

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO ODONTOIATRICO GUARNERI SRL – SOCIETÀ TRA PROFESSIONISTI

Ed. 03 Anno 2026

PRESENTAZIONE

Lo studio si pone come centro di riferimento nel territorio con l'aspettativa di fornire un significativo servizio alla popolazione che, allo stato, è spesso costretta a lunghi spostamenti per usufruire delle prestazioni offerte.

LA CARTA DEI SERVIZI: *Che cos'è. Come si legge.*

LA CARTA DEI SERVIZI: *Normative di riferimento*

SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE

- ☐ *Carta dei Servizi e Centro*
- ☐ *Principi fondamentali*
- ☐ *Mission*

SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E I SERVIZI FORNITI

- ☐ *Tipologia delle prestazioni fornite*
- ☐ *Struttura*
- ☐ *Attrezzature del Centro*
- ☐ *Servizi accessori*
- ☐ *Confort*
- ☐ *Accesso alle prestazioni*
- ☐ *Orario al pubblico*
- ☐ *Orario Customer Care*
- ☐ *Nomenclatore tariffario*

SEZIONE TERZA

STANDARD DI QUALITÀ ED IMPEGNI ASSUNTI

- ☐ *Impegni assunti*

SEZIONE QUARTA

INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA, TUTELA E PARTECIPAZIONE

- ☐ *Presentazione delle osservazioni, opposizioni, denunce e reclami.*
- ☐ *Regolamento dei diritti e dei doveri del cliente/paziente.*
- ☐ *informazione e privacy*
- ☐ *Modalità di pubblicizzazione e diffusione della carta dei servizi*
- ☐ *Piano di verifica e aggiornamento*

SEZIONE QUINTA

INDICAZIONI DI CONTENIMENTO DELLE LISTE DI ATTESA SECONDO IL PIANO REGIONALE

- ☐ *Governo della domanda e criteri di priorità*
- ☐ *Criteri di priorità di accesso*

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi viene effettuata nel rispetto dei principi di seguito elencati:

- **IMPARZIALITÀ NELL' EROGAZIONE E UGUAGLIANZA DEL DIRITTO ALL'ACCESSO DEI SERVIZI**

Le prestazioni sono erogate secondo regole uguali per tutti, indipendentemente da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.

- **PIENA INFORMAZIONE DEGLI UTENTI SUI SERVIZI OFFERTI E SULLE MODALITÀ DI EROGAZIONE**

criterio informatore dei comportamenti e degli atteggiamenti del personale che opera all'interno del centro.

- **DEFINIZIONE DI STANDARD E ASSUNZIONE DI IMPEGNI RISPETTO ALLA PROMOZIONE DEL SERVIZIO E ALLA DETERMINAZIONE DI MODALITÀ DI VALUTAZIONE COSTANTE DELLA QUALITÀ STESSA**

intesa come costante impegno ad orientare le strategie e gli sforzi della propria organizzazione al raggiungimento della qualità del servizio prestato.

- **ORGANIZZAZIONE DI MODALITÀ STRUTTURATE PER LA TUTELA DEI DIRITTI DEI CITTADINI**

All'Ospite vengono fornite informazioni sul suo stato di salute, garantendo la massima riservatezza secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di privacy (Regolamento UE 679/2016).

- **ASCOLTO DELLE OPINIONI E DEI GIUDIZI ESPRESSI DAI CITTADINI DIRETTAMENTE O ATTRAVERSO LE ASSOCIAZIONI CHE LI RAPPRESENTANO**

Il paziente può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. In particolare è garantito l'accesso alla documentazione relativa alle autorizzazioni ed alle valutazioni del Sistema di Accreditamento; viene garantita una risposta tempestiva e pertinente a reclami, segnalazioni e osservazioni degli Utenti.

MISSION

In una visione moderna di assistenza sanitaria e in linea con la programmazione aziendale, obiettivo primario è quello di erogare prestazioni appropriate attraverso un approccio sensibile e aperto verso l'utenza e i suoi bisogni, attenendosi ai principi della qualità: efficacia, efficienza, economicità ed equità.

