



CARTA DEI SERVIZI

Presentazione

La Carta dei Servizi ha l'intento di far conoscere le attività ed i servizi messi a disposizione dal nostro Centro e le modalità per accedervi.

La "Carta" è anche e soprattutto l'impegno ad assistere, con competenza, professionalità ed efficienza, quanti si rivolgono al nostro Poliambulatorio per offrire una informativa completa sulle prestazioni erogate.

Il **Centro Diagnostico Arce**, ha elaborato la propria Carta dei Servizi e si impegna a garantirne la divulgazione, affinché essa diventi per i propri utenti un reale strumento partecipativo.

La presente Carta dei Servizi, oltre a fornire informazioni dettagliate sui servizi offerti dal **Centro Diagnostico Arce**, permette all'utente di valutarne la qualità e di formulare proposte in merito, consentendo di conseguenza di operare interventi mirati per un miglioramento costante dei servizi.

Principi fondamentali a tutela dell'utente

L'attività del nostro Poliambulatorio si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla Direttiva del 27 gennaio 1994 del Consiglio dei Ministri e dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 18 maggio 1995 relativi a:

Condivisione:

L'attività del Centro è improntata alla condivisione delle procedure e degli obiettivi con i Medici di Medicina Generale del territorio, con le Aziende Sanitarie Locali e con la comunità dei professionisti in generale, anche mediante l'adozione o la creazione di linee guida comuni che valorizzino la funzione di mediatori dei Medici di Medicina Generale tra le istanze dei cittadini e quelle dello Stato o della Regione, tra l'interesse del singolo e quello della collettività, tra costo della prestazione singola e beneficio che ne deriva.

Uguaglianza ed Imparzialità:

I servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, condizioni di salute.

Rispetto:

Ogni cittadino utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione, nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua privacy.

Diritto di scelta:

Il cittadino utente ha diritto, secondo la normativa vigente, di scegliere tra i soggetti che erogano i servizi.

Partecipazione:

Il cittadino utente ha il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.

Efficacia ed efficienza:

I servizi devono essere resi mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità ed adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo più tempestivo possibile i bisogni di salute del singolo, evitando sprechi che andrebbero a danno della collettività.

Continuità:

L'erogazione delle prestazioni deve essere garantita con carattere di continuità e senza interruzioni. Qualora si rendesse necessario, per imprescindibili esigenze, sospendere temporaneamente alcuni servizi, saranno adottate idonee misure volte ad alleviare i disagi dei cittadini.

Normativa di riferimento

- “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi” Legge 7 agosto 1990, n. 241;
- Direttiva del presidente del consiglio dei ministri (Dpcm) del 27 gennaio 1994, “Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici”, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 43 del 22 febbraio 1994;
- Direttiva del presidente del consiglio dei ministri (Dpcm) dell'11 ottobre 1994, “Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico” Gazzetta ufficiale n. 261 dell'8 novembre 1994;
- “Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie carte dei servizi” decreto legge del 12 maggio 1995 n. 163 convertito in legge l'11 luglio 1995 n. 273;
- “Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi” Dpcm in data 19 maggio 1995;
- “Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale” linee guida del 31 agosto 1995 supplemento ord. della Gazzetta Ufficiale n. 108;
- “Adozione della Carta dei Servizi Sanitari” Circolare del Ministero della Sanità prot. N 100/Scps/21.12833 del 30 settembre 1995.

La Mission

Il **Centro Diagnostico Arce** ha fatto proprio il principio dell'approccio "per processi" al controllo ed all'autocontrollo della qualità, mediante:

- una chiara identificazione delle attività svolte
- il controllo delle strutture e infrastrutture, delle apparecchiature e degli ambienti
- il riconoscimento di adeguati indicatori di processo, analisi e previsione dei margini di miglioramento
- redazione del piano di comunicazione aziendale
- il senso di appartenenza ad un gruppo,
- il coinvolgimento di tutte le parti nei processi decisionali,
- la standardizzazione delle procedure,
- la trasparenza nelle dinamiche di controllo, di collaborazione e di responsabilità,
- l'utilizzo di strumentazioni altamente tecnologiche ed informatizzate,
- gli stimoli ad una formazione ed aggiornamento costanti di tutti gli operatori.

Descrizione generale della struttura

Un moderno e tecnologico edificio di tre piani, di circa 850 mq cadauno, per una superficie complessiva di oltre 2500 mq, ospita la struttura sanitaria polifunzionale “Centro diagnostico Arce” che eroga prestazioni diagnostiche mediche, cliniche e strumentali, sia in regime privato, sia in regime di convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale e Regionale. Sono stati posti in essere tutti i requisiti e gli adempimenti necessari al conseguimento ed al mantenimento dei requisiti di accreditamento e di convenzionamento.

