

# **CARTA DEI SERVIZI**

**DEL Centro Radiologico "Dott. Liguori" della  
Dott.ssa M. Migliaccio e C. s.a.s.**

*Redatta in conformità a:*

- *Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995*
- *Linee guida n. 369 del 23.03.2010 – Deliberazione Regionale*
- *Regolamento n°1 del 22/06/07 della Regione Campania*
- *DCA n°51 del 04/07/2019*
- *DGRC n°166 del 06/04/2022*

 <b>CENTRO RADIOLOGICO LIGUORI</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev. 14 Del 28/11/2022
		Pag. 2 di 32

*In consultazione con le categorie professionali e le associazioni di tutela rappresentative degli utenti*

**RAPPRESENTANTE LEGALE: *Dott. Vincenzo Liguori***

**DIRETTORE TECNICO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI: *Dott. Vincenzo Liguori***

**RESPONSABILE DELLA STESURA DELLA CARTA DEI SERVIZI: *Ing. Ersilia Guttoriello***

*Approvata il 28/11/2022*

*Il Rappresentante Legale*

*(Dott. Liguori Vincenzo)*

---

## Sommario

PRESENTAZIONE DEL CENTRO	4 ✓	<b><i>EFFICACIA ED EFFICIENZA:</i></b>	7	CARTA EUROPEA
DEI DIRITTI DEL MALATO	8	INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA	12	STRUTTURA
ORGANIZZATIVA	14	SERVIZI OFFERTI	15	ORARI DI ACCESSO
PARTECIPAZIONE, TUTELA E VERIFICA	31		17	MECCANISMI DI

## **PRESENTAZIONE**

*La Carta dei Servizi, introdotta con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e resa vincolante dalla legge 273/95, rappresenta uno strumento fondamentale per garantire al cittadino la tutela e la partecipazione attiva al processo di miglioramento dell'assistenza, il diritto all'informazione ed il mantenimento degli standard di qualità; tale strumento rappresenta un significativo cambiamento dalla cultura amministrativa a quella aziendale e la capacità di attivare meccanismi di misurazione del servizio e del raggiungimento degli obiettivi prefissati.*

*La Carta dei servizi rappresenta il "patto" tra il soggetto erogatore del servizio e il cittadino, assume la funzione di strumento di miglioramento della qualità del servizio offerto e della comunicazione, pertanto definisce gli obiettivi, gli impegni assunti per il raggiungimento di questi ultimi da parte dell'amministrazione che l'adotta, gli standard di riferimento, le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell'utente.*

*Su queste basi il Centro Radiologico "Dott. Liguori" S.a.s. che è sempre stato vicino ai bisogni dei cittadini ed in particolare ai pazienti, si pone la prospettiva di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze reali della "domanda" attraverso tale Carta dei Servizi.*

*Avere la Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l'organizzazione.*

*Il presente documento rappresenta la sintesi e la fotografia di ciò che oggi siamo in grado di offrire, ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi. Pertanto la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti.*

## **PRESENTAZIONE DEL CENTRO**

*Il Centro Radiologico DOTT. LIGUORI nasce nel 1976 ad Aversa (CE), come studio di radiologia del Dott. Liguori Vincenzo, inizialmente convenzionato con le mutue. Nel 1987 è stato trasformato in Centro Radiologico "Dott. Liguori" s.a.s., con l'attuale assetto societario, convenzionato col SSN, mantenendo la stessa sede a tutt'oggi.*

*Forte della consolidata esperienza dei medici e dei tecnici e della qualità delle prestazioni erogate, la struttura, vanta una clientela fedele ormai da più di un trentennio ed ha a tutt'oggi il privilegio di essere una delle strutture più qualificate di Diagnostica per Immagini dell'agro Aversano.*

*Da circa due anni il Centro si è trasferito dal Centro Storico di Aversa ad una zona di più nuova costruzione, dove dispone di locali molto più ampi ad accoglienti, avendo realizzato tutto il centro ex novo, nel rispetto della normativa vigente, e garantendo attrezzature diagnostiche all'avanguardia.*

*Proprio grazie alla qualità sempre crescente dei servizi offerti oltre che al comfort dei locali ed alla professionalità e disponibilità del personale, nel trasferimento non soltanto il Centro ha conservato la fidelizzazione dei clienti già acquisiti, ma ha ampliato il proprio bacino di utenza sia per collocazione geografica, che per le proprie referenze.*

*La partecipazione dei soci alla gestione del Centro, conferisce agli operatori la possibilità di contatti personalizzati e diretti con i pazienti e con le relative famiglie, attraversando addirittura due o tre generazioni.*

## **I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA STRUTTURA**

Il Centro Radiologico DOTT. LIGUORI della Dott.ssa M. Migliaccio & C. s.a.s. ha per scopo quello di svolgere indagini strumentali ai fini diagnostici, utilizzando sorgenti esterne di radiazioni ionizzanti (RX Tradizionale, Mammografie, TAC, MOC, Risonanza magnetica), e altre tecniche di formazione dell'immagine (ECOGRAFIE).

Per perseguire queste finalità si attuano percorsi diagnostici individualizzati, mirati alla certezza della diagnosi.

Il Centro s'ispira, per la tutela dell'Utente, ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 2005, relativi a:

✓ **EGUAGLIANZA:**

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

✓ **IMPARZIALITÀ:**

A tutti gli Utenti è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime da parte di chiunque operi, a vario titolo, nel Centro.

