richiesto dalle attuali disposizioni;
- timbro e firma del medico e data della prescrizione.

Per effettuare prestazioni privatamente, invece, è sufficiente farne richiesta al personale in accettazione, o presentare la prescrizione di uno specialista, indicante le prestazioni che si intende svolgere, ed un valido documento di riconoscimento.

Le prestazioni sono erogate successivamente al pagamento del ticket, salvo i normali casi di esenzione documentati.

A proposito di autoprescrizione desideriamo consigliare all'Utente di non confidare troppo sulla sua esperienza di paziente e di non auto prescrivere le analisi. Affidi invece questa responsabilità al medico, che, indubbiamente, potrà consigliare le più adatte. Rifletta: potrebbe fare cento esami inutili e non l'unico giusto per fare la diagnosi!

 Studio Diabetologia Arianna srl	Carta dei Servizi	All. PG 04 Gestione Comunicazione e Carta dei Servizi / 01
		Allegato
Revisione 00	Data: 20/07/2023	Pagina 8 di 16

Requisiti dell'impegnativa

Per ogni branca specialistica è necessario, da Gennaio 2016, consegnare un'impegnativa che può contenere una o più prestazioni, purché della stessa branca.

Il medico di base è tenuto a trascrivere sulla ricetta: nome, cognome ed età dell'assistito; numero della tessera sanitaria con l'indicazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento nonché il motivo e/o numero dell'esenzione; l'indicazione terapeutica; gli esami richiesti; data, timbro e firma del medico stesso.

Ogni richiesta dovrebbe evidenziare la diagnosi o il sospetto clinico. In particolare:

- Settimana di gestazione
- Diagnosi o quesito diagnostico
- Notizie anamnestiche

Per conoscere l'importo esatto del costo dell'impegnativa, è sufficiente telefonare all'ufficio accettazione della struttura.

TABELLA DI PARTECIPAZIONE ALLA SPESA SANITARIA

La Legge di Bilancio 2020 ha stabilito l'abolizione del Super Ticket regionale a partire da Settembre 2020. Inoltre, sarà previsto, a breve, il calcolo del Ticket sanitario in base al reddito.

Di seguito si riporta la tabella riassuntiva dei nuovi ticket:

ESENTI					
CODICI	TICKET SI/NO	Quota aggiuntiva L. Finanziaria 07/2011	Quota aggiuntiva Regionale	Totale da pagare	SOGGETTI AVENTI DIRITTO
MALATTIA CRONICA "O23"	NO	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	Soggetti affetti da patologie croniche e invalidanti esenti ai sensi del D.M. 28.05.1999 n. 329 e succ. modifiche e integrazioni (ultimo D.M. 21.5.2001 n. 296)
MALATTIE CRONICHE DA "0.. E FINO A 056"	NO	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	Soggetti affetti da patologie croniche e invalidanti esenti ai sensi del D.M. 28.05.1999 n. 329 e succ. modifiche e integrazioni (ultimo D.M. 21.5.2001 n. 296)
MALATTIE CRONICHE DA "0.. E FINO A 056" + E10/E11/E12/E13	NO	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	

COME PREPARARSI AGLI ESAMI

Alimentazione: L'assunzione di cibi e bevande influisce sulla concentrazione sanguigna di molte sostanze. Ad esempio: un'abbondante cena a base di cibi grassi la sera prima del prelievo, può aumentare la concentrazione dei trigliceridi. Anche un digiuno prolungato

 Studio Diabetologia Arianna srl	Carta dei Servizi	All. PG 04 Gestione Comunicazione e Carta dei Servizi / 01
		Allegato
Revisione 00	Data: 20/07/2023	Pagina 9 di 16

altera la concentrazione di molte sostanze. È quindi consigliabile, in linea generale, consumare una normale cena la sera prima del prelievo (10 - 12 ore) ed astenersi, in seguito, dal consumare altri cibi e bevande, (fatta eccezione dell'acqua).