Il **Centro Diagnostico Arce** è situato nel Comune di Arce (FR) in via Casilina km 111,7 ed è raggiungibile ai seguenti recapiti:

Centralino telefonico: 0776/538080-523277

Fax: 0776/523277

Indirizzo mail: info@centrodiagnosticoarce.it

Pagina Facebook: <https://www.facebook.com/centrodiagnosticoarce/>

Sito internet: www.centrodiagnosticoarce.it

Modalità di accesso alle prestazioni

Orari di apertura

Il **Centro Diagnostico Arce** è aperto dal Lunedì al Venerdì dalle **7.30 alle 19.30** e il Sabato dalle **7.30 alle 17.30**.

Due domeniche al mese dalle 08.00 alle 13.00.

Informazioni – Prenotazioni

Dalle **7.30 alle 19.00** si possono richiedere informazioni o prenotare esami contattando la Segreteria – Reception:

- via telefono allo 0776/538080-523277
- via fax allo 0776/523277
- via mail: info@centrodiagnosticoarce.it

Ove necessario, all'atto della prenotazione verranno fornite all'assistito tutte le informazioni necessarie per eseguire un'adeguata preparazione agli esami.

Tempi medi di attesa prenotazioni

- Radiologia tradizionale: 1 giorno
- Mammografie: 1 giorno
- MOC: 1 giorno
- Ecografie: 7 giorni
- Specialistica: 3 giorni
- Esami di laboratorio: immediati

Tempi medi di attesa esecuzione esami

- Diagnostica per immagini: 15 minuti
- Radiologia: 15 minuti
- Esami laboratorio: 15 minuti

Tempi medi di attesa risposte

- Radiologia tradizionale e Mammografie: 2/3 giorni
- MOC: immediati
- Ecografie: immediati
- Esami di laboratorio analisi: ¾ giorni

Orario prelievi di laboratorio: dal lunedì al sabato dalle 7.30 alle 11.00

Direzione Sanitaria: Dr. Dario Romano Ferrante

Ritiro referti

I referti si ritirano tutti i pomeriggi dei giorni feriali dalle **14.00 alle 19.00**.

I referti devono essere ritirati tassativamente dalla persona interessata o da persona munita di apposita delega.

Al momento del ritiro è necessario esibire il tagliando rilasciato al momento dell'esecuzione dell'esame, un documento di identità e la ricevuta di pagamento dell'esame.

Segnalazioni di problemi o reclami

L'utente può presentare un reclamo, generalmente entro 15 giorni a partire da quando il fatto è accaduto, in uno dei seguenti modi:

- con una **lettera in carta semplice**, diretta alla direzione;
- recandosi **presso il Poliambulatorio** e comunicando verbalmente il fatto alla referente di struttura che redige un verbale preciso;
- **contattando telefonicamente** la referente di struttura e facendo la segnalazione via telefono;
- inviando una **mail** all'apposito indirizzo di posta elettronica info@centrodiagnosticoarce.it.

Il reclamo, scritto o verbale, deve essere chiaro e deve contenere tutte le informazioni utili per individuare precisamente il fatto. In particolare, deve essere ben specificato:

- il **fatto** (cosa è successo);
- le sue modalità di svolgimento (come è successo);
- il **momento** (quando è avvenuto il fatto);
- chi sono le **persone coinvolte** (chi ha subito il disservizio segnalato, da parte di chi, chi altro era presente, altro). A questo proposito, tutte le persone che operano in una struttura sanitaria hanno l'obbligo di portare dei tesserini di riconoscimento.

Prestazioni erogate

IN CONVENZIONE CON IL SISTEMA SANITARIO NAZIONALE E REGIONALE:

TRATTAMENTI RIABILITATIVI RIVOLTI A PERSONE CON DISABILITA' FISICA, PSICHICA E SENSORIALE (EX ART. 26 L.833/78)

Le prestazioni riabilitative ex art. 26 legge 833 del 23 dicembre 1978, sono prestazioni sanitarie dirette al recupero funzionale e sociale dei soggetti affetti da disabilità fisiche, psichiche o sensoriali, sia congenite che acquisite.

Le prestazioni erogate all'interno dell'ex art. 26 del **Centro Diagnostico Arce** sono di tipo domiciliare e ambulatoriale, inserite all'interno di un lavoro di équipe che, sotto il coordinamento medico (Fisiatra per gli adulti e Neuropsichiatra infantile per l'età evolutiva), opera di concerto secondo un Progetto Riabilitativo Individuale (PRI), specifico per ogni paziente, progettato dall'intero team riabilitativo. Il PRI viene assicurato, eseguito e periodicamente controllato in riunioni di gruppo in cui ogni professionista coinvolto rende conto e discute della propria opera. Le prestazioni sono erogate sia in modalità ambulatoriale (presso la nostra struttura) che domiciliare (a casa del paziente).

