



CARTA DEI SERVIZI

Via Palmiro Togliatti n.86

80046 – SAN GIORGIO A CREMANO (NA)

ASL DI COMPETENZA NA 3 SUD – DISTRETTO 54

Redatta in conformità alla Deliberazione n° 369 23 Marzo 2010

REDATTA	VERIFICATA E EMESSA
<i>Responsabile Accreditamento</i>	<i>Legale Rappresentante/Direttore Sanitario</i>

INDICE

LA CARTA DEI SERVIZI: CHE COSA È ED A CHE COSA SERVE	4
PRINCIPI FONDAMENTALI	4
LA NOSTRA STORIA	6
LA NOSTRA SEDE	6
LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE	7
INFORMAZIONI ED ORARI	7
COME RAGGIUNGERCI	8
PREPARAZIONE ALL'ESAME E SVOLGIMENTO DEGLI ESAMI	8
ESAMI UROGRAFICI, CLISMA OPACO, DIRETTA RENALE	8
ESAMI ECOGRAFICI	8
ESAMI CON MEZZO DI CONTRASTO	8
I NOSTRI PUNTI DI FORZA	8
LE NOSTRE APPARECCHIATURE	9
DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI	9
I NOSTRI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO, STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO	10
GLI STANDARD DI QUALITÀ	10
VERIFICA DEGLI IMPEGNI ASSUNTI	10
FORMAZIONE DEL PERSONALE	11
RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E GESTIONE DEI RECLAMI DA LORO PROPOSTI	11
QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO	11
COSTI DI PARTECIPAZIONE ALLA SPESA	14
PRESTAZIONI EROGATE E TARIFFE	16
MODALITÀ DI PAGAMENTO	16
POLITICA PER LA QUALITÀ	17
ABBATTIMENTO DELLE BARRIERE ARCHITETTONICHE	18
LA SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO	18
DIVIETO DI FUMO	18
TUTELA DELLA PRIVACY	18
MEDIAZIONE CULTURALE	21
GESTIONE LISTE DI ATTESA E DELLE CODE	22
CONDIVISIONE E COLLABORAZIONI	22

Gentile Utente

Nell'accoglierla nel nostro Centro le porghiamo un cordiale benvenuto anche a nome di tutti gli operatori,

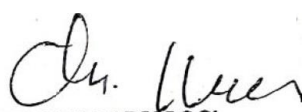
Il nostro principale obiettivo *è quello di fornire un'assistenza di qualità e ciò può avvenire soltanto in un adeguato contesto ambientale ed umano, Il rispetto dei valori della vita e della dignità della persona è sicuramente il passaporto su cui deve poggiare la nostra attività di assistenza,*

In questa ottica riteniamo un nostro dovere fornire tutte le informazioni utili affinché si possa usufruire al meglio dei servizi sanitari offerti dalla nostra struttura, ,

Al fine di offrire un servizio sempre più rispondente alle reali richieste degli utenti, Le saremo grati se, al termine della prestazione sanitaria, ci farà conoscere le Sue osservazioni, compilando il questionario di gradimento messo a sua disposizione dagli operatori di accettazione

La ringraziamo per la sua gentile collaborazione e per la franchezza dei giudizi che vorrà esprimere,

Il Direttore Sanitario dott. Tommaso Gatta


CENTRO DI RADIOLOGIA
"GATTA" s.a.s.
Via P. Togliatti, 86 - Tel. 081 7711088
80046 S. Giorgio a Cremano (NA)
Partita IVA 01354191213

L'Istituto della carta dei servizi nasce dall'esigenza di instaurare tra enti erogatori di servizi ed utenti, una relazione sempre più costruttiva e qualificata, dando agli stessi informazioni precise ed una chiara visione dei propri diritti e consentendogli di contribuire incisivamente ad un continuo miglioramento.

La carta è uno strumento di tutela e di informazioni per l'utenza: si intende con essa attribuire al cittadino la facoltà di controllare realmente e direttamente la qualità dei servizi erogati.

Ottemperando alle disposizioni di Legge, volendo intraprendere con i cittadini un rapporto di cor-dialità e trasparenza per una gestione sempre più efficiente, proponiamo di seguito la nostra **Carta dei Servizi**.

La carta, per sua natura è soggetta costantemente a momenti di verifica, per renderla maggiormen-te esauriente con continui aggiornamenti, la sua revisione viene effettuata ogni anno, Con essa in-tendiamo fornire, agli utenti ed ai colleghi del settore Sanitario, complete informazioni sui servizi da noi offerti, sulle modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni nonché, sugli standard di qualità.

La Direzione generale considera la carta dei servizi non esclusivamente una risposta obbligatoria ad uno specifico dispositivo di legge, bensì il risultato della naturale e attesa evoluzione delle inter-relazioni tra gli attori del contesto già menzionato.

Principi fondamentali

Sulla base dei principi sanciti dalla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 1995 e s,m,i, viene impostata l'attività del **Centro Diagnostico per Immagini GATTA s.a.s.** e vengono fissati gli obiettivi di miglioramento qualitativo, di cui la presente carta dei servizi costituisce il presupposto:

- ✚ **Eguaglianza:** il principio dell'uguaglianza comporta che le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e le possibilità di accesso agli stessi, devono essere uguali per tutti, Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardan-ti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, Va garantito uguale trattamento, a pari-tà di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano facilmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti, L'uguaglianza va intesa come il divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.
- ✚ **Imparzialità:** gli operatori sanitari e amministrativi del Centro, hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed impar-zialità.
- ✚ **Continuità:** l'erogazione dei servizi offerti dal Centro, è regolare, continua e senza interru-zioni, I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio sono regolati dalla normativa di settore, In tali casi, il Centro adotta misure volte ad arrecare agli utenti il mi-nor disagio possibile.
- ✚ **Diritto di scelta:** l'utente ha il diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio.

