



 Casa di cura Morana S.R.L.

AMBULATORIO DI MEDICINA NUCLEARE

AMMINISTRATORE UNICO
ANGELA D'ANTONI

DIRETTORE SANITARIO
DR. VITO FORBICE

RESPONSABILE DELLA QUALITÀ
NATALE PARRINELLO

CARTA DEI SERVIZI



SEZIONE I PRESENTAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI



Premessa

La Carta dei Servizi Sanitari è il documento che formalizza il “patto” stipulato tra l’ambulatorio e i cittadini-utenti. In essa sono contenute tutte le informazioni riguardanti i servizi e le prestazioni sanitarie offerte al pubblico, le modalità di accesso, gli standard di qualità, la tutela e la partecipazione dei cittadini-utenti.

Con la Carta dei Servizi l’utente è soggetto partecipativo nella valutazione della qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie. Questa collaborazione fra chi eroga il servizio sanitario e chi ne usufruisce consente alla Direzione di predisporre nuove azioni finalizzate a migliorare l’assistenza sanitaria rivolta agli utenti, tutelando la loro salute.

La Carta è efficace strumento di comunicazione per razionalizzare l’organizzazione dell’ambulatorio con il consenso dell’utenza grazie alla conoscen-

za dei suoi reali bisogni.

Gli obiettivi contenuti nella presente Carta dei Servizi sono finalizzati a rendere più efficace l’intera attività sanitaria erogata, attivando nel contempo un costante processo di umanizzazione dell’assistenza che tenga pienamente conto dei diritti dei cittadini.

Il presente documento è da interpretare in chiave dinamica in quanto sarà soggetto a continui momenti di verifica e aggiornamento grazie anche al contributo di idee ed esperienze di chi volesse collaborare con noi a migliorare la qualità delle cure rivolte al paziente.

Struttura e attività

La Casa di cura Morana s.r.l. opera anche nel campo della medicina nucleare.

Il Centro è situato a Trapani in Viale Falcone e Borsellino n°30 all’interno di una struttura che garantisce la completa fruibilità degli spazi da parte di tutti gli utenti, grazie anche alla totale eliminazione delle barriere architettoniche. Un’adeguata separazione dei vari ambienti garantisce inoltre la privacy degli utenti. Le condizioni e l’ambiente di lavoro in cui opera l’ambulatorio, infine, sono adattati al coinvolgimento ed alle esigenze psicofisiche di tutto il personale, e sono tali da salvaguardare l’incolumità dei propri dipendenti, dei terzi coinvolti nelle operazioni, dei pazienti e del pubblico.

Accreditamento istituzionale

Il Centro è autorizzato all’apertura ed al mantenimento in esercizio con Autorizzazione Sanitaria rilasciata dalla Regione Siciliana Assessorato Sanità D.D.I. 1323/2017 del 04/07/2017

SEZIONE I

PRESENTAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI

Missione e politica

Scopo principale dell'Ambulatorio di medicina Nucleare è quello di fornire ai propri utenti prestazioni diagnostiche con un elevato standard di qualità. Per far ciò si impegna a:

- mantenere e rispettare nel tempo quanto disposto dalla normativa nazionale e regionale in merito all'accreditamento per le strutture sanitarie (D.Lgs. 502/92 - D.A. n. 890 17/06/2002 - Piano sanitario nazionale e regionale), nonché ottemperare alle attuali disposizioni vigenti in tema di Sicurezza;
- mantenere un costante aggiornamento del personale per garantire un alto grado di competenza professionale attraverso un programma di formazione degli operatori, affinché questi acquisiscano metodologie e strumenti indispensabili per il buon esito dei programmi di miglioramento qualitativo;
- promuovere, supportare e verificare i programmi di analisi e monitoraggio del livello di soddisfazione, finalizzati alla attivazione di programmi di miglioramento continuo della qualità;



- rispettare la dignità del paziente favorendo l'umanizzazione dei rapporti, che possano essere improntati alla correttezza, alla gentilezza ed alla propensione all'ascolto ed al dialogo;
- garantire la maggiore ospitalità ed il miglior servizio;
- migliorare le tecniche in riferimento alla specifica realtà sanitaria coerentemente ai progressi scientifici.

