

**CENTRO DIAGNOSTICO NARDI S.A.S.
CARTA DEI SERVIZI**

Logo

Centro Diagnostico Nardi s.a.s

Carta dei Servizi

CENTRO DIAGNOSTICO NARDI

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

1. INDICE
2. CHI SIAMO
3. MISSIONE
4. OBIETTIVI
5. ORGANIGRAMMA
6. DOVE SIAMO
7. INFORMAZIONI ED ORARI
8. I NOSTRI SERVIZI
9. ISTRUZIONI PER L'ACCESSO ALLA STRUTTURA
10. RIFERIMENTI LEGISLATIVI
11. L'IMPORTANZA DELLA CARTA DEI SERVIZI
12. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI
13. TUTELA DELLA PRIVACY
14. DIRITTI DEL PAZIENTE
15. DOVERI DEL PAZIENTE
16. IMPEGNI PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO
17. GLI STANDARDS DI QUALITÀ
18. IL CONSENSO INFORMATO
19. COME RAGGIUNGERCI

CENTRO DIAGNOSTICO NARDI
CARTA DEI SERVIZI

2. CHI SIAMO

Gentile Ospite, nel darle il benvenuto in questa struttura, ci sembra utile fornire alcune indicazioni di carattere generale, augurandoci che le informazioni riportate in quest'opuscolo possano esserle utili. In ogni caso, il personale è sempre e comunque a sua completa disposizione per eventuali informazioni o chiarimenti; non esiti ad interpellarlo in caso di bisogno.

Le assicuriamo l'impegno umano dei nostri operatori e ci adopereremo, in ogni modo, per garantirle la massima professionalità. La ringraziamo per averci scelto

Il "Centro Diagnostico Nardi" s.a.s è un Centro di Diagnostica Cardiovascolare accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.) dall'anno 1976. Situato nel quartiere Fuorigrotta di Napoli, nasce con l'intento di creare una struttura specializzata ed altamente qualificata nell'esecuzione delle indagini cardiovascolari nonché per garantire all'utenza un percorso diagnostico-terapeutico il più corretto possibile per arrivare alla formulazione di una diagnosi precisa.

Il "Centro Diagnostico Nardi" è autorizzato ed accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN), per le seguenti prestazioni ambulatoriali (di lato sono riportati i codici regionali):

- Visita Cardiologica specialistica (89.07.00)
- Controllo e programmazione di pace-maker e defibrillatori (89.48.1)
- Test Cardiovascolare da sforzo con pedana mobile (89.41)
- Test Cardiovascolare da sforzo con cicloergometro (89.43)
- Monitoraggio ECG-grafico nelle 24h, secondo Holter (89.50)
- Elettrocardiogramma a riposo (89.52)
- Monitoraggio ECG-grafico continuo (89.54)
- Ecografia Cardiaca (88.72.1)
- EcoDopplergrafia Cardiaca (88.72.2)
- EcocolorDopplergrafia Cardiaca (88.72.3)
- EcocolorDoppler dei tronchi sovraortici (TSA) (88.73.5)
- EcocolorDoppler degli arti superiori arterioso e venoso (88.77.1)
- EcocolorDoppler degli arti inferiori arterioso e venoso (88.77.1)
- EcocolorDoppler della Aorta addominale e altri distretti periferici (88.77.1)
- Monitoraggio delle Pressione Arteriosa nelle 24h, secondo Holter (89.61.1)

Il "Centro Diagnostico Nardi" rappresenta inoltre un punto di riferimento Nazionale ed Internazionale per la Diagnosi e la Terapia delle Aritmie Cardiache, vantando il Dr. Stefano Nardi una grandissima esperienza nel campo dell'aritmologia interventistica e dello Scompenso Cardiaco.