- ✚ **Partecipazione:** all'utente è garantita la partecipazione alla prestazione del servizio pubblico e il diritto di accesso alle informazioni in possesso del Centro che lo riguardano, L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, Il Centro dà immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate secondo le modalità indicate nella sezione "reclami" della presente carta dei servizi.
- ✚ **Efficienza ed efficacia:** il servizio del Centro viene erogato in modo da garantire l'efficacia e l'efficienza; con efficacia si intende la corrispondenza fra il servizio erogato e i bisogni espressi, con efficienza si intende il raggiungimento di un risultato gestionale ottimale nel rapporto fra costi delle prestazioni e benefici ottenuti dai cittadini.

La Carta dei Servizi si ispira e fa propri i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

1. prevenzione (**definizione:** incrementare la consapevolezza delle persone)
2. accesso garantito per tutti (**definizione:** 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,)
3. informazione (**definizione:** Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili)
4. consenso informato (**definizione:** 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)
5. libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari (**definizione:** Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni)
6. privacy e confidenzialità (**definizione:** 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)
7. rispetto del tempo del paziente (**definizione:** 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)
8. individuazione di standard di qualità (**definizione:** Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard)
9. sicurezza dei trattamenti sanitari (**definizione:** 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)
10. innovazione e costante adeguamento (**definizione:** Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie)

11. iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari (**definizione:** *Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia*)
12. personalizzazione del trattamento (**definizione:** *Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze*)
13. sistema del reclamo (**definizione:** *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*)
14. procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi (**definizione:** *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 un trattamento di un servizio sanitario*)

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 standard. Gli indicatori e gli standard, qualora non siano già desumibili da altri atti regolamentari nazionali o regionali - esempio tempi di attesa per le prestazioni ambulatoriali - saranno fissati da un successivo atto regionale:

- ✚ 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

La nostra storia

Il **Centro di Diagnostica Per Immagini Gatta s.a.s.**, eroga prestazioni di diagnostica per immagini ed è presente sul territorio di San Giorgio a Cremano già dall' inizio degli anni '70.

La proprietà sempre attenta alle evoluzioni normative e tecnologiche e alla gestione delle risorse umane e strumentali in funzione delle esigenze ed alle aspettative espresse dagli utenti, nel 2007 ha deciso di dotarsi di un Sistema di Gestione per la Qualità,

Il sistema è conforme ai requisiti previsti dalla Norma UNI EN ISO 9001, ma è in grado di soddisfare anche i requisiti previsti dal **Regolamento n.1 del 22 giugno 2007, pubblicato sul BURC N, 38 del 4 luglio 2007 e s.m.i.**

Il sistema di Gestione conforme alle Norme è, per sua natura, in grado di garantire un efficace organizzazione sempre mirata alla soddisfazione dell'utente ed alla qualità del servizio erogato.

La nostra sede

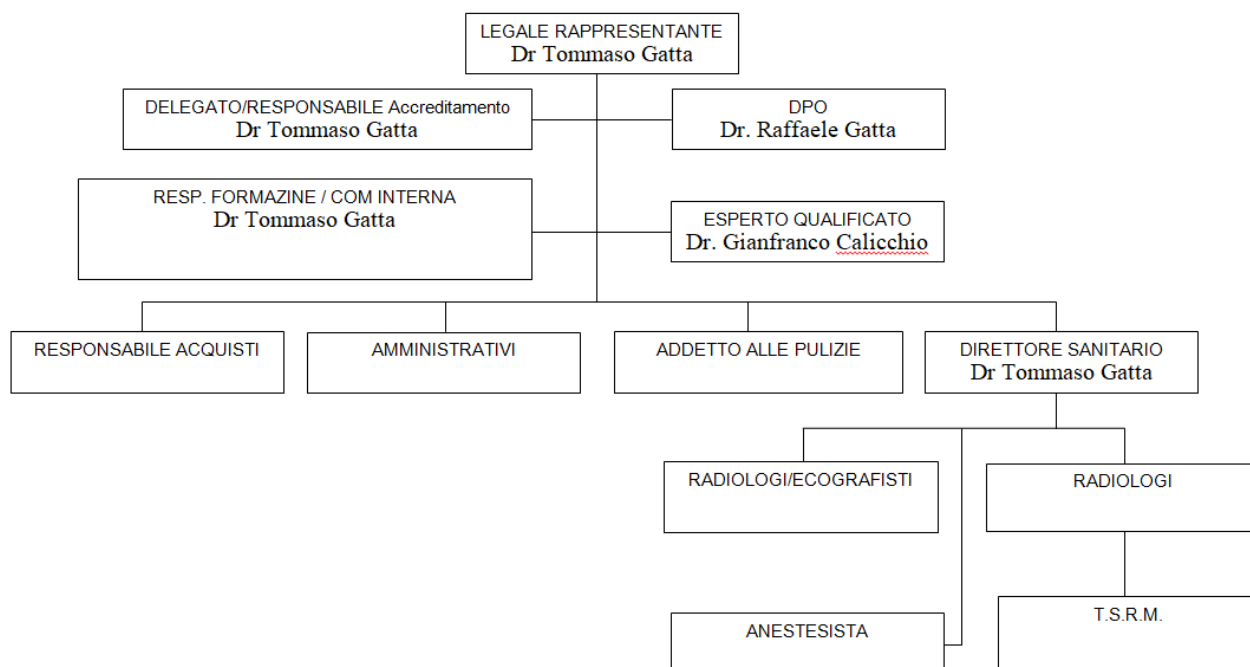
Il Centro di Diagnostica Per Immagini Gatta s.a.s. ha sede nel territorio dell'ASL NA 3 SUD – distretto 54 e fornisce un servizio sanitario di Diagnostica per Immagini in provvisorio accreditamento Al Servizio Nazionale Sanitario, ovvero in regime di “convenzionamento”.

Il Centro, dopo tanti anni trascorsi presso la storica sede di Via di Vittorio n,9, è oggi ubicato in Via Togliatti n, 86, sul territorio dello stesso comune di San Giorgio a Cremano.

La nostra organizzazione

Il Centro di Diagnostica Per Immagini Gatta s.a.s. perfeziona continuamente la propria organizzazione interna per consentire all'utenza una sempre più agevole fruizione delle prestazioni che la struttura eroga e di garantire effettivamente l'alto livello di qualità dichiarato.