✓ **CONTINUITÀ:**

Agli Utenti è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

✓ **DIRITTO DI SCELTA:**

A tutti gli Utenti è riconosciuto il diritto di poter operare, per la propria salute, le scelte che le vigenti normative e orientamenti etici consentono loro di effettuare.

✓ **PARTECIPAZIONE:**

L'Utente ha diritto di ottenere dal Centro, attraverso i suoi operatori, informazioni riguardanti le prestazioni erogate, le modalità di accesso e le relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura, ha diritto ad essere puntualmente informato, dal Medico di branca, sul suo stato di salute, sulle cure necessarie, sulle prospettive di guarigione, sui motivi di un eventuale prolungamento dell'iter diagnostico. All'Utente viene richiesto il proprio Consenso Informato per tutte le cure alle quali verrà sottoposto nonché per l'inserimento, eventualmente, in sperimentazioni scientifiche; le suddette informazioni devono riguardare anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

✓ **EFFICACIA ED EFFICIENZA:**

Il Centro, in considerazione anche del suo ruolo istituzionale di struttura provvisoriamente accreditata, è impegnato nell'erogazione di servizi, prestazioni riabilitative e diagnostiche aggiornate dal punto di vista tecnico e scientifico, avendo come riferimento le linee guida diagnostiche accettate dalle Società Scientifiche nazionali ed internazionali. Tutti i protocolli clinici sono stati elaborati sulla base di linee guida condivise e recepite dagli operatori interessati.

✓ **RISPETTO DELL'UTENTE:**

Il rispetto dell'Utente, nel suo valore di individuo e di cittadino, e l'educazione formale rappresentano il criterio informatore dei comportamenti e degli atteggiamenti del personale medico, sanitario, tecnico ed amministrativo che operano all'interno del Centro.

✓ **RISPETTO DELLA PRIVACY:**

Ai pazienti che si rivolgono allo Centro Radiologico DOTT. LIGUORI della Dott.ssa M. Migliaccio & C. s.a.s. vengono fornite informazioni sul loro stato di salute, garantendo la massima riservatezza, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di privacy (D.Lgs n°196 novellato con D. Lgs 101/18 e dal Regolamento 679/16). L'Utente, al momento dell'accettazione, dopo aver letto l'Informativa sulla Privacy, compila il Modulo Privacy per il trattamento dei dati personali e sensibili. Tutto il personale è tenuto al

segreto professionale su cui vigila la Direzione. Il Centro garantisce l'utilizzo dei dati anagrafici ai soli fini previsti e consentiti dalla Legge. La copia della cartella clinica o di referti può essere richiesta solo da parte del diretto interessato o da un suo delegato ed avviene dopo compilazione di apposito modulo.

✓ **DIRITTO ALLA SICUREZZA FISICA:**

Il Centro presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli Utenti, dei visitatori e del personale, con l'approntamento di adeguate dotazioni tecnologiche e impiantistiche e con l'attuazione di corrette misure preventive. Inoltre, è data rigorosa applicazione alle leggi in materia di sicurezza, della quale si riconoscono il valore prioritario e pregiudiziale per un favorevole svolgimento delle pratiche sanitarie.

✓ **DOVERI DELL'UTENTE:**

All'Utente che chiede di essere assistito o di giovare delle prestazioni erogate dal Centro corre l'obbligo di adeguarsi, con buona disponibilità, alle regole ed alle disposizioni vigenti nel Centro, al fine di rendere più confortevole e più ordinata la permanenza sua e delle altre persone che condividono la sua stessa esperienza di paziente assistito, rendendo più efficace l'attività del personale addetto alla sua cura.



## **CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO**

### ✓ **DIRITTO A MISURE PREVENTIVE:**

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

### ✓ **DIRITTO ALL'ACCESSO:**

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

### ✓ **DIRITTO ALLA INFORMAZIONE:**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.

### ✓ **DIRITTO AL CONSENSO:**

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

### ✓ **DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA:**

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

✓ **DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITÀ:**

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

✓ **DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEI PAZIENTI:**

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

✓ **DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ:**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.

✓ **DIRITTO ALLA SICUREZZA:**

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

✓ **DIRITTO ALLA INNOVAZIONE:**

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

✓ **DIRITTO A EVITARE LE SOFFERENZE E IL DOLORE NON NECESSARI:**

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

✓ **DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO:**

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

✓ **DIRITTO AL RECLAMO:**

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

✓ **DIRITTO AL RISARCIMENTO:**

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da in trattamento di un servizio sanitario.

## **INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA**

Il Centro Radiologico DOTT. LIGUORI della Dott.ssa M. Migliaccio & C. s.a.s. è situato in Via Giotto n°38, Aversa (CE); è dotato di ambienti confortevoli per gli utenti, con una superficie interna sviluppata su circa 500 mq. Sono state abbattute le barriere architettoniche in modo da rendere l'accesso confortevole anche per i disabili.

Le attività diagnostiche sono assicurate dalla presa in carico globale del paziente, che richiede sempre la compilazione della cartella clinica ambulatoriale.