Alcool: L'assunzione di alcol provoca alterazioni transitorie di molte sostanze. Ad esempio entro 2-4 ore dall'assunzione di modeste quantità di alcol si registra una diminuzione del glucosio nel sangue. È quindi opportuno limitare o, ancor meglio, evitare il consumo di bevande alcoliche per tutta la giornata che precede il prelievo.

Caffeina: L'effetto della caffeina sulla concentrazione delle sostanze presenti nel sangue non è ancora del tutto chiaro, anche se il sospetto d'interazione è molto consistente. È quindi logico non assumere bevande contenenti caffeina prima del prelievo (ricordate che non solo il caffè fa parte di questa categoria, ma anche il tè e le bibite a base di cola).

Fumo: Tutti conosciamo i danni a lungo termine dovuti al fumo e tutti sappiamo che sarebbe meglio astenersene, non tutti sanno, però, che il fumo provoca anche alterazioni transitorie di un discreto numero di sostanze nel nostro organismo. Sarebbe, quindi, meglio non fumare nelle tre ore precedenti il prelievo.

Attività fisica: L'attività fisica: camminare per lunghi tratti, correre, andare in bicicletta, provoca l'aumento della concentrazione sanguigna di molte sostanze a causa del passaggio di acqua verso i muscoli. E' buona norma, quindi, non arrivare in Centro affaticati.

Ciclo mestruale: Se si devono eseguire dosaggi ormonali comunicare sempre e con precisione la data delle ultime mestruazioni.

Qualche particolare consiglio per gli utenti

Prova da carico di glucosio

Occorre che nei tre giorni precedenti la prova siano presenti nella dieta almeno 200 grammi al giorno di carboidrati, da assumere in qualsiasi momento della giornata. Alcuni fra gli alimenti più ricchi di carboidrati, in ordine decrescente di contenuto sono: zucchero, riso, miele, fette biscottate, cracker, grissini, pasta, semolino, pane, cioccolato al latte, marmellata, uva secca, fichi seccati, latte in polvere zuccherato, latte condensato, biscotti, ceci, lenticchie, fagioli, patate, piselli.

Nel periodo di preparazione è necessario non sottoporsi a esercizio fisico e a condizioni di stress diverse dal normale.

La sera precedente l'esame restare digiuni dopo la cena. Astenersi dal caffè, fumo, alcol anche durante la prova. E' possibile bere acqua senza limitazioni.

Alcune analisi necessitano di una preparazione particolare ed hanno controindicazioni o effetti collaterali. Quando sarà necessario, Le saranno date le giuste indicazioni, se non saremo stati chiari non esiti a chiedere ulteriori spiegazioni.

 Studio Diabetologia Arianna srl	Carta dei Servizi	All. PG 04 Gestione Comunicazione e Carta dei Servizi / 01
		Allegato
Revisione 00	Data: 20/07/2023	Pagina 10 di 16

COME SI SVOLGE L'ATTIVITÀ DEL CENTRO ANTIDIABETE

I pazienti che afferiscono agli ambulatori, previa prenotazione e muniti di impegnativa del MMG, si presentano al mattino a digiuno (ore 7,30 - 9,30) con un campione di urine e sono sottoposti a prelievo ematico per l'esecuzione di esami ematochimici.

Viene inoltre misurata la pressione arteriosa ed il peso corporeo.

Il giorno stesso del prelievo i pazienti vengono visitati dal medico; durante tale visita lo specialista valuta gli esami recenti e il diario dell'autocontrollo domiciliare e imposta la terapia farmacologica.

Vengono inoltre fornite informazioni sulla dieta e su come modificare lo stile di vita per un miglior controllo glicometabolico.

Al personale infermieristico è demandato il compito di una adeguata educazione all'autocontrollo e alla terapia insulinica fornendo anche il materiale apposito (reflettometro, pungidito, penne per la somministrazione di insulina).

I diabetici in fase di scompenso o con recente modificazione della terapia (passaggio a insulina) vengono visti dal medico anche senza essere prenotati.

Lo screening delle Complicanze

Almeno una volta all'anno tutti i pazienti vengono sottoposti ad un accurato screening delle complicanze.