Di seguito è riportato l'organigramma del personale di struttura



DIRETTORE SANITARIO DEL CENTRO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI GATTA S.A.S. è il dott. Tommaso Gatta

Informazioni ed orari

GIORNI DI APERTURA	ORARI DI APERTURA	APERTURA E RITIRO REFERTI (*)
Lunedì – Venerdì	08.00 – 13.00 15.00 – 19.00	08.00 – 13.00 15.00 – 19.00

ESAMI URGENTI Per esami urgenti devono intendersi quelli che vengono effettuati o refertati in giornata, Queste prestazioni possono essere richieste al Centro solo nei casi di vera emergenza e vanno sempre concordati con gli addetti alla segreteria,

Il Centro è sito a San Giorgio a Cremano (Na), in via Palmiro Togliatti n.86, meglio nota come “strada alberata”, a 600 metri dalla vecchia sede. Il Centro è dotato di ampio parcheggio ed è raggiungibile anche in autobus, linea 175 oppure linea 158.

Preparazione all'esame e svolgimento degli esami

Esami Urografici, Clisma Opaco, Diretta renale

Durante i tre giorni antecedenti l'esame non mangiare: patate, verdure, legumi e frutta con semi. Fare un clistere di pulizia la sera prima di effettuare l'esame. Il giorno dell'esame presentarsi digiuno. In ogni caso seguire le indicazioni presenti sulle informative consegnate per una corretta alimentazione

Esami Ecografici

-  Per gli esami ecografici di tipo muscolo – tendinei non è richiesta alcuna preparazione specifica.
-  Per le ecografie addome superiore, epato – biliare, addome completo il paziente deve presentarsi a digiuno.
-  Per le ecografie pelvi/vescica/prostata e addome completo, il paziente deve presentarsi con la vescica piena (dopo aver ingerito almeno 1,5 litri di acqua almeno un'ora prima.
-  Per le ecografie transrettali, la sera prima dell'esame fare i clisteri di pulizia: il primo la sera precedente il giorno dell'esame, il secondo al mattino prima dell'esame.

Esami con mezzo di contrasto

-  Rx addome e pelvi: la sera prima dell'indagine prendere 10 o 15 gocce di Sodio picosolfato (Guttalax ad esempio) o 2 compresse di Bisacodile (Dulcolax ad esempio).
-  TC addome e Pelvi: il giorno dell'esame presentarsi a digiuno.

I nostri punti di forza

Alta qualità delle prestazioni sanitarie, impiego di tecnologie d'avanguardia, accurate verifiche sul funzionamento delle apparecchiature e procedure di controllo nell'esecuzione dei trattamenti, garantiscono il massimo della sicurezza e della qualità.

Personale altamente specializzato per offrire assistenza completa, continuità delle cure e attività di controllo.

Riduzione al minimo dei tempi di attesa, disponibilità a fornire chiare informazioni sui servizi e ad accogliere suggerimenti e reclami. Il Centro per sua natura non ha una lista d'attesa.

Tutela della privacy del paziente,

 **Responsabile dott. Tommaso Gatta**

Personalizzazione dell'assistenza.

Struttura rispondente alle normative vigenti e adeguata alla sicurezza nei termini di Legge.

Tutte le apparecchiature utilizzate oggi sono di nuova installazione e ad elevata tecnologia. Il Centro diagnostico dispone tra l'altro di:

- **Risonanza Magnetica PHILIPS INTERA 1.5 tesla**
- **Tomografia Computerizzata PHILIPS BRILLIANCE 128 slice**

Diritti e doveri dei pazienti

Al paziente che si rivolge al Centro sono riconosciuti i seguenti diritti:

Art. 1 – Nel Centro ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.Lgs. 502/92 modificato dal D.Lgs. 517/93 è attivato presso la Direzione Sanitaria l'ufficio reclami a cui sono attribuite le seguenti funzioni:

1. Ricevere osservazioni, opposizioni o reclami in via amministrativa, presentate dai soggetti di cui all'art. 2 del presente regolamento;
2. Provvedere a dare tempestiva risposta al reclamante su delega della Direzione Amministrativa;
3. Fornire al reclamante tutte le informazioni e quant'altro necessario per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
4. Predisporre, quando non avesse potuto eliminare la causa del reclamo, la risposta firmata dal legale rappresentante del Centro in cui si dichiara che le anzidette conclusioni non impediscono la proposizione in via giurisdizionale ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.Lgs. 502/92 modificato dal D.Lgs.



Art. 2 – Sono soggetti legittimati agli atti di cui al comma a del precedente art. 1 tutti gli utenti, parenti o affini nonché i responsabili degli Organismi di Volontariato e Tutela, accreditati presso la Regione Campania.

Art. 3 – I soggetti individuati all'art. 2 possono esercitare il proprio diritto, presentando osservazioni, opposizioni o reclami, entro 15 gg, dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento contro cui voglia opporsi, in uno dei seguenti modi:

-  Lettere in carta semplice, indirizzata e inviata alla Direzione e consegnata alla Direzione Sanitaria;
-  Colloquio con il Direttore Sanitario o suo delegato;

Art. 4 – La Direzione Sanitaria provvede a comunicare per vie brevi, ai Responsabili dei Servizi chiamati in causa, i contenuti dei ricorsi affinché essi adottino le misure necessarie per rimuovere i disservizi verificatisi, In caso positivo dà la diretta risposta agli interessati,

Art. 5 – Nel caso in cui l'intervento opposto ad osservazioni o reclami non sia stato risolutivo, il ricorso debitamente istruito e con un progetto di risposta, viene trasmesso alla Direzione, che dovrà

provvedere alla comunicazione della decisione adottata, Qualora il reclamante non si considerasse soddisfatto della decisione, potrà entro 15 gg, Produrre una nuova istanza,

Art. 6 – La Direzione Sanitaria dovrà curare:

- L'invio della risposta firmata dalla Direzione Amministrativa all'utente e contestualmente ai Responsabili dei Servizi interessati dal ricorso;
- L'invio alla Direzione dell'opposizione alla decisione sul ricorso affinché essa venga riesaminata adottando, entro 15 gg, dal ricevimento, il provvedimento definitivo, sentito il Direttore Sanitario

E doveri...