Per poter usufruire delle prestazioni ex art.26 in convenzione con il SSN, il pz deve:

- recarsi dal MMG/PLS che, se ritiene opportuno, rilascia un'impegnativa con la richiesta di una visita presso lo Specialista della ASL (Fisiatra in caso di pz. adulto, Neuropsichiatra Infantile in caso di pz. in età evolutiva);
- il Fisiatra/Neuropsichiatra Infantile della ASL, se ritiene opportuno, autorizza il trattamento (ambulatoriale o domiciliare) per le prestazioni ex art.26;
- il pz, presentando presso la ns Struttura l'autorizzazione al trattamento, viene inserito in lista di attesa;
- al momento della presa in carico globale, il pz viene visitato dal Fisiatra/Neuropsichiatra Infantile del **Centro Diagnostico Arce**, che elabora il Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) di concerto con il team riabilitativo;
- subito dopo l'elaborazione del Progetto Riabilitativo Individuale (PRI), il pz inizia il percorso riabilitativo.

LABORATORIO ANALISI CLINICHE

Il Laboratorio di analisi cliniche risulta essere pienamente rispondente alle normative vigenti in materia di requisiti tecnici, strutturali, organizzativi e di personale.

Nel Laboratorio analisi del Centro viene effettuata una vasta gamma di esami:

Chimica Clinica, Ematologia, Coagulazione, Endocrinologia, Allergologia, Droghe d'abuso, Farmaci, Fertilità, Immunologia, Markers tumorali, Microbiologia e inoltre, in collaborazione con altri centri specializzati, è in grado di soddisfare l'esecuzione di indagini altamente specializzate.

Per poter usufruire di prestazioni in convenzione con il SSN è necessario produrre, all'atto dell'esecuzione della prestazione, i seguenti documenti:

- impegnativa compilata integralmente dal proprio medico curante
- tessera sanitaria
- codice fiscale

Al fine di evitare disservizi e ritardi nella erogazione delle prestazioni in convenzione è opportuno che anche il cittadino tenga presente le seguenti considerazioni:

- con ogni impegnativa possono essere richiesti anche più esami, fino ad un massimo di otto
- l'impegnativa, per essere accettata, deve riportare obbligatoriamente i seguenti campi compilati: nome, cognome ed età dell'assistito; indirizzo del paziente; provincia ed Asl di riferimento; numero della tessera sanitaria (ovvero codice fiscale); eventuale esenzione di cui gode l'assistito; a data di prescrizione; timbro e firma del medico con evidenza del codice regionale
- ove previsto dalla vigente normativa, gli esenti dovranno compilare e firmare l'autocertificazione che attesta il loro status di aventi diritto all'esenzione;
- il pagamento del ticket può essere effettuato anche con assegno, Bancomat o Carta di credito.

PRESTAZIONI NON CONVENZIONATE (PRIVATE)

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

- RX TRADIZIONALE
- RM ARTOSCAN
- MAMMOGRAFIA
- ECOGRAFIE
- MOC
- ORTOPANORAMICA/DENTALSCAN

FISIOTERAPIA

Giunto in reparto, l'utente presenta la prescrizione medica e, prima di iniziare i trattamenti, viene sottoposto ad un attento esame valutativo dal Fisioterapista di turno che compila insieme a lui la "scheda fisioterapica".

Una volta esauriti tali adempimenti, hanno inizio i trattamenti fisioterapici che, presso il **Centro Diagnostico Arce**, possono consistere in:

TERAPIE STRUMENTALI:

- TECARTERAPIA
- MAGNETOTERAPIA
- ULTRASUONOTERAPIA (IN ACQUA O A SECCO)
- ELETTROTHERAPIA (ANTALGICA, IONOFRESI, ELETTROSTIMOLAZIONI)
- LASERTERAPIA
- IR/UV
- KINESITERAPIA STRUMENTALE GINOCCHIO/ANCA (KINETEC)

TERAPIE SEGMENTARIE:

- MASSOTERAPIA DISTRETTUALE
- KINESITERAPIA SEGMENTARIA
- LINFODRENAGGIO MANUALE SEGMENTARIO
- TERAPIA MANUALE POLIDISTRETTUALE

RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA

IDROKINESITERAPIA:

- IDROKINESITERAPIA SINGOLA SENZA FISIOTERAPISTA IN ACQUA
- IDROKINESITERAPIA DI GRUPPO SENZA FISIOTERA
- IDROKINESITERAPIA SINGOLA CON TERAPISTA IN ACQUA
- IDROKINESITERAPIA DI GRUPPO CON FISIOTERAPISTA IN ACQUA

RIEDUCAZIONE POSTURALE:

- INDIVIDUALE
- DI GRUPPO

POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO :

Cardiologia: visita cardiologia, elettrocardiogramma, holter cardiaco, holter presso rio, elettrocardiogramma da sforzo, ecografia cardiaca.