Il Centro Diagnostico Nardi ha inoltre per oggetto la predisposizione e l'organizzazione delle seguenti attività (contratto notarile del 12 dicembre, 1998), non in regime di convenzione con il SSN:

- Angiologia

- Diabetologia
- Endocrinologia
- Endocrinochirurgia
- Dietologia
- Dermatologia
- Medicina interna
- Neurologia
- Otorino-laringoiatria

Il "Centro Diagnostico Nardi" del Dr. Stefano Nardi e C. s.a.s. è regolarmente iscritto presso l'Ufficio Registro delle Imprese della "Camera di Commercio Industria ed Artigianato e Agricoltura di Napoli" nella Sezione Ordinaria con:

- numero di Repertorio Economico Amministrativo: 611254
- Codice Fiscale e numero d'iscrizione: 07389910634

Cordiali saluti
Il Responsabile
Dr. Stefano Nardi

CENTRO DIAGNOSTICO NARDI

CARTA DEI SERVIZI

3. MISSIONE

Il "Centro Diagnostico Nardi" esercita la propria missione svolgendo l'attività sanitaria da oltre 35 anni, nel pieno rispetto della dignità della persona umana ed avendo come obiettivi prioritari la tutela della vita, la promozione della salute, il recupero delle risorse fisiche compromesse, il miglioramento della qualità assistenziale ed il miglioramento del confort del paziente.

Per il raggiungimento di questo fine, tutto il personale, attore fondamentale del processo di qualificazione, è tenuto a mantenere comportamenti adeguati, mirati soprattutto al mantenimento di un alto livello professionale, a garantire il massimo della trasparenza in sede di accesso alla struttura ed ai servizi erogati dalla stessa, nonché all'adozione di modelli organizzativi e di soluzioni tecniche e tecnologiche che favoriscano lo sviluppo di rapporti umani fra gli operatori stessi ed i pazienti.

Proprio per garantire tutto questo, il personale effettua obbligatoriamente e periodicamente "Corsi di Formazione Specialistici" e "Corsi di Aggiornamento", proprio per motivare la conoscenza ed affinché il lavoro di "equipe" sia rivolto al senso di corresponsabilità ed alla relazione empatica con il paziente, il cui benessere è al centro del sistema della struttura.

CENTRO DIAGNOSTICO NARDI CARTA DEI SERVIZI

4. OBIETTIVI

Il "Centro Diagnostico Nardi" rappresenta, nel panorama sanitario, una struttura moderna ed altamente qualificata e specializzata nelle discipline cardiovascolari, grazie alla professionalità dei suoi operatori supportata dall'adozione di moderne tecnologie medicali. Il Centro effettua prestazioni in regime ambulatoriale in maniera del tutto complementare a quelle effettuate nelle realtà ospedaliere presenti nell'ambito del panorama sanitario campano, con numerose delle quali già da tempo ha instaurato un rapporto di partnership, ed offre prestazioni capaci di coniugare una sintesi tra professionalità, tecnologia e comfort, proprio per consentire l'erogazione di prestazioni sanitarie di alto livello e nei tempi previsti dal protocollo sanitario regionale.

La struttura, inoltre, rappresenta già da tempo anche un punto di riferimento per numerosi e professionalmente validissimi Medici di Medicina Generale (MMG), con i quali è legata da rapporti di reciproca stima e fiducia, avendo instaurato proficue collaborazioni operative nonché protocolli scientifici condivisi, proprio per garantire il miglior percorso diagnostico-terapeutico ai pazienti affetti da patologie cardiovascolari.

CARTA DEI SERVIZI

5. ORGANIGRAMMA

Legale Rappresentante: Dr. Stefano Nardi

Direttore Tecnico: Dr. Umberto Nardi

Responsabile dei Sistemi Informativi: Dr. Stefano Nardi

Responsabile della Sicurezza:

Responsabile degli Acquisti: Dr. Stefano Nardi

Responsabile dell'Amministrazione: Dr. Umberto Nardi

Responsabile del Magazzino: Dr. Stefano Nardi

Ditta di Pulizie: NABACOM srl

Medici afferenti presso la Struttura:

Dr. Umberto Nardi (Medico-Chirurgo, specialista in Cardiologia ed in Medicina Interna)

Dr. Stefano Nardi (Medico-Chirurgo, specialista in Cardiologia)

Dr. Pasquale Vezzuto (Medico-Chirurgo, specialista in Cardiologia)

Dr. Adolfo Crinisio (Medico-Chirurgo, specialista in Chirurgia Vascolare)

Dr.ssa Francesca Martone (Medico-Chirurgo, specialista in Cardiologia)

Segreteria Funzionale ed Amministrativa:

Sig.ra Patrizia Amato

Segreteria Scientifica ed Organizzativa:

Dr.ssa Grazia Voccia

CARTA DEI SERVIZI

6. DOVE SIAMO

Il "Centro Diagnostico Nardi" è situato a Napoli nel quartiere di Fuorigrotta, in Via Raffaele Caravaglios, 36 (CAP 80.125) all'interno del Parco Bausano (scala A, 1° piano), il quale è fornito di servizio di portineria dedicato.