Per la retinopatia diabetica vi è la collaborazione dei colleghi oculisti che riservano dei posti nei loro ambulatori per sottoporre i pazienti diabetici al controllo periodico del fundus oculi.

La macroangiopatia periferica viene valutata direttamente da uno dei medici diabetologi in collaborazione col cardiologo.

Gli esami strumentali e le visite specialistiche vengono prescritte direttamente dal medico diabetologo sul ricettario del centro.

Per la valutazione del piede diabetico è prevista una sessione di ambulatorio con valutazione mediante podografo e medicazioni eseguite dall'infermiere professionale, con la supervisione del medico.

Lo screening per la neuropatia diabetica autonoma viene eseguito dai diabetologi.

Il Diabete Gestazionale

Le donne in gravidanza con diagnosi di Diabete Gestazionale sono seguite dai nostri medici e vengono loro fornite sia le indicazioni sulla dieta da seguire, sulla corretta esecuzione dell'autocontrollo domiciliare della glicemia e, qualora diventi necessario, sulla terapia insulinica, sia tutti gli strumenti necessari.

Le Mansioni amministrative

I medici Diabetologi sono a disposizione per tutti coloro che richiedano consulenza specialistica.

Tutti i dati dei pazienti seguiti dal nostro centro sono archiviati su una cartella clinica informatizzata.

Al paziente viene consegnato un libretto personale contenente l'esito di tutti gli esami ematochimici e strumentali eseguiti e le terapie in atto.

 Studio Diabetologia Arianna srl	Carta dei Servizi	All. PG 04 Gestione Comunicazione e Carta dei Servizi / 01
		Allegato
Revisione 00	Data: 20/07/2023	Pagina 11 di 16

Assegnazione medico referente e codifica gravità

All'atto dell'accettazione, al paziente viene assegnato un medico diabetologo, che lo seguirà durante il percorso diagnostico e terapeutico e rappresenterà per il diabetico e per i suoi familiari il referente per tutte le attività diagnostiche. Difatti, tutti i referti degli specialisti sono poi consegnati al Diabetologo referente, che li inserisce in Cartella Clinica e ne interpreta globalmente i risultati per la formulazione della diagnosi e del Piano individuale di monitoraggio e trattamento.

In questa sede viene altresì effettuata la codifica di gravità della patologia, in base alla quale pianificare le attività successive.

Comunicazione con i pazienti ed i familiari

Tutti i risultati delle indagini diagnostiche e delle visite specialistiche sono comunicati ed illustrati ai pazienti ed eventualmente ai loro familiari, durante gli orari di visita rappresentati nella precedente tabella, su appuntamento concordato con lo specialista. In funzione della codifica di gravità assegnata alla patologia, con gli stessi viene concordato il piano terapeutico e viene svolta attività di educazione e addestramento.

Il piano terapeutico e tutte le informazioni relative alla patologia sono altresì comunicati al medico curante.

NOTIZIE UTILI

STUDIO DIABETOLOGICO ARIANNA
Corso Vittorio Emanuele 76 – Avellino (CE)

ORARIO DI APERTURA

LUNEDÌ – VENERDÌ: 07:30 – 13:30
ORARIO DI ACCESSO AI PRELIEVI

LUNEDÌ – VENERDÌ: 07:30 – 09:30
ORARIO VISITE SPECIALISTICHE

TUTTE: LUNEDÌ – VENERDÌ: 08:00 – 13:00 / 14:00 – 17:00

Ad eccezione del primo contatto con l'utente, le visite sono programmate in base alle indicazioni del diabetologo ed alla disponibilità sia dell'utente sia del centro. Le visite specialistiche si erogano su prenotazione che Lei potrà effettuare presso l'accettazione telefonicamente o recandosi presso il nostro Centro.

RITIRO REFERTI

LUNEDÌ – VENERDÌ: 14:00 – 17:00

INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI:

TELEFONO: 08251911480

E-mail: ariannasrl2022@gmail.com

	Carta dei Servizi	All. PG 04 Gestione Comunicazione e Carta dei Servizi / 01
		Allegato
Revisione 00	Data: 20/07/2023	Pagina 12 di 16

STANDARDS DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

Il Centro è costantemente impegnato a raggiungere, nell'espletamento dell'attività e nell'erogazione delle prestazioni, alti livelli qualitativi per gli utenti e i loro familiari.