## **STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

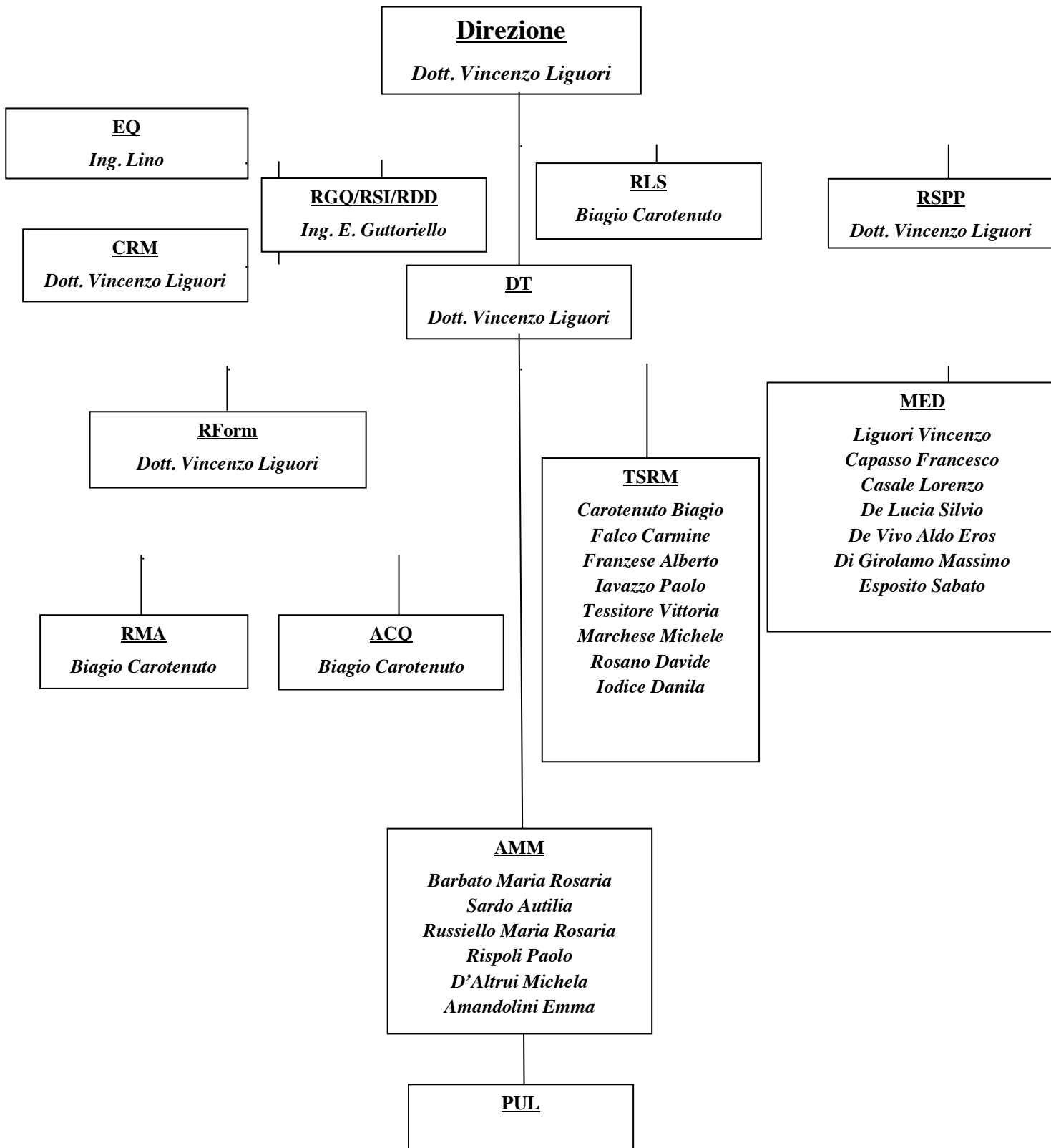
A capo della struttura organizzativa vi è la Direzione del Centro, che definisce le responsabilità, dirige e verifica tutte le attività del Centro.

A monte dei servizi sanitari in Diagnostica per Immagini sono stati individuati:

- ***Il Direttore Tecnico*** (responsabile della gestione e coordinamento delle attività sanitarie e tecniche del Centro)
- ***I Medici Radiologi*** (responsabili della corretta interpretazione delle indagini diagnostiche e del controllo del rispetto delle IDL da parte dei Tecnici)
- ***I Tecnici di Radiologia*** (responsabili della corretta esecuzione delle indagini diagnostiche mediante applicazione delle IDL)
- ***Il Responsabile amministrativo*** (sovrintende all'andamento amministrativo del Centro)
- ***La Segreteria di accettazione e ufficio relazioni con il pubblico*** (provvede all'accoglienza ed informazione degli utenti sulle modalità di accesso alle prestazioni, sul tipo di prestazioni, sulle tariffe, sulle liste d'attesa, sulle normative, sulla rete dei servizi territoriali e quant'altro connesso all'attività del Centro)

Le generalità, le qualifiche e il ruolo professionale degli operatori della struttura sono riportati nell'Organigramma aziendale, che viene aggiornato ad ogni variazione.

## ORGANIGRAMMA AZIENDALE



## SERVIZI OFFERTI

### ***PRESTAZIONI IN DIAGNOSTICA PER IMMAGINI***

- Radiologia Tradizionale
- Mammografie
- Esami ecografici
- TAC
- MOC
- RMN

## MODALITA' DI ACCESSO AL CENTRO

Al Centro Radiologico DOTT. LIGUORI possono accedere tutti i cittadini che richiedono prestazioni di radiologia da svolgersi in ambito ambulatoriale, preventivamente prescritti dal medico specialista.

