

# **PIRAS**

*Centro Medico-Diagnostico*

## **CARTA DEI SERVIZI**



**Responsabile Legale**

*Dott. Daniele Petrollini*

**Direttore Sanitario**

*Dott.ssa Loreta Piras*

# COS'E'

*La carta dei servizi pubblici è stata introdotta nel nostro paese con la Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e resa vincolante per gli enti erogatori di servizi sanitari dalla legge 273/95: essa costituisce uno "strumento efficace nel riconoscimento del ruolo del cittadino, quale soggetto attivo sia in termini di partecipazione democratica alle scelte di politica sanitaria che di controllo di qualità".*

Tale documento viene apposto pubblicamente nella struttura e divulgato.

Mediante la Carta dei Servizi il Centro intende fornire ai suoi Utenti informazioni esaustive sull'organizzazione e sulla tipologia dei servizi offerti nel rispetto dei principi di trasparenza. Il presente documento rappresenta l'immagine di ciò che attualmente il Centro medico-diagnostico Piras è in grado di offrire, con l'intento, tuttavia, di operare un continuo miglioramento dei servizi; pertanto va considerato uno strumento dinamico e in continuo aggiornamento.

## IL CENTRO

La struttura, situata in Via Don Minzoni 48, Alghero (SS) è ospitata al piano terra di un complesso residenziale comodo da raggiungere sia a piedi che con i mezzi pubblici mentre per chi volesse utilizzare l'automobile c'è la possibilità di usufruire di parcheggi riservati e gratuiti.

L'accesso al centro è agevole anche per i diversamente abili.

Alla reception, situata in un'ampia e confortevole sala d'attesa, personale qualificato è a disposizione per fornire tutte le informazioni necessarie, prenotare esami e consegnare referti.

I diversi ambulatori, destinati alle varie metodiche diagnostiche e/o ai percorsi di fisioterapia riabilitativa, sono organizzati in modo pratico e funzionale per fronteggiare le varie esigenze ed attrezzati con macchinari e dotazioni strumentali di ultima generazione per garantire elevati standard qualitativi nell'assoluto rispetto della privacy dell'utente.

## PRINCIPI ISPIRATORI

Tutti i servizi vengono erogati nel rispetto di principi fondamentali:

-Uguaglianza: ad ogni paziente viene garantito il diritto di ricevere le cure mediche e l'assistenza più appropriata senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, cetto sociale, religione e opinioni politiche.

-Imparzialità: ognuno dei professionisti operanti all'interno della struttura persegue criteri di imparzialità, giustizia e obiettività nello svolgimento di ogni attività.

- Diritto di scelta: al paziente è sempre garantito il pieno rispetto ad esercitare il diritto di scelta del personale medico e la fruizione del servizio.
  - Rispetto della dignità: I servizi sono erogati garantendo riservatezza, informazione e rispetto della personalità.
  - Continuità: I servizi sono erogati, nei limiti della propria organizzazione, in maniera continuativa e senza interruzioni.
  - Partecipazione: La partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione delle prestazioni, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla L. 7 agosto 1990 n. 241. L'utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.
  - Assistenza: All'utente è garantito l'ausilio del personale per accedere ai servizi e ricevere tutte le informazioni ritenute necessarie.
  - Riservatezza: i servizi e il trattamento dei dati relativi allo stato di salute e ai fatti riguardanti la persona assistita (acquisizione, conservazione, trasmissione, distruzione) sono effettuati nel rispetto più assoluto della riservatezza. Le informazioni riguardanti la persona sono comunicate solamente al diretto interessato o al suo delegato. Il personale sanitario e il personale amministrativo impronta le proprie azioni nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui è venuto a conoscenza e nell'osservanza delle norme sulla Privacy.
  - Efficienza ed Efficacia: Il servizio è costantemente impegnato a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza ed efficacia.
- All'utente è garantito il rispetto dei diritti fondamentali:
- Diritto all'accesso ai servizi
  - Diritto al rispetto della Privacy
  - Diritto al consenso ed alla informazione
  - Diritto alla prevenzione
  - Diritto alla qualità ed alla sicurezza
  - Diritto al reclamo

## **ASSETTO ORGANIZZATIVO**

- Amministratore Unico e Direttore Sanitario
- Direttore Tecnico
- Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione
- TSRM
- Personale addetto all'Accettazione/Prenotazione

## SERVIZI

Il centro medico-diagnostico Piras offre attualmente un'ampia gamma di servizi erogabili tra cui esami di diagnostica per immagini, visite mediche specialistiche e percorsi di fisioterapia riabilitativa.