La Direzione ha definito e documentato, attraverso il Documento Programmatico ed attraverso le procedure aziendali, la propria "politica della qualità" con i relativi obiettivi ed i conseguenti piani di miglioramento. L'obiettivo primario è la completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative del cliente e quindi di garantire in ogni circostanza l'appropriatezza e l'efficacia delle prestazioni erogate.

L'impegno profuso dalla nostra azienda e dalla sua organizzazione, al fine di perseguire tale obiettivo, è assicurato attraverso:

- Una chiara definizione dei compiti e delle responsabilità a tutti i livelli;
- La fattiva partecipazione di tutti i collaboratori;
- La piena consapevolezza di tutti i collaboratori di essere parte integrante e attiva dell'azienda;
- La definizione di adeguate e dettagliate procedure, indicanti le metodiche di attuazione dei processi gestionali ed operativi;
- La formazione continua a tutti i livelli;
- Il monitoraggio costante della qualità del servizio erogato, ai fini del continuo miglioramento delle prestazioni;
- L'attuazione di adeguate Azioni Preventive e Correttive per anticipare, individuare e risolvere eventuali problemi legati ai disservizi.

La politica della qualità dell'Azienda viene formalizzata in uno specifico documento fornito a tutto il personale e agli utenti, per garantire la sua diffusione e comprensione a tutti i livelli gerarchici.

Standards di qualità generali

La Direzione Aziendale definisce i fattori di qualità del servizio, gli indicatori e gli standards che devono essere perseguiti nell'esecuzione delle prestazioni.

Nella presente Carta dei Servizi sono esplicitati gli impegni che il nostro Centro assume nei confronti degli utenti in conformità alla vigente normativa nazionale e regionale (LR n 1/2006 "Disposizioni per l'effettivo esercizio del diritto alla salute" – DGRC n 880/2006 e DGRC n 170 del 10.2.2007 "Piano Regionale contenimento tempi di Attesa"), sono dunque adottati i 14 diritti dei pazienti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato.

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

Standards per l'orientamento, l'accoglienza, l'erogazione delle prestazioni e l'informazione sui servizi

 Studio Diabetologia Arianna srl	Carta dei Servizi	All. PG 04 Gestione Comunicazione e Carta dei Servizi / 01
Revisione 00		Allegato Pagina 13 di 16

Disponibilità di informazioni scritte sui requisiti di accesso e documenti necessari

Al momento del primo accesso, all'utente viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali attraverso apposito modulo, previa lettura dell'informativa prevista dal Regolamento UE 679/16 e dal D. Lgs.196 del 30.06.2003 come modificato dal D. Lgs 101/18

Dopo l'accettazione sanitaria, in caso di parere favorevole alla presa in carico, all'utente è richiesto il consenso informato.

Per fornire ragguagli immediati riguardanti le modalità e gli orari di accesso alla struttura - sia per l'erogazione delle prestazioni che per il ritiro dei referti - il Centro mette a disposizione degli utenti l'Opuscolo informativo, riportante, tra l'altro, tutti i riferimenti utili per richiesta d'informazioni e prenotazioni, anche telefoniche.

Per informazioni attinenti alle prestazioni erogate, all'utente è messo a disposizione l'elenco delle prestazioni, che informa circa le prestazioni erogate dal Centro in convenzione o in regime privato, le metodiche utilizzate e le tariffe applicate.

Tempo di risposta al reclamo

Il Centro, essendosi dotato di schede per il reclamo e per la rilevazione della soddisfazione degli utenti, prende in carico tutti i suggerimenti per il miglioramento del proprio servizio e riporta gli eventuali reclami in un apposito registro, prevedendo azioni preventive e correttive, atte a risolvere la non conformità rilevata. In caso di reclamo, il Centro provvede a rispondere entro 30 giorni dal momento del ricevimento.