- nome, cognome, età del paziente;
- specificazione delle prestazioni richieste;
- timbro e firma del medico e data della prescrizione.

Per **effettuare prestazioni privatamente**, quindi, è sufficiente presentare al personale in accettazione la prescrizione di un medico, indicante le prestazioni che si intende svolgere, ed un valido documento di riconoscimento.



## **NOTIZIE UTILI**

**CENTRO RADIOLOGICO DOTT. LIGUORI**  
**Via Giotto n°38 / 40 - 81031 Aversa (CE)**

### **ACCESSO ALLE PRESTAZIONI**

#### ***ORARIO CONTINUO***

dal Lun al Ven ore 8:00 – 20:00

Sab ore 8:00 – 14:00

### **PRENOTAZIONI**

**Le prenotazioni** sono necessarie per esami contrastografici, Ecografie e TAC e possono essere effettuate - anche telefonicamente - tutti i giorni negli orari indicati. Gli esami radiografici diretti vengono eseguiti anche senza prenotazione.

### **RITIRO REFERTI**

#### ***ORARIO CONTINUO***

dal Lun al Ven ore 8:00 – 20:00

Sab ore 8:00 – 14:00

### **INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI:**

**TELEFONO: 081/8111670 - 5037902; FAX: 081/8113815**

**Sito internet: [www.liguoriradiologia.it](http://www.liguoriradiologia.it); E-mail: [rx@liguoriradiologia.it](mailto:rx@liguoriradiologia.it)**

## **MODALITA' DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI**

Al Centro possono accedere tutti i cittadini che richiedono esami di diagnostica per immagini, preventivamente prescritte dal medico di base, se si tratta di prestazioni in convenzione, o da medici specialisti se si tratta di prestazioni private.

Inoltre, per effettuare prestazioni in **regime di convenzione** con il Servizio Sanitario Regionale, il paziente deve presentare un documento di riconoscimento valido e idonea impegnativa contenente:

- nome, cognome, età del paziente, numero del libretto sanitario ed eventuale specifica del diritto di esenzione dal pagamento della prestazione;
- specificazione delle prestazioni richieste secondo il limite per impegnativa richiesto dalle attuali disposizioni;
- timbro e firma del medico e data della prescrizione.

Per **effettuare prestazioni privatamente**, invece, è sufficiente farne richiesta al personale in accettazione, o presentare la prescrizione di uno specialista, indicante le prestazioni che si intende svolgere, ed un valido documento di riconoscimento.

Le prestazioni sono erogate successivamente al pagamento del ticket, salvo i normali casi di esenzione documentati.

*A proposito di **autoprescrizione** desideriamo consigliare all'Utente di non confidare troppo sulla sua esperienza di paziente e di non auto prescrivere le analisi. Affidi invece questa responsabilità al medico, che, indubbiamente potrà consigliare le più adatte. Rifletta: potrebbe fare cento analisi inutili e non l'unica giusta per fare la diagnosi!*

### **Requisiti dell'impegnativa**

Se le prestazioni fossero solo in parte esenti dal pagamento del ticket devono essere richieste con 2 impegnative distinte, una per le prestazioni esenti e una per quelle su cui grava la quota ticket.

Il medico di base è tenuto a trascrivere sulla ricetta: nome, cognome ed età dell'assistito; numero della tessera sanitaria con l'indicazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento nonché il motivo e/o numero dell'esenzione; l'indicazione terapeutica; gli esami richiesti; data, timbro e firma del medico stesso. Ogni richiesta dovrebbe evidenziare la diagnosi o il sospetto clinico. In particolare:

- a) Prima settimana di gestazione
- b) Nome commerciale e posologia del farmaco somministrato
- c) Diagnosi o quesito diagnostico
- d) Notizie anamnestiche

Il tariffario applicato ai non esenti è uguale a quello del Servizio Sanitario Nazionale.

Per conoscere l'importo esatto del costo dell'impegnativa, è sufficiente telefonare all'ufficio accettazione della struttura.

## **RISPETTO NORME ANTI-COVID**

SI COMUNICA A TUTTI I PAZIENTI E AD I LORO ACCOMPAGNATORI CHE, NEL RISPETTO DELLA NORMATIVA NAZIONALE E REGIONALE SUL CONTROLLO DEL CERTIFICATO VERDE (GREEN PASS), LA DIREZIONE DEL CENTRO HA PREVISTO CHE ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA POSSANO ACCEDERE **SOLTANTO I PAZIENTI**. TUTTI GLI ACCOMPAGNATORI SONO PREGATI DI SOSTARE ALL'INGRESSO, OVE UN NOSTRO OPERATORE, DOPO AVER EFFETTUATO IL CONTROLLO DELLA TEMPERATURA, SI OCCUPERA' DI CONDURRE IL PAZIENTE NEGLI AMBULATORI.

**SOLTANTO IN CASI ECCEZIONALI, SARA' CONSENTITO L'INGRESSO AGLI ACCOMPAGNATORI, SE MUNITI DI GREEN PASS VALIDO.**

IL TUTTO NELL'INTERESSE DEI PAZIENTI, OLTRE CHE NEL RISPETTO DELLA NORMATIVA VIGENTE, ONDE EVITARE O RIDURRE AL MINIMO INDISPENSABILE, LE OCCASIONI DI CONTAGIO.