Pertanto, si è ritenuto indispensabile creare le condizioni adatte a favorire un'attenzione al monitoraggio e all'implementazione dei processi gestionali per il continuo miglioramento della performance e ottimizzazione delle risorse, motivando il personale sanitario mediante il coinvolgimento e la condivisione degli obiettivi aziendali, la valorizzazione delle singole professionalità, la gratificazione personale, la flessibilità organizzativa, definita in base ai bisogni sanitari e assistenziali del cittadino-utente; inoltre, massima accessibilità e libertà di scelta dell'assistenza per i cittadini, equità delle prestazioni per gli utenti, e, infine, integrazione e raccordo istituzionale con gli enti locali e con le organizzazioni sanitarie e di volontariato.

**NORMATIVE DI RIFERIMENTO
PER LA REALIZZAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Art. 32 della Costituzione

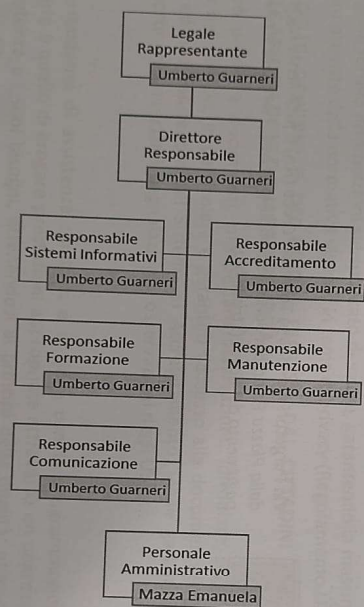
"la Repubblica Italiana tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantisce cure gratuite agli indigenti".

La realizzazione della "Carta Dei Servizi", strumento di tutela dei cittadini che in essa trovano le informazioni utili per fruire in maniera agevole dei **Servizi Sanitari** erogati, deve essere formulata nel rispetto delle normative di riferimento:

- **Legge 7 agosto 1990, n° 241** – *"Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi"*;
- **D.P.C.M. del 27 gennaio 1994, Gazzetta Ufficiale n° 43 del 22 febbraio 1994** - *"Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici"*;
- **D.P.C.M. dell'11 ottobre 1994 Gazzetta Ufficiale n° 261 dell'8 novembre 1994** - *"Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico"*;
- **Decreto Legge 12/05/95 n° 163 convertito in Legge l'11/07/95 n° 273** - *"Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie carte dei servizi"*;
- **D.P.C.M. in data 19/05/95** - *"Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi"*;
- **Linee Guida n°2/95 del 31/08/95 supplemento ord. della Gazzetta Ufficiale n° 108 del 31/08/95** - *"Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale"*;
- **Circolare del Ministero della Sanità prot. n° 100/SCPS/21.12833 del 30/09/95** - *"Adozione della Carta dei Servizi Sanitari"*;
- **DGRC n. 2100 del 31.12.2008** *"Osservatorio Regionale per la promozione della carta dei servizi - Costituzione del comitato tecnico"*;
- **Decreto Legge 286 del 2008 Art. 2 comma 461** - (Legge finanziaria 2008);
- **D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150, Art. 28** - *"Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni (Riforma Brunetta)"*;
- **DGRC n. 369 del 23 marzo 2010** - *"Linee Guida Per La Carta Dei Servizi Sanitari"*

SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE



SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SUI SERVIZI E SULLE STRUTTURE

*In questa Sezione vengono indicati tutti i servizi attualmente presenti
e le relative prestazioni erogate.*

SERVIZI EROGATI

Il centro eroga tutte le prestazioni odontoiatriche per le quali è autorizzato, mediante utilizzo di materiali certificati e applicazione delle best practice di settore.

È opportuno chiarire anche con il percorso di accreditamento istituzionale quali prestazioni possano essere offerte e con quale tipologia di copertura da parte del SSN.

In effetti, le cure odontoiatriche sono **parzialmente coperte** dal SSN, che eroga soltanto alcune prestazioni per le quali il cittadino è comunque tenuto al pagamento del ticket.

Va detto però che normalmente il **ticket non comprende** i costi degli impianti, delle protesi mobili e fisse e dei relativi materiali, che pertanto restano a carico del cittadino.