Standards per la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento

Rispetto della normativa della privacy

Il Centro, nello svolgimento delle proprie attività, garantisce il rispetto del diritto alla riservatezza del cittadino ai sensi del Regolamento UE 679/16 e del D. Lgs 196 del 30.06.2003 come modificato dal D. Lgs101/18.

L'utente è adeguatamente informato in merito alle modalità di trattamento e di conservazione dei dati, sono messi a disposizione i dati di contatto del DPO (Data Protection Officer) e le modalità di esercizio dei diritti. E' possibile reperire in accettazione tutte le informazioni necessarie in merito al trattamento dei dati e la modulistica per l'esercizio dei diritti.

Standards per le relazioni col personale

Riconoscibilità degli operatori

Il Centro assicura l'identificazione del personale mediante tesserino di riconoscimento posto in maniera facilmente visibile.

Standards per la completezza e chiarezza dell'informazione sanitaria

Consenso informato ed informazioni mediche

Il paziente, all'atto dell'accettazione, è chiamato a compilare un modulo per il consenso informato, nel caso in cui la prestazione che si appresta a ricevere possa provocare possibili rischi per la salute.

 Studio Diabetologia Arianna srl	Carta dei Servizi	All. PG 04 Gestione Comunicazione e Carta dei Servizi / 01
		Allegato
Revisione 00	Data: 20/07/2023	Pagina 14 di 16

In qualunque momento l'utente può richiedere un colloquio con uno dei Biologi Responsabili del Centro o col Direttore Tecnico, per ricevere ulteriori informazioni riguardanti i risultati delle analisi o per un consulto personalizzato, facendone richiesta in accettazione.

Continuità delle cure

In concomitanza con la consegna del referto, il Direttore Tecnico può suggerire la necessità di interpellare il proprio medico di base per più approfondite indagini diagnostiche, allo scopo di fornire al paziente un'assistenza a 360°.

Comfort e pulizia delle strutture

Comfort

Il Centro è dotato di spazi accoglienti e comodi per le sale di attesa, di servizi igienici adeguati, di accessi facilitati per i disabili.

Igiene degli ambienti

La pulizia delle stanze, dei servizi igienici e dei luoghi di soggiorno è assicurata mediante procedura di sanificazione, consegnata agli addetti alle pulizie e revisionata periodicamente.

Standards per la professionalità degli operatori

Rispetto dei requisiti previsti dalle leggi

Il Centro garantisce che il personale in servizio sia in possesso dei requisiti culturali e professionali richiesti dalla legge per lo svolgimento delle proprie funzioni.

Formazione continua degli operatori

Il Centro assicura la formazione professionale e l'aggiornamento dei propri operatori, predisponendo un piano formativo annuale, che tenga altresì conto del raggiungimento del numero di crediti ECM obbligatori.

Standards di qualità specifici

Assistenza integrata

Esiste una procedura per il collegamento con i Medici di Medicina Generale e gli specialisti d'organo per la costituzione del T.D.I. ai sensi della D.G.R.C. 1168/16.9.2005. I medici compilano un piano terapeutico per ogni paziente che viene trasmesso on line alle farmacie ed all'Asl per il ritiro dei presidi.

Disponibilità del personale a fornire informazioni alle famiglie sui risultati delle analisi effettuate

E' diritto fondamentale dei pazienti e dei loro familiari chiedere ragguagli circa i risultati delle indagini diagnostiche effettuate per l'assistito. Pertanto, il Direttore Tecnico e gli Specialisti sono disponibili a fornire tutti i chiarimenti necessari, previo appuntamento da concordare, anche telefonicamente, con la segreteria. E' inoltre obbligo del Direttore Tecnico interpellare l'assistito o un suo familiare in caso di incertezza nei risultati ottenuti o nell'eventuale sospetto dell'insorgenza di nuova patologia o di complicanze, al fine di adeguare la terapia.