E' facilmente raggiungibile: (1) utilizzando la Tangenziale di Napoli (uscita n°10 - Fuorigrotta); (2) mediante l'impiego dei Bus pubblici; (3) usufruendo della linea 1 della Metropolitana (fermata: Piazza Leopardi); (4) attraverso l'utilizzo della Ferrovia Cumana (fermata: Fuorigrotta); (5) mediante l'impiego della Linea Tranviaria Rapida (fermata: Piazza Lala).

Due ampi parcheggi, convenzionati con la struttura e localizzati a pochi metri dal Centro, garantiscono una facile accessibilità allo stesso.

Riferimenti:

Telefono +39. 081-593.08.09
Fax +39. 081-593.08.09
Sito Web: www.centrocardiologiconardi.it
e-mail: centrocardiologiconardi@gmail.com

7. INFORMAZIONI ED ORARI

La struttura opera esclusivamente per appuntamento, ed è aperta nei seguenti giorni:

- dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08:30 alle ore 13:30 e dalle ore 14:30 alle ore 19:30
- il Sabato dalle ore 08:30 alle ore 13:30

La documentazione da esibire, per poter usufruire delle prestazioni sanitarie in regime di convenzione con il SSN, sono le seguenti:

- Richiesta del Medico di Medicina Generale (MMG) inerente le prestazioni ambulatoriali da effettuare
- Documento di identità valido (Carta d'identità, Patente o Passaporto)
- Codice Fiscale (CF)
- I pazienti extra-comunitari sono tenuti ad esibire il tesserino rilasciato dalla Questura per gli stranieri temporaneamente presenti (STP)

Si raccomanda la gentile clientela di fornire un recapito telefonico di una persona di fiducia, in caso di bisogno.

Tutti gli esami effettuati vengono rilasciati immediatamente, eccezione fatta per gli esami Holter cardiaco e pressorio, per i quali generalmente è prevista un'attesa massima di 48 ore; inoltre, è possibile visualizzare i referti direttamente via web mediante accesso al portale internet del Centro.

I tempi massimi di attesa sono di 20 minuti.

Per quanto riguarda le modalità di pagamento, si ricorda che il pagamento relativo alle prestazioni sanitarie effettuate può avvenire sia in contanti che mediante P.O.S. (come previsto dalla normativa Monti ed entrata in vigore con decreto attuativo dal mese di Giugno dell'anno 2013)

8. I NOSTRI SERVIZI

1. Centro per la diagnosi e la terapia dell'Ipertensione Arteriosa
2. Centro per la diagnosi e la terapia dello Scompenso Cardiaco
3. Centro Aritmologia ed Elettrofisiologia Cardiaca
4. Visita Cardiologica Specialistica per adulti
5. Visita Cardiologica Specialistica in età pediatrica
6. Valutazione Cardio-aritmologica
7. Dietoterapia specifica per patologia
8. Analisi bioimpedenziometrica della massa corporea
9. Valutazione spirometrica della funzione respiratoria
10. Elettrocardiogramma basale
(ECG standard)
11. Monitoraggio Elettrocardiografico continuo
(ECG continuo)
12. Monitoraggio Elettrocardiografico dinamico nelle 24 ore
(Holter Cardiaco 24 ore)
13. Monitoraggio Elettrocardiografico dinamico multi-giorni
(Holter Cardiaco fino ad un massimo di 7 giorni)
14. Monitoraggio Elettrocardiografico Continuo mediante "Event Recorder"
15. Monitoraggio continuo della Pressione Arteriosa sistemica
(Holter pressorio 24 ore)
16. Monitoraggio continuo della Pressione Arteriosa sistemica
(Holter pressorio multi-giorni)
17. Controllo telemetrico e programmazione di pace-maker (PMK) e defibrillatori
(ICD)
18. Test Cardiovascolare da sforzo con pedana mobile
19. Test Cardiovascolare da sforzo con cicloergometro
20. Ecografia Cardiaca M/B
21. Ecografia Cardiaca Doppler
22. Ecografia Cardiaca Color Doppler
23. EcocolorDoppler dei tronchi sovraortici (TSA)
24. EcocolorDoppler degli arti superiori distretto arterioso
25. EcocolorDoppler degli arti superiori distretto venoso
26. EcocolorDoppler degli arti inferiori distretto arterioso
27. EcocolorDoppler degli arti inferiori distretto venoso