Tuttavia la normativa nazionale in materia, prevede la possibilità che il Sistema Sanitario Nazionale garantisca **cure odontoiatriche mutuabili** in favore di particolari categorie di soggetti a rischio, e in particolare:

- dei **soggetti in età evolutiva** (0-14 anni), che potranno ricevere così determinate prestazioni (visite odontoiatriche, estrazioni, chirurgia parodontale, ablazione del tartaro, ecc.);
- dei **soggetti in condizioni di particolare vulnerabilità sanitaria** che rendono indispensabili o necessarie le cure odontoiatriche. Vi rientrano ad esempio pazienti in attesa di trapianto e post- trapianto, pazienti con stati di immunodeficienza grave, pazienti in trattamento radioterapico per neoplasie del distretto cefalico, ecc.;
- dei **soggetti in condizioni di svantaggio sociale ed economico** correlate di norma al basso reddito e/o a condizioni di marginalità e/o esclusione sociale che impediscono l'accesso alle cure odontoiatriche a pagamento per i costi presenti nelle strutture private.

Nella situazione attuale spetta alle Regioni e alle Province autonome, in considerazione delle caratteristiche demografiche e socio-economiche della popolazione interessata e delle risorse da destinare a questo settore, adottare i criteri per selezionare le fasce di popolazione in condizione di vulnerabilità sanitaria e sociale e per questo destinatarie di specifiche prestazioni odontoiatriche.

Per l'erogazione delle prestazioni in regime di accreditamento con il SSN (previo ottenimento da parte dello studio del titolo di struttura accreditata) è necessario seguire i seguenti passi:

- 1) Recarsi dal proprio medico di famiglia e farsi rilasciare la ricetta riportante la dicitura "VISITA ODONTOIATRICA"
- 2) Telefonare in struttura e prenotare una visita
- 3) Recarsi presso lo studio ove viene eseguita la visita specialistica e viene rilasciato al paziente un documento attestante le cure necessarie da eseguire
- 4) Con il suindicato documento (punto 3), rilasciato dopo visita, recarsi nuovamente dal medico curante per la prescrizione su ricetta medica delle prestazioni odontoiatriche necessarie.

5) Recarsi c/o lo studio, portando la ricetta rilasciata dal proprio medico curante assieme al documento rilasciato (p.to3) dopo la visita, per iniziare l'iter terapeutico e le cure del caso.

Il Sistema Sanitario Nazionale prevede l'erogabilità in convenzione solo di alcune prestazioni, le più comuni sono:

- **Visita specialistica:** - Visita da parte del personale Medico della struttura per valutare le vostre necessità, evidenziando e fornendo, ove possibile, informazioni di natura terapeutica. Qualora fossero necessarie ulteriori prestazioni e le stesse fossero erogabili in regime di convenzione saranno fornite tutte le informazioni per richiedere una nuova ricetta (vedi p.to 3 dell'elenco precedente)
- **Ablazione del tartaro, Estrazioni dentali, Chirurgia orale; Parodontologia; Conservativa; Protesi, Endodonzia**

In caso di rispetto delle condizioni di esenzione le prestazioni sono gratuite, altrimenti l'importo da corrispondere sarà quello previsto dal ticket nazionale.

PROGRAMMI DI TUTELA DELLA SALUTE ODONTOIATRICA IN ETÀ EVOLUTIVA

La Regione Campania con supplemento ordinario n. 15 alla Gazzetta Ufficiale del 18/3/17 ritiene efficace prevedere per i soggetti in età evolutiva (0-14 anni) l'attivazione di programmi che prevedano:

- Monitoraggio della carie e delle malocclusioni
- Trattamento della patologia cariosa;
- correzione delle patologie ortognatodontiche a maggior rischio (gradi 4° e 5° dell'indice IOTN)

PAZIENTI IN VULNERABILITÀ SANITARIA

Sono individuati in tale casistica:

- Pazienti in attesa di trapianto e post trapianto (escluso trapianto cornea);
- Pazienti con stati di immunodeficienza grave;
- Pazienti con cardiopatie congenite cianogene;
- Pazienti con patologie oncologiche edematologiche in età evolutiva ed adulta in trattamento con radioterapia o chemioterapia o comunque a rischio di severe complicanze infettive;
- Pazienti con emofilia grave o altre gravi patologie dell'emo coagulazione congenite, acquisite o iatrogene

I soggetti affetti da altre patologie o condizioni alle quali sono frequentemente o sempre associate complicanze di natura odontoiatrica potranno accedere alle cure odontoiatriche solo se la condizione patologica stessa risulta associata da una concomitante condizione di vulnerabilità sociale.

ATTREZZATURE

Le attrezzature sono qualitativamente e quantitativamente adeguate ai bisogni dell'Utenza e garantiscono un corretto ed efficace svolgimento dei trattamenti richiesti sulla scorta di quanto previsto e predisposto dalla normativa vigente che regola l'autorizzazione all'esercizio.