I valori fondamentali sui quali si fonda l'attività della Casa di cura Morana sono:

- il soddisfacimento dei bisogni dell'utente;
- il personale, come bene per garantire al meglio le prestazioni di cui l'utente necessita;
- l'innovazione a tutti i livelli, per sostenere i continui cambiamenti in corso nel settore;
- la ricerca della massima efficienza possibile.



SEZIONE I PRESENTAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI

Principi e obiettivi fondamentali

Coerentemente agli impegni presi, la Casa di cura Morana s.r.l. si prefigge di realizzare i propri servizi garantendo:

- l'eguaglianza di ogni cittadino-utente nel ricevere gli atti diagnostici più appropriati, senza discriminazioni di sesso, razza, nazionalità, condizione sociale e religione
- la qualità e l'appropriatezza degli atti diagnostici
- il rispetto del tempo dell'utente, riducendo al minimo le attese per l'accesso ai servizi
- il rispetto della dignità del paziente favorendo l'umanizzazione dei rapporti e la riservatezza;
- **la tutela della privacy, assicurando, con particolare riferimento al trattamento dei dati sensibili, l'applicazione del D. Lgs. 196/03 integrato dal GDPR 2018.**
- l'effettuazione di rilevazioni periodiche del gradimento degli utenti sul servizio offerto;
- tecnologie e professionalità all'avanguardia e costantemente aggiornate.



SEZIONE II

INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI FORNITE

Prestazioni fornite

Il Centro di medicina Nucleare fornisce le seguenti prestazioni specialistiche:

- Medicina nucleare in vivo: scintigrafia (statica, planare, tomografica SPET):
- scintigrafia epatica
- scintigrafia polmonare perfusionale
- scintigrafia renale
- scintigrafia cardiaca
- scintigrafia ossea (*total body e segmentaria*)
- scintigrafia tiroidea
- linfoscintigrafia
- scintigrafia cerebrale
- scintigrafia delle paratiroidi
- scintigrafia delle ghiandole salivari



Modalità di accesso

Tutte le prestazioni vengono erogate previa prenotazione telefonica o personale.

L'ambulatorio è convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN).

Per usufruire della convenzione, è necessaria la richiesta del medico di base.

La partecipazione alla spesa sanitaria è prevista secondo le modalità stabilite di volta in volta dal Servizio Sanitario Nazionale, nel rispetto delle esenzioni di legge.

In fase di accoglienza, il medico nucleare fornisce una serie di informazioni relative alla prestazione diagnostica con le indicazioni comportamentali. Chiarite le modalità di esecuzione dell'indagine, il medico richiede all'Utente:

- un Consenso Informato per l'erogazione dell'atto diagnostico;
- un Consenso Informato ai sensi del D. Lgs. 196/03 integrato dal GDPR 2018 ai fini del trattamento dei dati personali.





SEZIONE II INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI FORNITE



Contatti

Tel. 0923.437007

Fax 0923.593268

medicinanucleare@casadicuramorana.it

Orari

Lunedì: 8:30-13:30 / 15:30-18:30

Martedì: 8:30-13:30 / 15:30-18:30

Mercoledì: 8:30-13:30 / 15:30-18:30

Giovedì: 8:30-13:30 / 15:30-18:30

Organigramma

Nell'esercizio delle sue attività la **Casa di cura Morana** si avvale di personale medico e tecnico altamente specializzato.

La Direzione Sanitaria è affidata al dott. **Vito Forbice**, che sovrintende a tutte le attività sanitarie del Centro ed è responsabile dell'organizzazione.

Il personale sanitario è costituito da medici, tecnici sanitari di radiologia, medici, infermieri.

L'Amministrazione si occupa della gestione economica, giuridica e tecnica del centro. Si interessa anche del Sistema di Qualità e dei rapporti coi pazienti. Le strutture preposte alla gestione amministrativa sono:

l'ufficio dell'Amministratore unico;

l'Ufficio Assicurazione Qualità/Privacy;

l'accettazione.