- 28. EcocolorDoppler della Aorta addominale
- 29. EcocolorDoppler distrettuale arteriosa

CENTRO DIAGNOSTICO NARDI CARTA DEI SERVIZI

9. ISTRUZIONI PER L'ACCESSO ALLA STRUTTURA

E' possibile accedere alla Struttura esclusivamente mediante prenotazione, la quale può avvenire sia telefonicamente, chiamando al numero **081-593.08.09** dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08:30 alle ore 13:30 e dalle ore 14:30 alle ore 19:30 ed il Sabato dalle ore 08:30 alle ore 13:30, oppure presentandosi di persona all'accettazione della Struttura negli stessi orari indicati sopra.

Inoltre, per ottenere informazioni dettagliate sul Centro nonché per avere delucidazioni sulla tipologia delle prestazioni sanitarie erogate, sulle modalità di accesso alla struttura nonché per vedere le interviste, le animazioni 3D ed i servizi a Lei dedicati, come per esempio l'accesso al forum cardiologico, è possibile collegarsi al sito web www.centrocardiologiconardi.it ed accedere previa registrazione.

E' inoltre disponibile la mail centrocardiologiconardi@gmail.com a Lei dedicata e che potrà essere per utilizzata per porre quesiti particolari, per dirimere dubbi, per avere chiarimenti nonché per effettuare prenotazioni o richiedere consulti specialistici.

Per poter accedere alle Visite specialistiche ed agli Esami in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.) è necessario recarsi al "Centro Diagnostico Nardi" il giorno della visita, esibendo una adeguata prescrizione medica ed un documento di riconoscimento valido. Si consiglia, inoltre, di portare con se eventuali visite e/o esami precedentemente eseguiti, in maniera tale da aiutare il personale medico nella raccolta anamnestica delle informazioni cliniche nonché nell'inquadramento diagnostico e terapeutico del paziente stesso.

La struttura è situata al primo piano del Condominio Parco Bausano, sito in Furoigrotta alla via Raffaele Caravaglios n° 36, (C.A.P. 80.125) Napoli. Sono disponibili due ampi parcheggi a pagamento convenzionati con il Centro, adiacenti alla Struttura.

Per le persone diversamente abili è disponibile personale addetto con adeguata attrezzatura preposto al loro relativo accompagnamento nell'ambulatorio

CENTRO DIAGNOSTICO NARDI CARTA DEI SERVIZI

10. RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- ð Legge 240 del 7 Agosto 1990 art.7 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi".
- ð Decreto legislativo del 30 Dicembre del 1992 n.502 "Riordino della disciplina in materia sanitaria" a norma dell'art. 1 della legge 23 Ottobre 1992 n.421.
- ð Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 Ottobre 1994 "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico".
- ð Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari".
- ð Circolare del Ministero della Sanità n. 2/95 "Linee guida per l'attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale".
- ð Legge n. 273 dell'11/07/1995 "Adozione della Carta dei Servizi".
- ð Decreto Legislativo 196/2003 - "Codice unico Privacy"
- ð Decreto del Presidente della Repubblica del 14/01/1997 —Requisiti minimi per l'accREDITAMENTO delle strutture sanitarie
- ð Delibera Regione Campania °3958 del 7/08/2001 - Procedure per l'accREDITAMENTO delle strutture sanitarie