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO



Lunedì – Venerdì: 09:00 – 13:00 e dalle 15:00-20:00

TEMPI DI ATTESA

Il centro programma le proprie prestazioni destinando adeguati slot temporali ai propri pazienti, per cui, fatta salva la puntualità, i tempi di attesa sono mediamente di 15 minuti in sala.

Inoltre, al fine di gestire eventuali urgenze, il centro destina alcuni slot temporali alla gestione di tali evenienze per far fronte ai pazienti classificati come urgenti e per i quali è riservato idoneo spazio.

ONERI A CARICO DELL'OSPITE

Sono a carico del paziente:

- gli interventi di tipo estetico e i manufatti protesici, ortodontici, implantologici e gnatologici, fatto salvo quanto specificato dalla Regione in termini di vulnerabilità sociale

Infatti i cittadini che si trovano in una condizione di vulnerabilità sanitaria e di vulnerabilità sociale, definiti annualmente con delibera degli assessori alla sanità e delle politiche sociali, hanno diritto ad effettuare cure odontoiatriche protesiche ed ortodontiche gratuite nei centri privati accreditati.

Nei nuovi Lea odontoiatrici viene confermata l'attivazione di programmi di tutela della salute odontoiatrica in età evolutiva (0-14 anni) comprendono il monitoraggio della carie e male-occlusioni, i trattamenti della patologia cariosa e la correzione delle patologie ortognatodontiche a maggior rischio (grado 5° indice IOTN).

I cittadini che non superano il doppio del reddito ISEE dei cittadini di cui al p.to 1 hanno diritto ad effettuare cure odontoiatriche, protesiche ed ortodontiche con una compartecipazione alla spesa non superiore al cinquanta per cento del costo della prestazione richiesta.

Art. 1

I pazienti, parenti o affini, o organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la Regione o presso la ASL possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale.

Art. 2

I pazienti e gli altri soggetti come individuati dall'art.1, esercitano il proprio diritto con:

- Lettera in carta semplice indirizzata e inviata al Direttore Responsabile
- Compilazione di apposito modello, sottoscritto dall'utente
- Segnalazione telefonica o via fax al Centro;
- Colloquio con il Direttore Responsabile del Centro.

Per le segnalazioni telefoniche o per colloquio sarà compilata un'apposita "scheda verbale", annotando sulla stessa quanto segnalato dall'utente, con l'acquisizione di tutti i dati necessari per le comunicazioni di merito. La struttura si impegna a rispondere formalmente ai reclami entro 7 giorni lavorativi dalla ricezione

Art. 3

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentate, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti in armonia con il disposto dell'art.14, comma 5, del Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal Decreto Legislativo 517/93. Il reclamo presentato fuori del termine di scadenza sopra indicato non ha, come tale, gli effetti giuridici previsti dal presente Regolamento, tuttavia, il Direttore Responsabile del Centro si rende disponibile a valutare qualsiasi irregolarità e a darne spiegazione o a prendere adeguati provvedimenti nei confronti del personale responsabile.

Art. 4

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami, comunque presentate o ricevute nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, devono essere istruite e trasmesse nel termine massimo di 3 giorni alla Direzione.

Art. 5

La Direzione assolve il compito di "Ufficio di Pubbliche Relazioni" ed esplica le funzioni di cui agli articoli precedenti.

Art. 6

L'utente può eventualmente richiedere il riesame del provvedimento del Direttore Responsabile del Centro di cui all'articolo 5 con motivata istanza in carta semplice indirizzata allo stesso Direttore Responsabile, che decide in merito nel termine massimo di 15 giorni dalla ricezione dell'istanza.

La politica aziendale è finalizzata al miglioramento continuo delle prestazioni. Pertanto sono stati individuati gli standard di qualità, di seguito elencati, che rappresentano l'impegno che la struttura assume nei riguardi dei propri utenti.