### Diagnostica per immagini

Radiologia tradizionale

Ecografia

Ecocolordoppler

MOC metodo DEXA segmentaria e total body

Radiologia Odontoiatrica (rx ortopantomografia, cefalometria, TC CONE BEAM)

Risonanza Magnetica Aperta

Ecocardiogramma

### Visite specialistiche

Cardiologia

Psichiatria

### Prestazioni di fisioterapia riabilitativa

Valutazioni funzionali

Mobilizzazioni Chiropratiche

Auricoloterapia

Chinesiterapia

Rieducazione Posturale Globale

Massoterapia

Coppettazione

Ultrasuonoterapia

Laserterapia

Riabilitazione pavimento pelvico

Diatermia (TECAR)

Magnetoterapia

Elettroterapia

## **Accessibilità e prenotazione**

Il centro medico-diagnostico Piras è aperto tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 19,00 ed il sabato dalle 9.00 alle 13.00.

Informazioni riguardo la struttura, i prezzi applicati ed i servizi offerti sono reperibili sul sito, attraverso un sistema di messaggistica immediata su social network, telefonicamente o recandosi di persona alla reception.

Le prestazioni richieste potranno essere prenotate personalmente alla reception o telefonicamente

Al momento della prenotazione verranno richiesti i dati identificativi del paziente (nome, cognome e data di nascita), la prestazione richiesta e se si è in possesso di richiesta medica scritta. L'addetto alla reception indicherà il primo appuntamento disponibile ed il prezzo della prestazione. Nel caso vengano richieste prestazioni diverse verrà proposta, ove è possibile, un'unica data.

In caso di eccezionale necessità il centro si riserva di anticipare o posticipare gli orari di apertura o di chiusura al fine di favorire la fruizione del servizio da parte dell'utente.

## **Suggerimenti e reclami**

Il centro medico-diagnostico Piras prevede un sistema per la verifica della qualità e di monitoraggio per eventuali non conformità che dovessero essere riscontrate. Il mancato rispetto dei punti elencati nella Carta dei Servizi può essere sottoposto all'attenzione della Direzione o del Responsabile del Servizio Qualità attraverso la compilazione dell'apposito modulo Reclami o telefonicamente.

Il centro, appurata la veridicità dell'illecito, si impegna a rispondere e, se possibile, a rimuovere il disagio all'utente nel più breve tempo possibile.

Gli utenti possono inoltre avanzare suggerimenti e consigli attraverso la compilazione del questionario di gradimento, reperibile presso il desk di accettazione.

## **Trattamento dei dati personali (privacy)**

Sono regolarmente attribuite le responsabilità come prescritto dal D.Lgs. 196/03 "Legge sulla Privacy".

Il documento programmatico sulla Sicurezza dei dati è distribuito a tutto il personale il quale è stato specificatamente addestrato al rispetto dei dettami di questa legge. Tutti i dati personali degli Utenti sono trattati nel pieno rispetto della legge. I referti sono consegnati in busta chiusa sigillata con apposita etichetta a garanzia e tutela della privacy dell'Utente. Gli archivi informatici nei quali sono contenuti i dati sensibili degli Utenti sono protetti da password personali d'accesso. Le informazioni cartacee sono conservate e archiviate in locali chiusi a chiave e ad accessibilità limitata per 5 anni, garantendo la riservatezza dei dati. Inoltre il Centro Medico-diagnostico Piras, sempre al fine di garantire, assicurare e rispettare il massimo livello di tutela dei diritti dell'identità e della dignità dei suoi Utenti, ha adottato un sistema di identificazione numerico di chiamata, in linea con le disposizioni in materia della protezione di dati personali (D.Lgs. n.196 del 30 Giugno 2003). Pertanto all'Utente, nel momento in cui entra nella struttura, sarà assegnato un numero progressivo che non rappresenta l'ordine di chiamata.