L'Utente che chiede di essere assistito dal personale della struttura deve:

- ✚ Adeguarsi alle regole ed alle disposizioni vigenti nella struttura al fine di rendere più efficace l'attività del personale addetto alla sua cura e rendere più confortevole la sua permanenza insieme a tutti coloro che condividono la sua esperienza di Utente;
- ✚ Rispettare il divieto di fumare, disciplinato da apposita legge e condiviso da tutti gli operatori del Centro;
- ✚ Osservare gli orari previsti dalla struttura in ogni circostanza,

Tutto ciò, può essere fatto in piena garanzia di anonimato attraverso colloqui, comunicazioni telefoniche, lettere, fax, compilazione dei questionari o dei moduli redatti dai ns, uffici e messi a disposizione dell'utenza. Tutte le comunicazioni pervenute saranno vagliate dai responsabili del centro che una volta esperita un'istruttoria che verifichi le responsabilità, informerà il pz, dell'esito del reclamo entro 2 - 10 giorni dalla data dell'inoltro dello stesso.

I nostri impegni per la qualità del servizio, Standard di qualità: impegni e programmi di miglioramento

Gli standard di qualità

- ✚ Accesso garantito anche alle persone disabili grazie all'assenza di barriere architettoniche
- ✚ Tempo massimo di attesa non superiori nel complesso a 5 gg lavorativi
- ✚ Diritto alla Privacy garantito dalla riservatezza del personale sia medico che amministrativo
- ✚ Operatori in accettazione disponibili ad ogni chiarimento riguardante l'iter burocratico da seguire per l'accesso al servizio diagnostico: dotarsi di documento di identità, prescrizione medica dello specialista o prevista dal S.S.N.
- ✚ Sala d'attesa climatizzata dotata di numerosi posti a sedere
- ✚ Tempo massimo di refertazione pari al più a 3 giorni, salvo in caso di esami per i quali occorre più tempo per motivi tecnici

Verifica degli impegni assunti

Centro Diagnostico per Immagini Gatta s.a.s. garantisce la verifica dell'attuazione degli standard attraverso l'attività di Riesame del Sistema di Gestione. In tale sede sono esaminati:

- + obiettivi della politica della qualità,
- + risultati delle verifiche ispettive interne sul Sistema Qualità,
- + risultati delle verifiche ispettive da parte dell'ente di certificazione,
- + rapporti di non conformità,
- + stato delle azioni correttive e preventive,
- + strumenti di monitoraggio degli standard di qualità
- + informazioni di ritorno da parte degli utenti (questionari e reclami)
- + prestazioni dei processi,

In tale sede è analizzato lo stato dell'arte e sono definiti opportuni obiettivi di miglioramento e linee guida da seguire per ciascuno degli standard individuati.

Formazione del personale

Particolare attenzione è dedicata alla formazione continua del:

- + **personale sanitario e del personale tecnico** con corsi di formazione e l'aggiornamento delle procedure per l'utilizzo delle apparecchiature
- + **personale amministrativo** attraverso l'aggiornamento informatico,

Rilevazione della soddisfazione degli utenti e gestione dei reclami da loro proposti

Il **Centro Diagnostico per Immagini Gatta s.a.s.** garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino dando a quest'ultimo la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni,

Presso l'accettazione è situata una "Cassetta Reclami" adibita alla raccolta delle segnalazioni suddette su apposito modulo "Reclami",

I reclami saranno inoltrati alla direzione generale, e, per quanto di competenza, all'ufficio amministrativo, il quale provvederà:

- + ad inviare all'utente, entro il termine di 15 giorni, previsto dalla normativa, una risposta conclusiva, nel caso si tratti di problematiche di pronta e veloce risoluzione
- + a fornire all'utente una prima risposta interlocutoria in attesa di ulteriori verifiche e/o informazioni,

Al termine degli opportuni accertamenti, sarà inviata all'utente una risposta motivata.

Questionario di rilevazione del gradimento

Il **Centro Diagnostico per Immagini Gatta s.a.s.** ha voluto avviare un'iniziativa di rilevazione diretta della soddisfazione dei singoli utenti proponendo, singolarmente e a tutte le famiglie dei disabili che utilizzano il servizio riabilitativo, un questionario appositamente predisposto.

Detto questionario va compilato alla conclusione del ciclo di prestazioni ricevute e rimane anonimo (a meno che l'estensore non ritenga di sottoscriverlo per sottolineare le proprie osservazioni o sollecitare personalmente provvedimenti di cambiamento), Il questionario è allegato alla Presente Carta dei Servizi.

Questionario di soddisfazione



Gentile Signora/e Le chiediamo cortesemente di dedicarci pochi minuti per compilare il seguente questionario. Il Suo contributo ci sarà di grande aiuto per migliorare il nostro Servizio e le prestazioni che esso offre agli utenti. Il questionario è del tutto anonimo e dopo la compilazione potrà essere restituito:

- *inserendolo nella apposita buchetta che si trova nella sala d'attesa del Servizio*
- *consegnandolo alle operatrici in accettazione.*

Per la compilazione basta fare una crocetta sul numero che corrisponde alla risposta scelta.

Grazie per la collaborazione.



1) SESSO:

① Maschio

② Femmina



2) ETA':

3) SECONDO LEI LA SALA D'ATTESA E':

① Molto accogliente

② Accogliente

③ Poco accogliente

④ Per niente accogliente

4) L'AMBIENTE DI LAVORO NELLA SALA IN CUI SI E' SVOLTO L'ESAME ERA:

① Molto tranquillo

② Tranquillo

③ C'era confusione

④ C'era molta confusione

5) IL PERSONALE IN ACCETTAZIONE SI E' RIVOLTO A LEI CON CORTESIA E DISPONIBILITA'

① Si

② Abbastanza

③ Scarsamente

④ No

6) IL TECNICO CHE HA EFFETTUATO L'ESAME SI E' RIVOLTO A LEI CON CORTESIA E DISPONIBILITA'

① Si

② Abbastanza

③ Scarsamente

④ No

7) RITIENE CHE LA SUA RISERVATEZZA PERSONALE SIA STATA RISPETTATA DAGLI OPERATORI ?