Odontoiatria: visite odontoiatriche, igiene, implantologie, ortodonsia.

Endocrinologia: visite specialistiche, patologie della tiroide, patologie dismetaboliche.

Gastroenterologia: visite specialistiche.

Ginecologia ed ostetricia: visite specialistiche, pap test, tampone vaginale, ecografia pelvica (sonda addominale e transvaginale), ecografia ostetrica I, II e III trimestr, ecografia ostetrica morfologica, ecografia ocn mapping flussimetrico, monitoraggio follicolare, inserimento I.U.D.

Medicina estetica

Medicina dello sport: certificati medici sportivi agonistici e non.

Oculistica: visite specialistiche, fondus oculari, OCT, fonometria, campo visivo, test di Schirmer, specillazione del dotto lacrimale.

Ortopedia: visite specialistiche, infiltrazioni, medicazioni, ozonoterapia.

Urologia: visite specialistiche, uroflussimetria, esame urodinamico, completo, cistoscopia.

Radiologia tradizionale: Moc dexa, mammografia, rx e rmn articolare.

Consenso informato alle prestazioni diagnostiche

Per tutti gli atti terapeutici o diagnostici l'utente deve essere adeguatamente e compiutamente informato sulle modalità, sulle indicazioni, controindicazioni e rischi dell'atto sanitario e posto nelle condizioni di esercitare, con l'aiuto del medico, una scelta consapevole. In tal senso l'utente sottoscriverà una dichiarazione dell'avvenuta informazione ai sensi degli artt. 13-14 del Regolamento UE 679/2016. Se il paziente è incapace di intendere e di volere il relativo consenso dovrà essere espresso dalla persona nominata dal tribunale quale tutore. Se il paziente è un minore il consenso dovrà essere espresso dai genitori anche disgiuntamente in virtù della potestà genitoriale ovvero dal giudice minorile nei casi prescritti dalla legge.

Informazione e riservatezza

I colloqui confidenziali con il paziente, parenti o tutori si svolgono in locali riservati. Le consulenze e tutte le comunicazioni relative allo stato di salute dei pazienti rispettano il diritto alla privacy ed alla riservatezza.

Il **Centro Diagnostico Arce** garantisce la consulenza reciproca tra i vari specialisti operanti al suo interno sempre e solo nell'esclusivo interesse del paziente e della sua salute.

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Il **Centro Diagnostico Arce** ha in fase di istituzione un Ufficio per le Relazioni con il Pubblico per consentire ai cittadini ed ai pazienti di presentare segnalazioni o reclami sul servizio offerto dal centro.

Il responsabile dell'Urp raccoglie sistematicamente, con cadenza settimanale minima, le segnalazioni verbali o scritte mediante appositi moduli rilasciati dal centro e depositati nell'apposita cassetta accessibile in sala d'attesa.

Il responsabile Urp ed il personale di Segreteria riportano alla Direzione Sanitaria e/o all'Amministrazione le segnalazioni affinché vengano presi i provvedimenti del caso e sia possibile fornire all'esponente risposte esaustive entro 30 giorni dall'avvenuta segnalazione.

Anche nel caso di segnalazioni o reclami viene garantita la massima riservatezza sull'identità del proponente.

Il Responsabile Urp genera periodicamente un report scritto che viene posto all'attenzione della Direzione Sanitaria e/o dell'Amministrazione.

Privacy

Il **Centro Diagnostico Arce** adotta tutti i provvedimenti idonei alla tutela della privacy come previsto dalla normativa vigente.

A beneficio del pubblico viene esposta in sala d'attesa la seguente "Informativa generale sulla privacy" per informare i pazienti sulle modalità di trattamento dei dati e sui diritti\ Doveri ad essa collegati:

Informativa generale sulla privacy ai sensi dell'artt. 13- 14 del Regolamento UE 679/2016.

DOVE SIAMO



COME RAGGIUNGERCI

**Uscita Autostradale Ceprano in direzione Cassino
In Via Casilina, km 111.7**

**Centro Diagnostico Arce
Via Casilina km 111.7 – Arce (FR) 03032
Tel. 0776/538080 – 0776/523277
E-mail: info@centrodiagnosticoarce.it**

www.centrodiagnosticoarce.it