 Studio Diabetologia Arianna srl	Carta dei Servizi	All. PG 04 Gestione Comunicazione e Carta dei Servizi / 01
		Allegato
Revisione 00	Data: 20/07/2023	Pagina 15 di 16

Disponibilità del referto

All'atto dell'emissione o successivamente, può essere richiesta alla Direzione Tecnica e/o ai Medici Specialisti copia del referto mediante richiesta scritta (il modulo è disponibile presso la segreteria). Quanto richiesto è rilasciato immediatamente; il referto riporterà la data di prima emissione ed un timbro indicante che si tratta di "copia" dell'originale.

Pulizia sala prelievi, sala di attesa

La pulizia della sala prelievi e delle sale di attesa viene assicurata quotidianamente. La pulizia dei servizi igienici destinati ai pazienti è assicurata più volte nella stessa giornata.

Pulizia materiale, lettini

Il cambio del lenzuolo che ricopre il lettino dei prelievi è assicurato ad ogni paziente. Il materiale per l'effettuazione dei prelievi è tutto in confezioni monouso. Per esigenze particolari si provvede alla pulizia anche più volte al giorno.

Lista di attesa

Il Centro assicura un'attesa massima di 3 giorni prima dell'esecuzione delle prestazioni

MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE, TUTELA E VERIFICA

MECCANISMI DI VERIFICA E TUTELA

La Direzione del Centro valuta l'efficacia e l'efficienza dei propri processi mediante indicatori, stabiliti al fine di valutare su basi di fatto le possibilità di miglioramento, in linea con la politica e gli obiettivi strategici dell'azienda.

Strumenti di indirizzo e di verifica degli obiecti prefissati sono:

- Le Verifiche Ispettive Interne ed Esterne a carattere Sanitario e Gestionale
- Monitoraggio dei reclami ai sensi del D. Lgs 502/92 modificato dal D. Lgs 517/93 e ss.mm.ii.
- Monitoraggio dei questionari di soddisfazione (vedi allegato)
- Monitoraggio dei tempi di attesa
- Monitoraggio interventi di manutenzione straordinaria sulle apparecchiature del Centro
- Il Piano di formazione annuale

Il Centro garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente, attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'erogazione del servizio; le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili interventi di miglioramento del servizio erogato.

L'utente/cliente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo disponibile in accettazione;
- lettera in carta semplice indirizzata e inviata alla Direzione o consegnata a mano in accettazione;

	Carta dei Servizi	All. PG 04 Gestione Comunicazione e Carta dei Servizi / 01
		Allegato
Revisione 00	Data: 20/07/2023	Pagina 16 di 16

- presentandosi direttamente in Direzione, fornendo verbalmente le proprie osservazioni;
- segnalazione telefonica o fax firmato indirizzato alla Direzione.

La Direzione provvede a dare risposta immediata a quelle segnalazioni che necessitano di subitanea risoluzione; negli altri casi, avvia un'indagine con i responsabili dei servizi interessati e fornisce al reclamante una risposta entro 30 giorni.

Inoltre il Centro ha individuato come fattori fondamentali della qualità dei servizi erogati il monitoraggio del livello di soddisfazione dei propri utenti e del livello di soddisfazione degli operatori nello svolgere il loro lavoro (in particolare del personale in rapporto quotidiano con gli utenti) per evidenziare gli aspetti critici dei servizi offerti, in modo da avviare tempestivamente le necessarie azioni di garanzia della qualità.

Il Centro sottopone agli utenti e alle loro famiglie un questionario per la valutazione dei servizi offerti ed agli operatori un questionario per la rilevazione del clima interno all'organizzazione.

Sulla base delle risposte, la Direzione s'impegna ad apportare correzioni alle eventuali fonti di insoddisfazione degli utenti.

MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE

- La funzione di partecipazione viene realizzata, oltre che con l'attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso, anche attraverso:
- Rilevazione del gradimento, da parte dell'utenza, della prestazione sanitaria prendendo in esame, in particolare, la qualità dei rapporti con il personale, la puntualità dell'esecuzione della prestazione, il comfort offerto;
- Possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità del servizio offerto.
- Attivazione di una commissione mista conciliativa per l'esame congiunto da parte del Centro e delle associazioni di volontariato delle circostanze che hanno determinato il disservizio.