① Si

② Abbastanza

③ Scarsamente

④ No

8) SECONDO LEI IL TEMPO D'ATTESA TRA IL SUO ARRIVO E L'INIZIO DELL'ESAME E' STATO:

① Breve

② Accettabile

③ Lungo

9) SECONDO LEI IL TEMPO D'ATTESA PER IL RITIRO DEL REFERTO E':

① Breve

② Accettabile

③ Lungo

HA DEI SUGGERIMENTI CHE POSSANO AIUTARCI AD OFFRIRE UN SERVIZIO MIGLIORE?:

DATA _____

Aut. 11.04.03 rev.0 del 04.09.2019

RECLAMI CLIENTI

☐ Generalità Cliente

Nome	Cognome	Sesso	Età
Titolo di studio		Professione	

Motivazione del Reclamo

Servizio.....

Data: _____ Firma Cliente _____

Spazio Riservato Alla Direzione

☐ Analisi delle cause:

☐ Soluzione proposta:

Comunicata al cliente il _____ Modalità: _____

Esito reclamo: ☐ Pos. ☐ Neg. Segue RNC n° _____

Data: _____ Firma Responsabile _____

☐ Reclamo Verbale ☐ Reclamo telefonico ☐ Reclamo scritto

Data: _____ Firma Compilatore _____

Costi Di Partecipazione Alla Spesa

NON ESENTI

	TICKET SI/NO	Quota aggiuntiva Regionale	Totale da pagare	SOGGETTI AVENTI DIRITTO
	SI	Importo da pagare €10,00 se il lordo del ticket supera i €56,15	Importo ticket con un massimale di €36,15. € 46,15 se ticket totale maggiore di €56,15	Trattasi di soggetti non compresi nelle categorie sotto evidenziate e con reddito familiare al di sopra di € 50.000,00

ESENTI

CODICE ESENZIONE	TICKET SI/NO	Quota aggiuntiva Regionale	Totale da pagare	SOGGETTI AVENTI DIRITTO
E00	SI	Importo da pagare € 5,00	Importo ticket con un massimale di €36,15. € 46,15 se ticket totale maggiore di €56,15	Soggetti con più di 6 anni o meno di 65 anni con reddito familiare inferiore a 36.151,98 euro
E01	NO	Importo da pagare € 5,00	Importo totale € 5,00	Soggetti con meno di 6 anni o più di 65 anni con reddito familiare inferiore a 36.151,98 euro (ex art. 8, comma 16 della L. 537/1993 e succ. modifiche e integrazioni);
E01 + E10	NO	Importo da pagare € 0,00	Importo totale € 0,00	
E02	NO	Importo da pagare € 0,00	Importo totale € 0,00	Disoccupati – e loro familiari a carico – con reddito familiare inferiore a 8.263,31 euro incrementato a 11.362,05 euro in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516 euro per ogni figlio a carico (ex art. 8 comma 16 della L. 537/1993 e succ. modi);
E03	NO	Importo da pagare € 0,00	Importo totale € 0,00	Titolari di assegno (ex pensione) sociale – e loro familiari a carico - (art. 8 comma 16 della L. 537/1993 e succ. modifiche e integrazioni);
E04	NO	Importo da pagare € 0,00	Importo totale € 0,00	Titolari di pensione al minimo, con più di 60 anni – e loro familiari a carico - – con reddito familiare inferiore a 8.263,31 euro incrementato a 11.362,05 euro in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516 euro per ogni figlio a carico (ex art. 8 comma 16 della L. 537/1993 e succ. modifiche e integrazioni);
E07	NO	Importo da pagare € 0,00	Importo totale € 0,00	Cittadini extracomunitari iscritti al SSN, con permesso di soggiorno per richiesta di asilo politico o umanitario, per prestazioni farmaceutiche, di assistenza specialistica ambulatoriale, di accesso al pronto soccorso per un periodo di sei mesi dalla richiesta
E20	SI	Importo da pagare € 0,00	Importo totale Ticket + € 10,00	Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare di 1 o 2 persone con reddito complessivo non superiore a euro 16.000
E21	SI	Importo da pagare € 0,00	Ticket massimo € 36.15	Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare di 3 persone con reddito complessivo non superiore a euro 19.000
E22	SI	Importo da pagare € 0,00	Ticket massimo € 36.15	Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare di 4 o 5 persone con reddito complessivo non superiore a euro 23.000
E23	SI	Importo da pagare € 0,00	Ticket massimo € 36.15	Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare con più di 5 persone con reddito complessivo non superiore a euro 25.000
E24	SI	Importo da pagare € 0,00	Importo ticket con un massimale di €36,15. € 46,15 se ticket totale maggiore di €56,15	Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare con più di 5 persone con reddito complessivo tra euro 36.151,98 e euro 52.000