## TABELLA DI PARTECIPAZIONE ALLA SPESA SANITARIA

La Legge di Bilancio 2020 ha stabilito l'abolizione del Super Ticket regionale a partire da Settembre 2020. Inoltre, si riporta di seguito il calcolo del Ticket sanitario in base al reddito o per altre motivazioni.

NON ESENTI					
	TICKE T SI/NO	Quota aggiuntiv a L. Finanziari a 07/2011	Quota aggiuntiva REGIONALE	Totale da pagare	SOGGETTI AVENTI DIRITTO
	SI	€ 10,00	ABOLITA	Ticket + € 10,00	Trattasi di soggetti non compresi nelle categorie esenti e con reddito familiare al di sopra di € 36.151,98

## CODICI ESENZIONE PER REDDITO

Il diritto all'esenzione per reddito è previsto per alcune condizioni personali e sociali associate a determinate situazioni reddituali.

L'assistito esente per reddito può effettuare, senza alcuna partecipazione al costo (ticket), tutte le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e le altre prestazioni specialistiche ambulatoriali garantite dal Servizio sanitario nazionale, necessarie ed appropriate alla propria condizione di salute.

I codici delle categorie esenti per reddito sono queste:

ESENTI	
CODICI	SOGGETTI AVENTI DIRITTO
<b>E00</b>	Soggetti con più di 6 anni o meno di 65 anni con reddito familiare inferiore a 36.151,98 euro
<b>E01</b>	Soggetti con meno di 6 anni o più di 65 anni con reddito familiare inferiore a 36.151,98 euro (ex art. 8, comma 16 della L. 537/1993 e succ. modifiche e integrazioni);
<b>E01 + E10</b>	
<b>E02</b>	Disoccupati – e loro familiari a carico – con reddito familiare inferiore a 8.263,31 euro incrementato a 11.362,05 euro in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516 euro per ogni figlio a carico (ex art. 8 comma 16 della L. 537/1993 e succ. modi
<b>E03</b>	Titolari di assegno (ex pensione) sociale – e loro familiari a carico - (art. 8 comma 16 della L. 537/1993 e succ. modifiche e integrazioni);
<b>E04</b>	Titolari di pensione al minimo, con più di 60 anni – e loro familiari a carico - – con reddito familiare inferiore a 8.263,31 euro incrementato a 11.362,05 euro in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516 euro per ogni figlio a carico (ex art.
<b>E20</b>	Cittadini appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo non superiore a 16.000 euro
<b>E21</b>	Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare di almeno tre persone con reddito complessivo non superiore a 19.000 euro

ESENTI	
CODICI	SOGGETTI AVENTI DIRITTO
<b>E22</b>	Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare di almeno quattro o cinque persone con reddito complessivo non superiore a 23.000 euro
<b>E23</b>	Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare di oltre cinque persone con reddito complessivo non superiore a 25.000 euro
<b>E24</b>	Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo compreso tra 36.000 e 50.000 euro
Si ricorda, al riguardo, che è stato <b>prorogato</b> , da parte delle Regioni, il <b>rinnovo dei certificati annuali</b> di esenzione ticket per reddito e patologia (E01, E02, E03, E04) a causa dell'emergenza coronavirus.	

## CODICI ESENZIONE PER INVALIDITÀ

Il riconoscimento di una invalidità garantisce il diritto all'esenzione per alcune o per tutte le prestazioni di specialistica ambulatoriale garantite dal Servizio Sanitario Nazionale.

L'esenzione per invalidità è riconosciuta dall'Asl di residenza, sulla base della certificazione che documenta lo stato di invalidità.

Le categorie di invalidi esenti per tutte le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e le altre prestazioni specialistiche incluse nei Lea sono elencate nella tabella seguente.

ESENTI	
CODICI	SOGGETTI AVENTI DIRITTO
<b>G01</b>	Invalidi di guerra appartenenti alle categorie dalla 1° alla 5° titolari di pensione diretta vitalizia e deportati in campi di sterminio
<b>G02</b>	Invalidi di guerra militari appartenenti alle categorie dalla 6° alla 8°
<b>L01</b>	Grandi invalidi del lavoro dall'80% al 100% di invalidità
<b>L02</b>	Invalidi del lavoro con riduzione della capacità lavorativa > 2/3 dal 67% al 79% di invalidità
<b>L03</b>	Invalidi del lavoro con riduzione della capacità lavorativa fino a 2/3 dall'1% a 66% di invalidità
<b>L04</b>	Infortunati sul lavoro o affetti da malattie professionali
<b>S01</b>	Grandi invalidi per servizio appartenenti alla 1° categoria, titolari di specifica pensione
<b>S02</b>	Invalidi per servizio appartenenti alle categorie dalla 2° alla 5°
<b>S03</b>	Invalidi per servizio appartenenti alla categoria dalla 6° all'8°
<b>C01</b>	Invalidi civili al 100% di invalidità senza indennità di accompagnamento

ESENTI	
CODICI	SOGGETTI AVENTI DIRITTO
<b>C02</b>	Invalidi civili al 100% di invalidità con indennità di accompagnamento
<b>C03</b>	Invalidi civili con riduzione della capacità lavorativa superiore a 2/3 dal 67% al 99% di invalidità
<b>C04</b>	Invalidi < di 18 anni con indennità di frequenza ex art. 1 L. 289/90
<b>C05</b>	Ciechi assoluti o con residuo visivo non superiore a 1/10 ad entrambi gli occhi riconosciuti dalla Commissione Invalidi Ciechi Civili
<b>C06</b>	Sordomuti
<b>V01</b>	Vittime atti di terrorismo e stragi e familiari, vittime dovere e familiari superstiti

### ESENZIONI PER DIAGNOSI PRECOCE TUMORI

Il Servizio sanitario nazionale, oltre alle prestazioni diagnostiche attivamente offerte dalle Aziende sanitarie locali nell'ambito delle campagne di screening, garantisce l'esecuzione gratuita degli accertamenti per la diagnosi precoce di alcuni tumori.