SEZIONE III

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Verifica della qualità

La Casa di cura Morana s.r.l. ha redatto un Sistema di Gestione della Qualità conformemente ai requisiti standard previsti dalla norma UNI EN ISO 91001:2008.

Tale sistema consente di migliorare e tenere sotto controllo le prestazioni erogate contribuendo ad eliminare eventuali fattori di non conformità di servizio e/o deficienze a livello organizzativo.

A ciò si aggiungono le verifiche dei pazienti, i quali attraverso reclami o appositi questionari possono esprimere le loro osservazioni o il loro gradimento in ordine all'erogazione dei servizi e alla funzionalità organizzativa.

Impegno del centro è, quindi, il miglioramento degli standard qualitativi attraverso l'analisi di indicatori, i cui risultati costituiscono lo strumento per il miglioramento continuo. Inoltre, a prova della sensibilità ad un controllo sempre più efficiente delle informazioni cliniche del paziente, il Centro si è dotato di un sistema informatizzato di gestione della Cartella Clinica.





SEZIONE III STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI



RISPETTO DEL TEMPO DEI NOSTRI UTENTI	
Indicatore di qualità	Standard di qualità
N° di giorni che intercorrono tra prenotazione ed effettuazione prestazione Ossea:	Max 5 gg. Tiroidi: max 5 gg. Renali: max 5 gg. Cerebrali: max 5 gg. Cuori: max 10 gg.
N° di giorni che intercorrono tra effettuazione esame e consegna referto	Max 3 gg.
Tempo medio di attesa in sala di attesa per esami che necessitano di prenotazione	30 minuti

Indicatori e standard di qualità

Gli indicatori e gli standard definiti in questa sezione costituiscono un punto di riferimento per gli utenti della Casa di cura Morana s.r.l. e devono essere intesi come una dichiarazione del livello di qualità del servizio offerto e dell'impegno al continuo miglioramento.

DIRITTO DI INFORMAZIONE	
Indicatore di qualità	Standard di qualità
Documentazione sui servizi	In accettazione è in distribuzione la Carta dei Servizi
Identificazione degli operatori	Ogni operatore è identificato: - nome e cognome - funzione

SEZIONE III

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI



PROFESSIONALITÀ E TECNOLOGIE	
Indicatore di qualità	Standard di qualità
Dotazione e tipologia delle apparecchiature per l'attività di medicina nucleare	Conformità ai requisiti minimi previsti dagli standard della Regione Sicilia
Dotazione e Qualifica del personale medico	Conformità ai requisiti minimi previsti dagli standard della Regione Sicilia

QUALITÀ DEI SERVIZI	
Indicatore di qualità	Standard di qualità
Monitoraggio dei reclami degli utenti	Distribuzione di schede di segnalazione e/o reclamo agli utenti
Rilevazione della customer satisfaction	Indagini di gradimento finalizzate alla verifica della soddisfazione degli utenti



SEZIONE IV MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Reclami

La Casa di cura Morana s.r.l. 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 può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo predisposto, che può essere richiesto in accettazione o direttamente alla Direzione;
- lettera in carta semplice indirizzata e inviata alla Direzione o consegnata brevi manu in accettazione;
- presentandosi direttamente in Direzione, fornendo verbalmente le proprie osservazioni;
- segnalazione telefonica o fax firmato indirizzato alla Direzione.

Il questionario compilato (anche in forma anonima) viene restituito al personale dell'accettazione o messo nell'apposita cassetta situate nelle sale d'attesa. Il centro analizzerà le risposte dei questionari per le successive considerazioni.

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 3 giorni.

Indagini di gradimento

Al fine di migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi offerti, la **Casa di cura Morana s.r.l.** mette a disposizione degli utenti appositi questionari indirizzati a rilevare il grado del loro soddisfacimento relativamente a:

- assistenza ricevuta dal personale medico e tecnico;
- accoglienza ricevuta;
- completezza e chiarezza delle informazioni ricevute;
- pulizia dei locali;
- ambiente e confort;
- relazioni con il personale.