CODICE ESENZIONE	TICKET SI/NO	Quota aggiuntiva Regionale	Totale da pagare	SOGGETTI AVENTI DIRITTO
X01	NO	Importo da pagare € 0,00	Importo totale € 0,00	
da C01 a C06	NO	Importo da pagare € 5,00	Importo totale € 5,00	C01 Invalidi civili al 100% di invalidità senza indennità di accompagnamento (ex art. 6 comma 1 lett. d del D.M. 01.02.1991); C02 Invalidi civili al 100% di invalidità con indennità di accompagnamento (ex art. 6 comma 1 lett. d del D.M. 01.02.1991); C03
da C01 a C06 + E20/E21/E22/E23	NO	Importo da pagare € 0,00	Importo totale € 0,00	
C07	NO	Importo da pagare € 5,00	Importo totale € 5,00	Relazioni medico legali richieste in sede di verifica dell' invalidità civile (COD. C07) - sia ambulatoriale che domiciliare
"F01"	NO	Importo da pagare € 0,00	Importo totale € 0,00	Prestazioni a favore di detenuti ed internati (ex art. 1, comma 6, D.Lgs. 22. 6. 1999 n. 230) detenuti 01
"G1" e "G2"	NO	Importo da pagare € 0,00	Importo totale € 0,00	G01 Invalidi di guerra appartenenti alle categorie dalla 1a alla 5° titolari di pensione diretta vitalizia e deportati in campo di sterminio (ex art. 6 comma 1 lett. a del D.M. 01.02.1991); G02 Invalidi di guerra appartenenti alle categorie dalla 6a a
da L 01 a L 04	NO	Importo da pagare € 5,00	Importo totale € 5,00	L01 Grandi invalidi del lavoro dall'80% al 100% di invalidità - (ex art. 6 comma 1 lett. B del D.M 01.02.1991). L 02 Invalidi del lavoro con riduzione della capacità lavorativa > 2/3 - dal 67% al 79% di invalidità - (ex art. 6 comma 1 lett. b del D.M. 01
da L 01 a L 04 + E20/E21/E22/E23	NO	Importo da pagare € 0,00	Importo totale € 0,00	
tutti i codici M	NO	Importo da pagare € 5,00	Importo totale € 5,00	M0 Esente per stato di gravidanza (ex D.M. del 10/09/1998)- in epoca pre-concezionale; M da 01 a 41 Esente per stato di gravidanza (ex D.M. del 10/09/1998) – i gravidanza ordinaria; M99 Esente per stato di gravidanza (ex D.M. del 10/09/98) in gravidanza
tutti i codici M + E20/E21/E22/E23	NO	Importo da pagare € 0,00	Importo totale € 0,00	
tutti i codici N	NO	Importo da pagare € 5,00	Importo totale € 5,00	N01 Pazienti in possesso di esenzione in base alla L. n. 210 del 25.02.1992 - Danneggiati da complicanze di tipo irreversibile a causa di vaccinazioni obbligatorie, trasfusioni e somministrazione di emoderivati - (ex art. 1 comma 5 lett. d del D.Lgs. 124/
tutti i codici N + E20/E21/E22/E23	NO	Importo da pagare € 0,00	Importo totale € 0,00	
MALATTIA CRONICA "O23"	NO	Importo da pagare € 0,00	Importo totale € 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	Importo da pagare € 5,00	Importo totale € 5,00	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" + E20/E21/E22/E23	NO	Importo da pagare € 0,00	Importo totale € 0,00	
tutti i codici P	NO	Importo da pagare € 5,00	Importo totale € 5,00	P01 Prestazioni specialistiche finalizzate alla tutela della salute collettiva, disposte a livello locale in caso di situazioni epidemiche (ex art. 1 comma 4 lett. b del D.Lgs.

CODICE ESENZIONE	TICKET SI/NO	Quota aggiuntiva Regionale	Totale da pagare	SOGGETTI AVENTI DIRITTO
				24/1998 – seconda parte -); P02 Prestazioni specialistichefinalizzate all'avv
tutti i codici P + E20/E21/E22/E23	NO	Importo da pagare € 0,00	Importo totale € 0,00	
PATOL. RARE (da R Aann a R Qann)	NO	Importo da pagare € 5,00	Importo totale € 5,00	Soggetti affetti da patologie rare esenti ai sensi del D.M. 18.05.2001 n. 279; Prestazioni richieste su sospetto diagnostico di malattia rara (ex art. 5 comma 2 del D.M. 18.05.2001 n. 2794
PATOL. RARE (da R Aann a R Qann) + E20/E21/E22/E23	NO	Importo da pagare € 0,00	Importo totale € 0,00	
tutti i codici S	NO	Importo da pagare € 5,00	Importo totale € 5,00	S01 Grandi invalidi per servizio appartenenti alla 1a categoria - titolari di specifica pensione - (ex art. 6 comma 1 lett. c del D.M. 01.02.1991); S02 Invalidi per servizio appartenenti alla categoria dalla 2° alla 5° (ex art. 6 c 1 lettera "c" del DM 0
tutti i codici S + E20/E21/E22/E23	NO	Importo da pagare € 0,00	Importo totale € 0,00	
"T01"	NO	Importo da pagare € 5,00	Importo totale € 5,00	T01 Prestazioni specialistiche correlate all'attività di donazione (ex art. 1 comma 5 lett. c del D.Lgs. 124/1998); T 01
"T01" + E20/E21/E22/E23	NO	Importo da pagare € 0,00	Importo totale € 0,00	
"B01"	NO	Importo da pagare € 5,00	Importo totale € 5,00	B01 Prestazioni diagnostiche a soggetti a rischio di infezione HIV (ex art. 1, comma 4 lett. b del D.Lgs. 124/1998 – prima parte); Hiv
"B01" + E20/E21/E22/E23	NO	Importo da pagare € 0,00	Importo totale € 0,00	
"V01" e "V02"	NO	Importo da pagare € 0,00	Importo totale € 0,00	V01 Vittime del terrorismo e della criminalità organizzata (ex art. 15 L. 302/90 e art. 5 c 6 del dlgs 124/98); vittime del terrorismo e delle stragi di tale matrice con invalidità <80% e loro familiari; vittime del dovere e loro familiari supersiti. V02

Prestazioni Erogate e Tariffe

L'Elenco delle Prestazioni e relative tariffe erogate dal Centro è allegato alla presente Carta dei servizi.

Modalità di Pagamento

Il paziente provvede al pagamento delle prestazioni al momento dell'accettazione; eventuali disposizioni diverse sono a discrezione della Direzione. Il Centro è Accreditato al Servizio Sanitario Nazionale. L'applicazione dell' Accreditamento prevede necessariamente una richiesta di esami da parte del medico curante formulata sul ricettario regionale di colore rosso.

Il medico curante è tenuto a trascrivere sulla ricetta l'indicazione di eventuale diritto all'esenzione dal pagamento ticket ed il codice di esenzione per patologia.

Il diritto all'esenzione per gravidanza deve essere certificato dal medico curante che indicherà la settimana di gestazione o una gravidanza a rischio.

Il tariffario praticato ai pazienti privati è quello previsto dal SSN.

È possibile effettuare il pagamento esclusivamente in contanti.

POLITICA PER LA QUALITÀ

Il Centro ha deciso di intraprendere il cammino per la qualità già a partire dal 2007.