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

1. **Prevenzione:** Sistema Sicurezza aggiornato al D.Lgs. 81/08,
2. **Accesso garantito per tutti:** trasparenza delle liste d'attesa
3. **Informazione:** pubblicazione e diffusione della Carta dei Servizi e della Guida ai servizi, Bacheche, sito
4. **Consenso informato:** informazione al paziente riguardo il trattamento
5. **Libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari**
6. **Privacy e Confidenzialità:** impegno degli operatori del Centro alla privacy ed alla confidenzialità nel riguardo del paziente
7. **Rispetto del tempo del paziente:** adeguamento, per quanto possibile, agli orari del paziente
8. **Individuazione di Standard di Qualità:** definizione di standard che definiscono il livello di qualità erogata
9. **Sicurezza dei Trattamenti Sanitari:** definizione di protocolli validati, controllo delle attività, formazione e monitoraggio sull'evento avverso
10. **Innovazione e Costante Adeguamento:** miglioramento delle prestazioni, delle infrastrutture, delle attrezzature, e della comunicazione da e verso il paziente
11. **Iniziative Organizzative e procedurali volte ad Evitare le Sofferenze e il Dolore non necessari:** definizione di protocolli validati, controllo delle attività, formazione e monitoraggio sull'evento avverso
12. **Personalizzazione del Trattamento:** definizione di percorsi individualizzati, assegnazione ad operatori qualificati nel settore
13. **Sistema del Reclamo:** definizione di una procedura per la raccolta e risposta ai reclami, analisi delle cause e spunti di miglioramento
14. **Procedure di Risarcimento Adeguato ed in Tempi ragionevolmente Brevi:** individuazione di una procedura per la registrazione dei provvedimenti legali, copertura assicurativa

Gli standard di seguito elencati, rappresentano l'impegno che la Struttura assume nei riguardi dei propri utenti:

N	RIFERIMENTO	INDICATORI	Standard
1.	ACCESSIBILITÀ:	Disponibilità della Carta dei Servizi e della guida ai servizi	Sempre
		N. di Richieste di Documenti dei Pazienti accordate/n. totale di Richieste (%)	100%
		Riconoscibilità degli operatori tramite cartellino identificativo	Sempre
2.	UMANIZZAZIONE:	N. di Schede con consenso scritto al trattamento dei dati relativi ai Pazienti/Totale pazienti (%)	100%
		N. Schede con consenso informato dei Pazienti/Totale Pazienti (%)	100%
		N. di recl. legittimi a cui si è fornita risposta efficace/N. di reclami legittimi perven. (%)	100%
3.	APPROPRIATEZZA:	Idoneità della documentazione preliminare all'ingresso in struttura e appropriatezza delle prestazioni effettuate	100%
4.	RIDUZIONE DEI TEMPI E LISTE D'ATTESA:	Tempo di permanenza in lista di attesa	0
5.	CONTINUITA' DELLE CURE:	N. di interruzioni del servizio per indisponibilità della struttura	0
		N. eventi avversi verificati	0
6.	RIDUZIONE DEI RISCHI:	Adeguate formaz. per il Risk Management	Si
		Adeguate procedura con relative registrazioni sulla corretta manutenzione degli elettromedicali e delle attrezzature per la diagnostica	Si
		ECM /anno	Si
		manutenzione effettuata/ manutenzione programmata (%)	100%
		Numero pulizie ambienti comuni / Giorno	2 volte /gg

SEZIONE QUARTA

INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA, TUTELA E PARTECIPAZIONE

Lo studio dentistico CENTRO ODONTOIATRICO GUARNERI SRL – SOCIETÀ TRA PROFESSIONISTI promuove ed assicura la funzione di Tutela dei Diritti degli Utenti del SSN, affermando il diritto al reclamo contro gli atti o i comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e, inoltre, fissa le procedure di presentazione dei reclami.

Il Reclamo è un elemento di input per procedere alla rivalutazione del Servizio, pertanto sollecita i suoi pazienti alla presentazione di Reclami, al fine di consentire un costante monitoraggio dell'efficienza e dell'efficacia del servizio svolto

CARTA DEI SERVIZI

La *Carta dei Servizi* rappresenta l'impegno formale che questa Struttura assume nei confronti dei propri Utenti per dire in modo chiaro e semplice che cosa lo studio del Dott. Guarneri, cosa offre e in che modo lo offre.