SEZIONE V TUTELA DEGLI UTENTI



TUTELA DELLA RISERVATEZZA E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

La Casa di cura Morana s.r.l., titolare del trattamento, ha adeguato il proprio sistema gestionale e le proprie strutture alle norme contenute nel “Codice in materia di protezione dei dati personali” (D.Lgs. n. 196/03 e succ. integrazioni) conosciuto come Legge sulla Privacy. Questa normativa si propone di tutelare il diritto alla riservatezza dei dati personali, per evitare che un loro uso scorretto possa danneggiare o ledere i diritti, le libertà fondamentali e la dignità delle persone interessate.

La tutela della riservatezza dei dati dell'utente - in particolare, dei dati sensibili (per es. dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale) - rappresenta per la Casa di cura Morana srl un mezzo per offrire una reale tutela

della dignità della persona ed un servizio di maggior qualità per gli utenti, per i loro familiari e per tutti gli operatori.

I Vs. dati personali e/o sensibili saranno raccolti e trattati, al fine di:

- erogare la prestazione sanitaria;
- accertare e certificare lo stato di salute;
- espletare gli adempimenti amministrativo-contabili;
- effettuare indagini sul gradimento dei servizi e delle prestazioni.

In assenza dei dati **la Casa di cura Morana s.r.l.** potrebbe non essere in grado di effettuare le prestazioni richieste. All'interno del centro, i dati raccolti sono utilizzati, con modalità manuali e informatiche, e custoditi in modo corretto, tutelando la riservatezza ed i diritti, nel rispetto del segreto professionale e in forma anonima per la ricerca scientifico-statistica. La comunicazione di dati ad altri soggetti pubblici ed ai privati è effettuata in esecuzione degli obblighi di legge. In relazione al trattamento dei dati, rivolgendosi al Responsabile del trattamento, dott. Vito Forbice, gli interessati potranno esercitare in ogni momento, i diritti (accesso, cancellazione, rettifica, opposizione, etc.) specificamente previsti dall'art. 7 del D.Lgs. 196/03 e succ. integrazioni, nelle modalità ivi contemplate.

A tutela della Vs. riservatezza, non possono essere fornite telefonicamente informazioni cliniche e diagnostiche sui pazienti. Gli interessati sono cortesemente pregati di non insistere con il personale in accettazione.



SEZIONE V TUTELA DEGLI UTENTI

Diritti e Doveri

DIRITTI DEL PAZIENTE

Il Paziente ha diritto:

- a ricevere un trattamento adeguato alle proprie necessità cliniche;
- a ricevere tutta l'assistenza Medica e tecnica prevista dalle norme per l'Accreditamento;
- di essere trattato in una Struttura Sanitaria che risponda alla norme per l'Accreditamento in ordine all'adeguatezza tecnologica delle attrezzature e professionale del Personale Sanitario;
- ad essere informato su ogni procedimento diagnostico;
- al rispetto della propria personalità e del proprio pudore, in qualsiasi momento, e all'osservanza delle norme igieniche e di profilassi per la prevenzione delle malattie infettive e contagiose;
- di manifestare, direttamente o tramite i propri Rappresentanti, eventuali disfunzioni e/o carenze del Centro.

DOVERI DEL PAZIENTE

Il Paziente ha il dovere:

- di collaborare con il Personale Medico e Tecnico alla ottimizzazione del servizio e di seguire le indicazioni suggerite;
- di rispettare il lavoro e la professionalità degli Operatori Sanitari;
- di rispettare le norme di pulizia e di igiene personale, le norme di civile convivenza con gli altri pazienti e le norme generali di attenzione e cura per l'ambiente e la struttura di cui usufruisce;
- di rispettare gli orari del Centro ed i turni assegnati;
- di collaborare con il Medico ed il Tecnico per l'esecuzione della prestazione diagnostica;
- di rispettare la riservatezza degli altri utenti/pazienti del centro.

Viale Falcone - Borsellino Quartiere Portici - Trapani - Tel. 0923.437007 - Fax 0923.593280



NOI SIAMO QUI



Casa di cura Morana S.R.L.

**AMBULATORIO DI MEDICINA
NUCLEARE**

VIALE FALCONE E BORSELLINO, 30 - 91100 TRAPANI

TEL. 0923.437007 - FAX 0923.593268

medicinanucleare@casadicuramorana.it