Tale percorso è stato fortemente voluto dalla Direzione del Centro, consapevole da tempo che un sistema qualità ben strutturato ed implementato, fosse il punto di partenza per il miglioramento continuo e l'ottimizzazione di risorse e costi, nonché uno strumento per la creazione di un vantaggio competitivo nei confronti del mercato concorrente sempre più vario e mutevole a causa della spinta legislativa e sociale,

La direzione è consapevole che il mantenimento di tale sistema e degli obiettivi che esso si pone di raggiungere è possibile solo grazie al coinvolgimento del personale tutto,

Lo scopo della nostra organizzazione è quello di contribuire al miglioramento della qualità della vita di quanti a noi si rivolgeranno per ricevere prestazioni sanitarie e di fornire strumenti e conoscenze concrete a tutti gli operatori del nostro settore che vorranno fare della propria professione uno strumento al servizio del benessere della comunità.

L'esperienza di questi anni ha consentito di maturare la consapevolezza che il sistema qualità aziendale è un valore irrinunciabile nel processo di erogazione delle prestazioni sanitarie.

La Direzione ha strutturato gli obiettivi sulla base dell'arco temporale di riferimento. Gli obiettivi del CENTRO GATTA sono definiti secondo le indicazioni del Piano Sanitario Regionale, in considerazione del bisogno e della domanda di Salute del territorio e secondo le risorse interne, economiche, strutturali ed organizzative, di cui è possibile disporre.

Obiettivi generali - a lungo termine 4 anni

Gli obiettivi generali sono commisurati al lungo periodo di quattro anni e devono:

- a) essere stabiliti sia per quanto riguarda la tipologia dei servizi
- b) le risorse specificamente assegnate sono congruenti con gli obiettivi;
- c) Gli obiettivi sono compatibili con gli impegni che la direzione della struttura è in grado di sostenere per garantirne il raggiungimento;
- d) essere motivati (sulla base del bisogno, della domanda o di un mandato),

Obiettivi specifici breve termine

Gli obiettivi specifici costituiscono la base della pianificazione economica operativa della struttura sanitaria e hanno la caratteristica di essere improntati sul medio e breve periodo.

Gli obiettivi specifici devono coniugare realisticamente i volumi di attività previsti, le risorse disponibili, le iniziative programmate di adeguamento delle risorse, le attività di miglioramento e i risultati attesi in termini di efficacia e di efficienza delle prestazioni.

Abbattimento delle barriere architettoniche

Il Centro insiste in un edificio su tre livelli, seminterrato, rialzato e primo piano, tutti collegati mediante ascensore. In ogni caso l'accesso ai locali è consentito anche attraverso apposita amagnetica.

La Sicurezza E Salute Nei Luoghi Di Lavoro

Le disposizioni di cui al D.lgs 81/08 hanno richiesto alle direzioni di aziende ed enti un notevole impegno di verifiche e controlli, di adeguamenti organizzativi, di informazione al personale, di gestione del controllo sanitario e di attribuzione di competenze e responsabilità a vari livelli per ridurre i rischi di incidenti e danni alla salute nei luoghi di lavoro,

L'ottemperanza a tali normative ha richiesto un attivo lavoro di analisi e valutazione dei rischi da parte della dirigenza e dei tecnici, ed una conseguente opera di coinvolgimento, di sensibilizzazione e formazione sul campo di tutti gli operatori, stimolandoli a riconoscere e prevenire le situazioni di pericolo e danno, sicchè un programma di sicurezza per i lavoratori è diventato anche un'opportunità di miglioramento della qualità del lavoro e della sicurezza dell'utenza.

Divieto Di Fumo

Viste le disposizioni dell'art. 51 del comma 5 della legge del 16/01/2003, n°3 e nel rispetto della salute di tutti gli Ospiti e degli operatori in tutto il Centro è proibito fumare.

Il personale è stato formalmente incaricato di verificare che tale disposizione sia rispettata.

In tutta la struttura sono stati appesi cartelli in merito alla normativa in vigore e le sanzioni per i contravventori.

Tutela della Privacy

Informativa Reg UE 679/2016 e Decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 ss.ii.mm.

Gentile Signore/a, desideriamo informarla che il decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 ss.ii.mm. ed il Reg UE 679/2016 garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti dell'interessato (artt. 15 a 23 Reg UE 679/2016), delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con riferimento alla riservatezza e all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.

Ai sensi dell'Art. 13 del predetto Reg UE 679/2016, le forniamo quindi le seguenti informazioni:

I dati raccolti dal nostro centro possono essere:

- Personali (nome, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o uno o più elementi caratteristici della sua identità)
- Categorie particolari di dati personali (dati personali che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché trattare dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona.) Tali categorie particolari di dati potranno essere trattate solo previo libero ed esplicito consenso.

Per quanto concerne la finalità del trattamento, questi dati vengono considerati:

Obbligatori: I dati necessari all'avvio del servizio, quali: nome, cognome, indirizzo e-mail, numero di telefono, luogo e data di nascita, domicilio, residenza, sesso, codice fiscale, dati relativi al documento di riconoscimento, dati biometrici e relativi alla salute.

Facoltativi: Dati raccolti al fine del miglioramento del servizio, quali: titolo di studio, professione, informazioni sui componenti famigliari, abitudini.

I predetti dati saranno trattati con supporti informatici e cartacei in modo da garantire idonee misure di sicurezza e riservatezza.

In base alla finalità del trattamento, la natura del conferimento potrà variare:

- a) Per l'erogazione del servizio richiesto la natura del conferimento sarà obbligatoria e con base giuridica contrattuale.
- b) Per le attività promozionali e di marketing la natura del conferimento sarà facoltativa e con base giuridica contrattuale.

Il conferimento dei dati di cui al punto (a) ha natura obbligatoria, ed un suo eventuale rifiuto comporterà l'impossibilità per la nostra struttura di emettere la prestazione sanitaria di diagnostica per immagini.

Il conferimento dei dati di cui al punto (b) ha natura facoltativa, pertanto il mancato consenso non comporterà limitazioni al servizio erogato, ma limiterà la ricezione dell'utente riguardo informazioni concernenti materiale pubblicitario, promozioni ed informazioni aggiuntive sul servizio.

Il consenso eventualmente prestato è liberamente revocabile in ogni momento, ferma restando la liceità del trattamento effettuato prima della revoca. La revoca del consenso potrà avvenire rivolgendosi al DPO/RPD Raffaele Gatta all'E-mail tommaso.gatta@libero.it.