Gli obiettivi che si perseguono sono i seguenti:

- assicurare la trasparenza dei propri atti;
- assicurare e mantenere i più alti livelli prestazionali attraverso periodiche attività di verifica e miglioramento continuo della qualità del servizio;
- definire gli standard di qualità;
- garantire la centralità del cittadino rispetto alla organizzazione dei servizi;
- favorire la partecipazione del cittadino in forma organizzata alla progettazione e monitoraggio delle attività;
- migliorare la comunicazione per favorire l'accesso e l'utilizzo dei servizi sanitari;
- verificare concretamente la qualità dei servizi erogati attraverso il controllo del rispetto degli standard che l'azienda si impegna a perseguire;
- favorire la conoscenza dell'organizzazione aziendale ed il coinvolgimento degli operatori;
- garantire la funzione di tutela dei diritti dei cittadini, attraverso la partecipazione degli stessi all'attività dell'Azienda e attraverso la gestione dei reclami.

In particolare la Carta dei servizi:

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

Tutto ciò al fine di offrire servizi efficaci ed efficienti.

Art. 7

Il Direttore Responsabile, svolte le opportune indagini acquisite agli atti e sottoposte a controllo ai sensi della Legge 241/90, valuta le eventuali misure disciplinari. Qualora quanto denunciato dall'utente dovesse risultare immotivato e non confortato da prove adeguate riproducibili eventualmente presso il Foro competente per territorio, si riserva di cautelare la propria immagine e credibilità nei tempi e nei modi più opportuni e di sottoporre l'istanza ai propri Legali.

Art. 8

Per tutto quanto non previsto dal presente regolamento si rimanda alle leggi citate nel testo e alle disposizioni regolanti la materia in generale.

REGOLAMENTO DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEL PAZIENTE

I DIRITTI

Art. 1

Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

Art. 2

In particolare, al momento dell'accettazione ha il diritto di essere sempre individuato con nome e cognome ed interpellato con la particella pronominale "Lei".

Art. 3

Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso e alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che l'hanno in cura.

Art. 4

Il paziente ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi e alla malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

Art. 5

In particolare, il paziente dovrà essere informato in tempo sulle reali condizioni di salute e, ove il Direttore Responsabile raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di un'informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute verrà avvisato il medico richiedente.

Art. 6

Il paziente ha altresì diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e metodiche alternative, anche se eseguibili in altre strutture. Qualora il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'art. precedente.

Art. 7

Il paziente ha diritto alla segretezza del proprio "Status" di salute.

Art. 8

Il paziente ha il diritto di proporre reclami che devono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

Art. 9

Nessun trattamento può essere eseguito senza il consenso volontario, informato e cosciente del paziente. Il paziente ha diritto, in qualsiasi momento, di rifiutare un trattamento, tranne che in alcuni casi di interesse pubblico e sociale disciplinati da specifiche disposizioni di legge.

Quando il rifiuto di un trattamento impedisce che l'assistenza sia appropriata, il rapporto tra la struttura ed il paziente non ha più ragione di essere, pertanto il paziente sarà dimesso.

I DOVERI

L'ADEMPIMENTO DI ALCUNI DOVERI È ALLA BASE PER USUFRUIRE PIENAMENTE DEI PROPRI DIRITTI.

Art. 1

Il paziente e i familiari, quando accedono sono invitati ad avere un comportamento responsabile in ogni momento e di considerare il rispetto e la comprensione dei diritti degli altri pazienti ivi presenti, nonché con i Professionisti ed il Personale tutto.

Art. 2

L'accesso al Centro presuppone da parte del paziente un rapporto di Rispetto e Fiducia verso il personale sanitario.

Art. 3

E' un dovere di ogni paziente rifiutare o rinunciare ad accertamenti diagnostici che reputasse incongrui al fine di evitare sprechi di tempo e risorse.

Art. 4

Il paziente e i familiari sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno del Centro come forma di rispetto verso se stessi e per gli altri.

Art. 5

Chiunque usufruisca del Centro è tenuto a rispettare gli orari stabiliti, salvo in casi in cui è stata fatta esplicita richiesta ed avisato il personale per tempo.

Art. 6

Nel Centro è severamente vietato fumare.

Art. 7

Il cittadino è tenuto, all'atto della Denuncia o Segnalazione di Irregolarità, Disfunzioni e Comportamenti riscontrati nel Centro, a produrre Motivata e Tangibile Documentazione, mediante Prove da depositare agli Atti dell'Istruttoria.

Art. 8

Il paziente impossibilitato a ricevere il trattamento per motivi personali è tenuto a dare congruo avviso al Centro

Il Dott. Guarneri ha come obiettivo la riconoscibilità di tutto il personale attraverso apposito cartellino identificativo.