La prescrizione è effettuata sul ricettario del SSN e deve riportare il relativo codice di esenzione.

ESENTI	
CODICI	SOGGETTI AVENTI DIRITTO
<b>D01</b>	Prestazioni diagnostiche nell'ambito di campagne di screening autorizzate dalla Regione
<b>D02</b>	Esame citologico cervico-vaginale (PAP Test)
<b>D03</b>	Esame mammografico
<b>D04</b>	Colonscopia
<b>D05</b>	Prestazioni di approfondimento diagnostico correlate alla diagnosi precoce del tumore della mammella

### DCA n. 78 del 28-12-2017 - Compartecipazioni alla spesa sanitaria. Ulteriori determinazioni.

Il Decreto:

a) PROROGA al 31.12.2018 le misure regionali di compartecipazione alla spesa sanitaria di cui ai decreti commissariali n. 50, n. 51, e n. 53 del 27.09.2010 e s.m.i;

b) STABILISCE che la quota fissa sulle prescrizioni SSN, per le prestazioni di specialistica ambulatoriale, introdotta dal decreto commissariale n. 53 del 27.09.2010 e s.m.i.. si applica **solo quando il costo complessivo delle prestazioni prescritte superi il valore di € 56,15.**

## **STANDARDS DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI**

Il Centro Radiologico DOTT. LIGUORI della Dott.ssa M. Migliaccio & C. s.a.s. è costantemente impegnato a raggiungere, nell'espletamento dell'attività e nell'erogazione delle prestazioni, alti livelli qualitativi per gli utenti e i loro familiari.

La Direzione ha definito e documentato, attraverso il Piano delle Attività ed attraverso le procedure ed i protocolli aziendali, la propria "politica della qualità" con i relativi obiettivi ed i conseguenti piani di miglioramento.

L'obiettivo primario è la completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative del cliente e quindi di garantire in ogni circostanza l'appropriatezza e l'efficacia delle prestazioni erogate.

L'impegno profuso dalla nostra azienda e dalla sua organizzazione, al fine di perseguire tale obiettivo, è assicurato attraverso:

- Una chiara definizione dei compiti e delle responsabilità a tutti i livelli;
- La fattiva partecipazione di tutti i collaboratori;
- La piena consapevolezza di tutti i collaboratori di essere parte integrante e attiva dell'azienda;
- La definizione di adeguate e dettagliate procedure, indicanti le metodiche di attuazione dei processi gestionali ed operativi;
- La formazione continua a tutti i livelli;
- Il monitoraggio costante della qualità del servizio erogato, ai fini del continuo miglioramento delle prestazioni;
- L'attuazione di adeguate Azioni Preventive e Correttive per anticipare, individuare e risolvere eventuali problemi legati ai disservizi.

La politica della qualità dell'Azienda viene formalizzata in uno specifico documento fornito a tutto il personale per garantire la sua diffusione e comprensione a tutti i livelli gerarchici e affisso in bacheca per garantirne la visione agli utenti.

## **Standards di qualità generali**

La Direzione Aziendale definisce i fattori di qualità del servizio, gli indicatori e gli standards che devono essere perseguiti nell'esecuzione delle prestazioni.

Nella presente Carta dei Servizi sono esplicitati gli impegni che il nostro Laboratorio assume nei confronti degli utenti in conformità alla vigente normativa nazionale e regionale (LR n 1/2006 "Disposizioni per l'effettivo esercizio del diritto alla salute" – DGRC n 880/2006 e DGRC n 170 del 10.2.2007 "Piano Regionale contenimento tempi di Attesa"), sono dunque adottati i 14 diritti dei pazienti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

1. prevenzione
2. accesso garantito per tutti
3. informazione
4. consenso informato
5. libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari
6. privacy e confidenzialità
7. rispetto del tempo del paziente
8. individuazione di standard di qualità
9. sicurezza dei trattamenti sanitari
10. innovazione e costante adeguamento
11. iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari
12. personalizzazione del trattamento
13. sistema del reclamo
14. procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi.

Alla luce di tali principi vengono individuati i seguenti fattori di qualità per la realizzazione di un sistematico monitoraggio e per ognuno dei quali vanno individuati gli indicatori e fissati gli standards.



**Standards per l'orientamento, l'accoglienza, l'erogazione delle prestazioni e l'informazione sui servizi**

• **Disponibilità di una segnaletica interna**

Il Centro dispone di una segnaletica chiara e comprensibile, per orientare gli utenti all'interno della struttura che ospita i servizi, ed adotta una procedura per la mobilitazione attiva e passiva degli utenti.

• **Disponibilità di informazioni scritte sui requisiti di accesso e documenti necessari**

Al momento del primo accesso, all'utente viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali attraverso apposito modulo, previa lettura dell'informativa prevista dal D.Lgs n°196 novellato con D. Lgs 101/18 e dal Regolamento 679/16 . Dopo l'accettazione sanitaria, in caso di parere favorevole alla presa in carico, all'utente è richiesto il consenso informato.