CENTRO DIAGNOSTICO NARDI CARTA DEI SERVIZI

11. L'IMPORTANZA DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi:

- È un documento adottato da questa Struttura Sanitaria per stabilire le linee di indirizzo, i fattori, gli indicatori e gli Standard di Qualità dei servizi;
- È un documento che va interpretato in chiave dinamica, soggetto, quindi, a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni;
- Elenca i criteri, le metodologie e le procedure ai quali gli Operatori devono attenersi;
- È uno strumento a tutela del Diritto alla Salute che attribuisce all'Utente la possibilità di controllo effettivo sui servizi erogati, sulla loro qualità e sulla quantità;
- Essa va letta, consultata ed utilizzata dall'Utente nello spirito di acquisire una conoscenza approfondita della Struttura Sanitaria cui si affida con la finalità di avere il massimo vantaggio possibile dalle prestazioni richieste

CENTRO DIAGNOSTICO NARDI CARTA DEI SERVIZI

12. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

I principi fondamentali enunciati nella presente Carta dei Servizi sono quelli espressamente sanciti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994:

Rispetto dell'Utente nel suo valore di persona e di cittadino; rappresenta questo il criterio informatore dei comportamenti e degli atteggiamenti del personale che opera all'interno della Struttura.

Rispetto della Privacy e della dignità umana. All'utente che si rivolge presso questa Struttura Sanitaria vengono fornite informazioni sul suo stato di salute, garantendo la massima riservatezza secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di privacy (Decreto Lgs. 196/2003).

Uguaglianza: le regole riguardanti i rapporti tra l'utente e la Struttura sanitaria devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi legati al sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche. Tale principio sancisce non solo il diritto all'uniformità delle prestazioni, ma anche il divieto di ogni discriminazione, nell'erogazione dei servizi. Ogni cittadino ha il diritto di essere assistito con attenzione e premura nel rispetto della dignità umana, di essere trattato con cortesia ed umanità, senza arroganza o eccessiva confidenza. In particolare, durante la permanenza nella Struttura sanitaria, ciascuno ha il diritto che il personale tutto si rivolga a lui/lei chiamandolo/a per nome e cognome ed utilizzando le forme di comune cortesia.

Partecipazione intesa non solo come diritto del cittadino ad accedere alla documentazione, ai sensi della Legge 241/90, ma anche come informazione ed umanizzazione del servizio, nonché tutela dell'Utente. Ogni Utente ha il diritto di ottenere dal personale della struttura tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso, nonché quelle relative ai dati diagnostici ed alle informazioni sulle possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre Strutture sanitarie. L'Utente può produrre documenti, prospettare osservazioni nonché formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso.

Efficienza: intesa come costante impegno della Struttura sanitaria ad orientare le strategie e gli sforzi della propria organizzazione al raggiungimento di una sempre migliore efficacia del servizio sanitario prestato.

Doveri dell'Utente: l'Utente che chieda di essere assistito dal personale della Struttura sanitaria deve:

1. Adeguarsi alle regole ed alle disposizioni vigenti nella Struttura stessa, 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;
2. Rispettare il divieto di fumare, disciplinato da apposita legge e condiviso da tutti gli operatori del Centro;

3. Osservare gli orari previsti dalla struttura in ogni circostanza.

CENTRO DIAGNOSTICO NARDI CARTA DEI SERVIZI

13. TUTELA DELLA PRIVACY

OGGETTO:

Informativa e richiesta di consenso ai sensi e per gli effetti degli artt. 13, 23 e 26 del DLgs. 30.6.2003 n. 196, relativo alla tutela del trattamento dei dati personali.

Il titolare dei trattamenti "Centro Diagnostico Nardi" sito in Via Raffaele Caravaglios, n° 36 - Napoli vi informa ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 del DLgs. 196/2003 che:

1. il suddetto Decreto Lgs. prevede una serie di obblighi in capo a chi effettua "i trattamenti" (cioè raccolta, registrazione, elaborazione, conservazione, comunicazione, diffusione, ecc.) di dati personali riferiti ad altri soggetti (c.d. "interessati");
2. il trattamento dei Vostri dati personali di cui siamo in possesso o che Vi saranno richiesti o che ci verranno comunicati da Voi o da terzi è svolto/sarà svolto in esecuzione di:
 - a. Obblighi Legali - giustificativi per il pagamento delle competenze all'ASL;
 - b. Necessità operative - la visione di eventuali indagini/esami risulta necessario per la corretta esecuzione della visita/esame richiesto;
3. in occasione di tali trattamenti il "Centro Diagnostico Nardi" è tenuto a venire a conoscenza di dati che il Decreto Lgs. 196/2003 definisce "sensibili" in quanto idonei a rivelare uno stato di salute o abitudini sessuali;
4. il trattamento avverrà con sistemi manuali e/o automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi, con logiche strettamente correlate alle finalità stesse, sulla base dei dati in nostro possesso e con impegno da parte Vostra di comunicarci tempestivamente eventuali correzioni, integrazioni e/o aggiornamenti;
5. i dati che Vi chiederemo di comunicarci saranno strettamente **NECESSARI** alla corretta erogazione delle prestazioni richiesteci;
6. i Vostri dati potranno essere comunicati:
 - a. ai seguenti Enti Pubblici e Privati, anche a seguito di ispezioni o verifiche - (es. Amministrazione Finanziaria, organi di Polizia Tributaria, Autorità giudiziarie, Ispettorato del Lavoro, ASL, Enti Previdenziali, ENASARCO, ecc.);
 - b. a soggetti che possono accedere ai Vostri dati in forza di disposizioni di legge o di normativa secondaria o comunitaria;

7. l'ambito di eventuale comunicazione dei dati sarà comunque Provinciale o al massimo Nazionale;
8. il conferimento da parte Vostra dei predetti dati ha natura obbligatoria in relazione alle diverse finalità dei trattamenti;
9. in caso di **Vostro rifiuto** a conferire i dati o a consentire al loro trattamento ovvero alla loro comunicazione ne potrà derivare l'impossibilità di instaurare o proseguire il rapporto, ovvero di effettuare alcune operazioni, se i dati sono necessari all'esecuzione del rapporto o dell'operazione;
10. nei Vostri confronti è previsto l'esercizio di alcuni diritti, in particolare di:
 - a. conoscere l'esistenza o meno di dati personali che Vi riguardano e la loro comunicazione in forma intellegibile;
 - b. essere informato dal Titolare, sulle finalità e sulle modalità del trattamento dei dati, nonché sull'eventuale possibilità di trasferire queste informazioni a specifici soggetti o categorie di soggetti, categorie verso le quali i suddetti dati personali potrebbero essere comunicati;
 - c. ottenere l'aggiornamento, la rettificazione o l'integrazione dei dati;
 - d. ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco degli stessi;
 - e. opporsi per motivi legittimi al trattamento dei dati, salvi i limiti stabiliti dalla legge;
 - f. opporsi all'invio di materiale pubblicitario o per il compimento di ricerche di mercato o per eventuali comunicazioni commerciali;

Il testo completo dell'art. 7 del DLgs. 196/2003 relativo ai diritti dell'interessato è disponibile sul sito www.garanteprivacy.it.

CENTRO DIAGNOSTICO NARDI S.A.S.

CARTA DEI SERVIZI

14. DIRITTI DEL PAZIENTE

Art. 1 - Nel "Centro Diagnostico Nardi" ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal Decreto Lgs. 517/93 è attivo il servizio reclami che permette di:

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 da parte della Direzione;
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 dalla Direzione, in cui si dichiara che le anzidette conclusioni non impediscono la proposizione in via giurisdizionale ai sensi dell'art. 14 comma 5 del Decreto Lgs 502/92 modificato dal Decreto Lgs. 517/93.

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:

- a. Lettere in carta semplice, indirizzata e inviata alla Direzione Amministrativa e consegnata alla Direzione Sanitaria.
- b. Colloquio con il Direttore Sanitario o un 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 comunicato al reclamante. 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 Amministrativa dell'opposizione alla decisione sul ricorso affinché essa venga riesaminata adottando, entro 15 giorni dal ricevimento, il provvedimento definitivo, sentito il Direttore Sanitario.