Il trattamento dei Suoi dati non è sottoposto a processi automatizzati, per finalità, ad esempio, di profilazione.

Le tipologie di trattamento cui vengono sottoposti i dati su menzionati saranno i seguenti:

raccolta, registrazione, organizzazione, strutturazione, conservazione, consultazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione, distruzione.

Inoltre, destinatari di tale comunicazione, sono:

- dipendenti e collaboratori (anche esterni) riconducibili alla nostra struttura che tratteranno gli stessi dati con modalità prevalentemente informatiche, inserendoli in un'apposita banca dati utilizzata nei modi necessari per perseguire le predette finalità e nei limiti previsti dalla normativa vigente;
- soggetti cui tale comunicazione debba essere effettuata in adempimento di un obbligo previsto da legge, da regolamento o da normativa comunitaria, nonché in forza di rapporti di collaborazione territoriale e scientifica;

I suoi dati verranno trattati soltanto da soggetti espressamente autorizzati da dalla nostra struttura o da aziende che agiscono in qualità di Responsabili del Trattamento, per conto nostro, e che hanno sottoscritto un apposito contratto che disciplina puntualmente i trattamenti loro affidati e gli obblighi in materia di protezione dei dati, e non verranno mai diffusi. L'elenco aggiornato dei soggetti destinatari dei dati è disponibile contattando il DPO/RPD.

I dati personali da lei forniti sono conservati in Pc e server ubicati presso la nostra sede operativa. Essi saranno conservati per:

- Le finalità il cui conferimento ha natura obbligatoria: tutta la durata dell'erogazione del servizio, più anni 10
- Le finalità il cui trattamento ha natura facoltativa: anni 10

Si evidenzia il diritto del paziente alla cancellazione di suddetti dati in qualsiasi momento. La comunicazione dell'espressione di tale diritto può essere espressa a mezzo mail, ed è responsabilità del DPO.

Nell'eventualità in cui, per qualsivoglia motivo, i dati vengano conservati oltre la scadenza ivi indicata, verrà sottoposta nuova informativa.

Agli interessati sono riconosciuti i diritti di cui agli artt. 15 e ss. del Regolamento UE, n. 2016/679, nei limiti di quanto disposto dall' art. 2-undecies del D.Lgs., 196/2003, introdotto dall'art. 2 del D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101, e in particolare:

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
 - a) dell'origine dei dati personali;
 - b) delle finalità e modalità del trattamento;
 - c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
 - d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato;
 - e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentanti designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
3. L'interessato ha diritto di ottenere:
 - a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
 - b) la cancellazione (diritto all' oblio), la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in re-

lazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;

c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere (a) e (b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

4. L'interessato ha diritto di ottenere, dal titolare del trattamento, i dati personali che lo riguardano in modo che possa trasmetterli ad un altro titolare del trattamento (diritto alla portabilità del dato;)

5. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte, al trattamento dei dati personali nei casi previsti dall'art. 21 del suddetto Regolamento UE 2016/679.

Inoltre può proporre reclamo, nei confronti dell'Autorità di Controllo, rappresentato in Italia dal Garante per la Protezione dei Dati Personali.

In qualsiasi momento, potrà chiedere di esercitare i suoi diritti rivolgendosi al DPO a mezzo mail.

Mediazione culturale

I cittadini di paesi extracomunitari che si trovino in condizioni di indigenza possono accedere alle prestazioni senza il pagamento delle tariffe.

L'assistenza ai cittadini stranieri è assicurata per legge, previo pagamento delle tariffe previste dal SSN. Fanno eccezione i cittadini stranieri in regola col SSN, i cittadini della comunità europea o appartenenti a paesi esteri con i quali siano vigenti convenzioni internazionali e quelli coperti da assicurazioni specifiche.

Possono accedere altresì alle prestazioni del Centro, senza il pagamento delle suddette tariffe, i cittadini di paesi extracomunitari che si trovino in condizioni di indigenza (cioè che non possiedono sufficienti mezzi di sostentamento). Costoro possono accedere gratuitamente ai servizi sanitari essenziali richiedendo il rilascio di una speciale documentazione, prescritta dalla normativa e contrassegnata da un codice STP (Straniero Temporaneamente Presente). Tale documentazione deve essere poi trasformata dall'interessato, presso l'ufficio stranieri delle ASL (Aziende Sanitarie Locali) del proprio domicilio, nel cosiddetto tesserino STP necessario per i successivi accessi al SSN. Tale tesserino ha validità semestrale ed è rinnovabile in caso di permanenza del cittadino straniero nel territorio nazionale.

Per il rilascio del tesserino è necessario:

- un attestato medico accettante che dichiara che il trattamento richiesto dal soggetto è essenziale per la sua salute;
- un'autocertificazione del soggetto richiedente che dichiara, sotto la propria responsabilità, la propria condizione di indigenza.

L'organizzazione delle prestazioni e il numero di prestazioni non ha ad oggi messo in condizione il Centro di gestire una lista di attesa.

In ogni caso, per le prestazioni che richiedono una prenotazione a seconda delle disponibilità dei medici, questa viene registrata sul quaderno interno delle prenotazioni.

Nel caso in cui il numero di prestazioni diverrà tale da introdurre una lista di attesa questa sarà gestita secondo le indicazioni Regionali, ovvero precedenza ai pazienti residenti nell'ASL di Riferimento, a seguire i pazienti residenti in un'altra ASL della stessa Regione e i pazienti residenti in un'altra Regione.

In ogni caso il tempo massimo di attesa è di 3 giorni.

Per le prestazioni di Radiologia (Rx e TC) la coda viene gestita attraverso l'ordine di prenotazione. Lo stesso per le prestazioni di RM.

Per le prestazioni ecografiche invece la coda viene gestita attraverso l'ordine di arrivo al centro.

Si consiglia in ogni caso i pazienti di recarsi presso il centro nel giorno e nell'ora stabiliti onde evitare spiacevoli disagi.

La presente Carta dei Servizi è stata condivisa dai sindacati di categoria aziendali e dall'associazione a tutela dei diritti dell'ammalato, ed alla stesura della stessa hanno collaborato tutte le figure preposte all'assistenza dei pazienti sia il personale amministrativo che il personale sanitario.