Per fornire raggugli immediati riguardanti le modalità e gli orari di accesso alla struttura - sia per l'erogazione delle prestazioni che per il ritiro dei referti - Il Centro mette a disposizione degli utenti l'Opuscolo informativo, riportante, tra l'altro, tutti i riferimenti utili per richiesta d'informazioni e prenotazioni, anche telefoniche.

• **Tempo di risposta al reclamo**

Il Centro, essendosi dotato di schede per il reclamo e per la rilevazione della soddisfazione degli utenti, prende in carico tutti i suggerimenti per il miglioramento del proprio servizio e riporta gli eventuali reclami in un apposito registro, prevedendo azioni preventive e correttive, atte a risolvere la non conformità rilevata. In caso di reclamo, Il Centro provvede a rispondere entro 30 giorni dal momento del ricevimento.

**Standards per la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento**

• **Rispetto della normativa della privacy**

Il Centro, nello svolgimento delle proprie attività, garantisce il rispetto del diritto alla riservatezza del cittadino ai sensi del D.Lgs n°196 novellato con D. Lgs 101/18 e dal Regolamento 679/16.

### **Standards per le relazioni col personale**

- **Riconoscibilità degli operatori**

Il Centro assicura l'identificazione del personale mediante tesserino di riconoscimento posto in maniera facilmente visibile.

### **Standards per la completezza e chiarezza dell'informazione sanitaria**

- **Consenso informato ed informazioni mediche**

Il paziente, all'atto dell'accettazione, è chiamato a compilare un modulo per il consenso informato, nel caso in cui la prestazione che si appresta a ricevere possa provocare possibili rischi per la salute.

In qualunque momento l'utente può richiedere un colloquio con uno dei Medici Responsabili del Centro o col Direttore Tecnico, per ricevere ulteriori informazioni riguardanti il proprio stato di salute o per un consulto personalizzato, facendone richiesta in accettazione.

- **Continuità delle cure**

In concomitanza con la consegna del referto o al termine del ciclo terapeutico previsto, il Direttore Tecnico fornisce indicazioni circa la necessità di proseguire le indagini diagnostiche o l'iter terapeutico, allo scopo di fornire al paziente un'assistenza a 360°.

### **Standards per la professionalità degli operatori**

- **Rispetto dei requisiti previsti dalle leggi**

Il Centro garantisce che il personale in servizio sia in possesso dei requisiti culturali e professionali richiesti dalla legge per lo svolgimento delle proprie funzioni.

- **Formazione continua degli operatori**

Il Centro assicura la formazione professionale e l'aggiornamento dei propri operatori, predisponendo un piano formativo annuale, che tenga altresì conto del raggiungimento del numero di crediti ECM obbligatori.

**Comfort e pulizia delle strutture**

- **Comfort**

Il Centro è dotato di spazi accoglienti e comodi per le sale di attesa, di servizi igienici adeguati, di accessi facilitati per i disabili.

- **Igiene degli ambienti**

La pulizia delle stanze, dei servizi igienici e dei luoghi di soggiorno è assicurata mediante procedura di sanificazione, consegnata agli addetti alle pulizie e revisionata periodicamente.

## **Standards di qualità specifici**

- **Tempo di attesa per l'erogazione della prestazione**

Molte delle prestazioni erogate dal Centro non necessitano di prenotazione e sono eseguite all'atto dell'accettazione. Come indicato nelle modalità di accesso alla struttura e nell'Opuscolo informativo, per le indagini diagnostiche che richiedono prenotazione, i pazienti e/o la famiglia possono contattare Il Centro di persona o telefonicamente. Il personale amministrativo comunicherà il primo giorno utile all'erogazione della prestazione, in base alle priorità cliniche<sup>1</sup>, cercando di soddisfare quanto più possibile le esigenze del paziente e valutando gli eventuali casi di urgenza.

I medici prescrittori, inoltre, nel prescrivere interventi diagnostico-terapeutici programmabili, sono tenuti a gestire il fattore tempo, correlando il bisogno del paziente e la prestazione da effettuare con il tempo ottimale entro cui questa dovrebbe essere effettuata. La comunicazione all'organizzazione avviene indicando, obbligatoriamente, sulla prescrizione, all'atto della richiesta di prestazione, la classe di priorità clinica attribuita al paziente nello stato di sofferenza considerato.

- **Valutazione dell'appropriatezza dell'esame**

Un piano per la riduzione dei tempi di attesa non può prescindere da una accurata analisi di quali siano le prestazioni realmente necessarie e quale sia il loro più efficace utilizzo. E' pertanto necessario intensificare a tutti i livelli lo sforzo teso a garantire l'adozione degli strumenti utili a migliorare l'appropriatezza delle richieste diagnostiche e terapeutiche. Il Medico Responsabile analizza la prescrizione e valuta l'utilità e la praticabilità dell'esame, in via preventiva; poi ne autorizza eventualmente l'esecuzione, dando il via all'iter per l'erogazione del servizio.