CENTRO DIAGNOSTICO NARDI CARTA DEI SERVIZI

15. DOVERI DEL PAZIENTE

1. **Avere un comportamento responsabile in ogni momento**, nel rispetto dei diritti degli altri pazienti e del personale e nel decoro della struttura sanitaria, evitando qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri (rumore, telefonini con suoneria attivata, radioline accese etc.).
2. **Stabilire un rapporto di fiducia, di rispetto e di collaborazione con il personale medico, infermieristico e tecnico**, fornendo tutte le informazioni necessarie sul proprio stato di salute, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto e rapido programma terapeutico ed assistenziale.
3. **Informare tempestivamente i sanitari** sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse.
4. **A mantenere ordinato il proprio spazio.**
5. **Per motivi igienico-sanitari**, mantenere in ordine il bagno nel rispetto degli altri utenti

CENTRO DIAGNOSTICO NARDI

CARTA DEI SERVIZI

16. IMPEGNI PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO

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, anche attraverso la creazione di un nuovo rapporto tra Medico e Utente, basato sulla cultura della prevenzione e del "check-up" (cercando di incrementare, ad es. la percentuale delle prestazioni e degli esami effettuati per prevenzione).

Durante questi anni abbiamo puntato sulla massima disponibilità, sulla professionalità, sulla formazione e sull'aggiornamento continuo dei nostri Operatori, al fine di garantire sempre un servizio efficiente all'Utente ed aumentare così la sua soddisfazione.

Attraverso l'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità, i seguenti Obiettivi:

1. Soddisfazione delle esigenze e delle aspettative dell'Utente attraverso il continuo miglioramento del servizio offerto.
2. Ampliamento del portafoglio Utenti.
3. Efficienza nei processi di erogazione dei servizi.
4. Condizioni lavorative ottimali per tutto il personale

In Accettazione è disponibile un questionario volto alla verifica della soddisfazione dell'Utente. Il "Centro Diagnostico Nardi" si impegna ad elaborare ed analizzare i dati da esso risultanti al fine di trovare nuovi spunti per migliorare il servizio erogato ed ottimizzare le risorse a disposizione.

Inoltre, ogni reclamo che perverrà presso questa struttura, sarà preso in considerazione al fine di colmare eventuali nostre carenze.

CENTRO DIAGNOSTICO NARDI CARTA DEI SERVIZI

17. GLI STANDARD DI QUALITÀ

- ø Il Centro ha abbattuto qualsiasi tipo di Barriera Architettonica.
- ø La privacy in fase di accettazione è garantita dalla presenza presso il bancone del solo Utente interessato. Gli operatori in accettazione provvedono, inoltre, ad evitare affollamenti.
- ø La sala d'attesa ha una capienza di 12 posti a sedere. È estremamente luminosa e dotata di un sistema di climatizzazione e di condizionamento separato ed indipendente.
- ø Il tempo medio di attesa che intercorre dalla fine della fase di accettazione all'esecuzione della prestazione è di circa 30 minuti.
- ø Tutte le sale in cui si effettuano le indagini sono dotate di Condizionatori che garantiscono sempre una perfetta ventilazione ed areazione degli ambienti.
- ø Tutte le apparecchiature sono costantemente aggiornate e vengono sottoposte a severi interventi di manutenzione periodica, calibrazione e taratura, proprio per garantire sempre il massimo.

CARTA DEI SERVIZI

18. IL CONSENSO INFORMATO

Il cittadino ha il diritto di essere informato in modo chiaro e completo sugli esami, sulle cure e su eventuali percorsi diagnostici cui sarà sottoposto.

Il consenso informato è obbligatorio per tutte le indagini.

19. COME RAGGIUNGERCI

Il "Centro Diagnostico Nardi" è situato nel cuore del quartiere Fuorigrotta di Napoli ed ubicato in via Raffaele Caravaglios, n°36 (C.A.P. 80.125).

E' facilmente raggiungibile utilizzando la Tangenziale di Napoli (uscita n°10 - Fuorigrotta), nonché a pochi minuti a piedi utilizzando i mezzi pubblici, inclusi i Bus, la Metropolitana (fermata: Piazza Leopardi), la Ferrovia Cumana (fermata: Fuorigrotta) e la Linea Tranviaria Rapida (fermata: Piazza Lala).

Rimaniamo sempre a Vostra completa disposizione per eventuali dubbi e/o chiarimenti

Cordiali saluti

Il Responsabile

Dr. Stefano Nardi