Il diritto alla privacy viene garantito dalle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali per i quali gli utenti rilasciano il loro consenso informato. I dati relativi al trattamento di ciascuna persona presa in carico vengono registrati su scheda clinica, dove vengono riportati i dati anagrafici ed i dati sanitari storici e correnti; la responsabilità unica della gestione di tali documenti e l'inviolabilità di tali registri è assicurata dal Direttore Responsabile

Tutta la documentazione è trattata conformemente alle disposizioni vigenti in materia.

MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è patrimonio di tutti i cittadini. E' per questo che l'azienda ha scelto i canali di comunicazione più adatti e prevedere, nello stesso tempo, più sistemi di diffusione del documento e nel contempo ha garantita la chiarezza espositiva e la completezza dell'informazione.

- ambulatori distrettuali e dei medici di base e pediatri di libera scelta,
- le sedi dell'associazione del collettivo dell'utenza I
- sito Web

E' altresì prevista l'informazione telefonica che può orientare il cittadino all'accesso dei servizi.

PIANO DI VERIFICA E AGGIORNAMENTO

La Carta dei servizi è rivalutata periodicamente con cadenza annuale, o in casi straordinari di sopraggiunte modifiche rispetto ai contenuti, al fine di mantenerla sempre allineata con l'effettiva condizione della struttura. Anche in fase di revisione della carta dei servizi è tenuto in debito conto da parte del centro:

- partecipazione di referenti in tutti gli ambiti aziendali responsabili dell'aggiornamento delle informazioni,
- analisi reclami,
- l'apporto delle associazioni di tutela dei cittadini
- il contributo fornito dai malati e dai pazienti
- il contributo fornito dai volontari

I risultati delle valutazioni vengono pubblicizzati sia all'interno che all'esterno dell'azienda ai soggetti coinvolti e interessati affinché possano proporre modifiche organizzative.

SEZIONE QUINTA

INDICAZIONI DI CONTENIMENTO DELLE LISTE DI ATTESA SECONDO IL PIANO REGIONALE

Con Deliberazione N. 170 del 10 febbraio 2007, la Giunta Regionale della Regione Campania ha emanato il "Piano Regionale Contenimento Tempi di Attesa (PRCTA)", con l'obiettivo di garantire, mediante tempi d'accesso alle prestazioni sanitarie certi e adeguati ai problemi clinici presentati, il rispetto di fondamentali diritti alla persona, quali la tutela della salute e l'eguaglianza nell'erogazione delle prestazioni sanitarie.

GOVERNO DELLA DOMANDA E CRITERI DI PRIORITA'

All'allungamento dei tempi di attesa concorrono una molteplicità di fattori complessi, ma per una possibile soluzione del problema delle liste d'attesa bisogna intervenire per modificare l'attuale contesto organizzativo del sistema di erogazione delle prestazioni sanitarie.

Gli interventi di modifica del contesto richiedono cambiamenti del sistema del governo della domanda e/o dell'offerta, mediante:

Revisioni periodiche dell'attività prescrittiva, da parte dell'Ente competente

Governo clinico orientato alle liste di attesa, su cui deve incidere ogni Azienda adottando tutti gli strumenti per perseguire gli obiettivi di miglioramento

CRITERI DI PRIORITÀ DI ACCESSO

Per facilitare l'accesso ai servizi e per promuovere un sistema di gestione dell'offerta che tenga anche conto della gravità del bisogno, il nostro Centro, come indicato dalla Regione Campania adotta il sistema della classificazione della domanda di prestazioni in base a criteri di priorità clinica.

Nel sistema sanitario, infatti, la possibilità di attribuire a singoli utenti tempi di attesa diversi è determinante per l'efficacia e l'efficienza del sistema.

Suddetta procedura, nell'obiettivo di trasparenza e controllo delle liste d'attesa, è stata definita dal Centro, sulla base delle indicazioni della Regione Campania, al fine di attribuire al paziente un tempo di attesa ragionevole per ottenere l'erogazione della prestazione sanitaria senza comprometterne la prognosi e la qualità della vita

COME RAGGIUNGERE



in auto...



Via Purgatorio, 1 - 80059 Torre Del Greco (NA) è facilmente raggiungibile dalla Piazza Palomba. Sono disponibili parcheggi lungo la strada previo pagamento del ticket (strisce blu)