---

<sup>1</sup> Per priorità cliniche s'intendono le condizioni cliniche sulla base delle quali gli operatori sanitari attribuiscono al paziente un tempo di attesa ragionevole per ottenere l'erogazione della prestazione sanitaria senza comprometterne la prognosi e la qualità di vita

- **Informazione alle utenti in età fertile**

All'atto dell'accettazione, alle utenti in età fertile è fatto presente che alcune prestazioni possono essere dannose per la salute di un eventuale feto. A tale scopo sarà loro richiesta una dichiarazione autocertificata, nella quale esse affermino di non essere in stato di gravidanza al momento dell'esecuzione dell'indagine diagnostica.

- **Adempimenti in materia di radioprotezione**

Il Centro provvede periodicamente all'effettuazione dei controlli delle emissioni da parte di un Esperto Qualificato, che verifichi l'idoneità delle apparecchiature in base alle normative vigenti in materia di Radioprotezione, per la salvaguardia della salute sia dei pazienti che degli operatori.

- **Assistenza sanitaria**

Per l'intero orario di apertura del Centro viene garantita da personale medico un'adeguata assistenza sanitaria ed il monitoraggio continuo della malattia e della disabilità.

- **Disponibilità del personale a fornire informazioni mediche**

E' diritto fondamentale dei pazienti e dei loro familiari essere informati sulle condizioni di salute dell'assistito, pertanto i medici ed i tecnici sono disponibili per fornire tutti i chiarimenti necessari, previo appuntamento, da concordare anche telefonicamente, con la segreteria.

- **Consegna del referto**

Il paziente può ritirare il referto nel giorno indicato dal personale in accettazione, all'atto della registrazione, fatte salve particolari urgenze, per le quali il referto è consegnato immediatamente. In genere, comunque, i referti sono consegnati in giornata, al massimo dopo 48h per esami particolari.

- **Rilascio certificati a carattere amministrativo**

Tutte le certificazioni di carattere amministrativo vengono rilasciate entro 15 giorni dalla data della richiesta scritta.

- **Pulizia sale diagnostiche, servizi**

La pulizia di sale e box di diagnostica viene assicurata quotidianamente. La pulizia dei servizi igienici destinati ai pazienti è assicurata più volte nella stessa giornata.

- **Pulizia materiale diagnostico**

Il cambio del lenzuolo che ricopre il lettino è assicurato ad ogni paziente. Quotidianamente viene effettuata la pulizia del materiale diagnostico specifico. Gran parte del materiale diagnostico in uso nel Centro è in confezione monouso, al fine di garantire un'indagine asettica ed in perfetta igiene. Per esigenze particolari si provvede alla pulizia anche più volte al giorno.

## **MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE, TUTELA E VERIFICA**

### ***MECCANISMI DI VERIFICA E TUTELA***

La Direzione del Centro valuta l'efficacia e l'efficienza dei propri processi mediante indicatori, stabiliti al fine di valutare su basi di fatto le possibilità di miglioramento, in linea con la politica e gli obiettivi strategici dell'azienda.

Strumenti di indirizzo e di verifica degli obiettivi prefissati sono:

- ☒ Le Verifiche Ispettive Interne ed Esterne a carattere Sanitario e Gestionale
- ☒ Monitoraggio dei reclami
- ☒ Monitoraggio dei questionari di soddisfazione
- ☒ Monitoraggio dei tempi di attesa
- ☒ Monitoraggio interventi di manutenzione straordinaria sulle apparecchiature del Centro
- ☒ Il Piano di formazione annuale
- ☒ Monitoraggio delle scale di valutazione somministrate ai pazienti
- ☒ Monitoraggio degli scarti (Diagnostica per Immagini)

Il Centro Radiologico DOTT. LIGUORI della Dott.ssa M. Migliaccio & C. s.a.s. 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/cliente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo disponibile in accettazione;
- lettera in carta semplice indirizzata e inviata alla Direzione o consegnata a mano in accettazione;
- presentandosi direttamente in Direzione, fornendo verbalmente le proprie osservazioni;
- segnalazione telefonica o fax firmato indirizzato alla Direzione.

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 30 giorni.

Inoltre Il Centro ha individuato come fattori fondamentali della qualità dei servizi erogati il *monitoraggio del livello di soddisfazione* dei propri utenti e delle loro famiglie e *del livello di soddisfazione degli operatori* nello svolgere il loro lavoro per evidenziare gli aspetti critici dei servizi offerti in modo da avviare tempestivamente le necessarie azioni di garanzia della qualità.

Il Centro sottopone agli utenti ed alle loro famiglie un questionario per la valutazione dei servizi offerti ed agli operatori un questionario per la rilevazione del clima interno all'organizzazione.

Sulla base delle risposte, la Direzione s'impegna ad apportare correzioni alle eventuali fonti di insoddisfazione degli utenti.

## ***MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE***

La funzione di partecipazione viene realizzata, oltre che con l'attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso, anche attraverso:

- Concessione di spazi che consentano alle associazioni di volontariato, se richiesto, di poter partecipare a momenti istituzionali e di indirizzo del Centro;
- Rilevazione del gradimento, da parte dell'utenza, della prestazione sanitaria prendendo in esame, in particolare, la qualità dei rapporti con il personale, la puntualità dell'esecuzione della prestazione, il comfort offerto;
- Possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità del servizio offerto.
- Attivazione di una commissione mista conciliativa per l'esame congiunto da parte del Centro e delle associazioni di volontariato delle circostanze che hanno determinato il disservizio.

La Carta dei Servizi sarà distribuita agli utenti ed agli operatori del Centro e sarà oggetto di continue iniziative di diffusione ad ampio spettro.