

# CARTA DEI SERVIZI



**CENTRO DI CARDIOLOGIA CUOMO – ZARRA S.R.L.**  
SEDE LEGALE: VIA VINCENZO TIBERIO, 4, 80126 - NAPOLI  
SEDE OPERATIVA: VIA VINCENZO TIBERIO, 4, 80126 - NAPOLI  
PARTITA IVA/CF: 05577130635

**Indice**

PREMESSA .....	5
I PRINCIPI FONDAMENTALI .....	6
LA NOSTRA STORIA.....	7
LA NOSTRA SEDE E I NOSTRI PRINCIPI .....	8
LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE .....	10
ACCESSIBILITA' .....	12
INFORMAZIONI SUI SERVIZI E PRENOTAZIONE .....	12
TEMPI MASSIMI DI ATTESA .....	13
PREPARAZIONE UTENTE E MODALITA' DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI .....	14
COSTI DI PARTECIPAZIONE ALLA SPESA E MODALITA' DI PAGAMENTO .....	15
I NOSTRI PUNTI DI FORZA .....	19
DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI .....	19
I NOSTRI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO. STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO .....	20
MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA .....	21
POLITICA PER LA QUALITA' .....	22

**Gentile Utente**

*Nell'accoglierla nel nostro Centro le porgiamo un cordiale benvenuto anche a nome di tutti gli operatori.*

*Il nostro principale obiettivo è quello di fornire un'assistenza di qualità e ciò può avvenire soltanto in un adeguato contesto ambientale ed umano, Il rispetto dei valori della vita e della dignità della persona è sicuramente il passaporto su cui deve poggiare la nostra attività di assistenza.*

*In questa ottica riteniamo un nostro dovere fornire tutte le informazioni utili affinché si possa usufruire al meglio dei servizi sanitari offerti dalla nostra struttura.*

*Al fine di offrire un servizio sempre più rispondente alle reali richieste degli utenti, Le saremo grati se, al termine della prestazione sanitaria, ci farà conoscere le Sue osservazioni, compilando il questionario di gradimento messo a sua disposizione dagli operatori di accettazione.*

*La ringraziamo per la sua gentile collaborazione e per la franchezza dei giudizi che vorrà esprimere,*

*Il Direttore Sanitario dott. Antonio Maria Federico Zarra*

---

**NORME DI RIFERIMENTO**

La presente Carta dei Servizi è stilata in conformità alle seguenti norme:

- ✚ **DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 19 Maggio 1995, pubblicato in Gazzetta Ufficiale 31 maggio 1995, n, 125 Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari",**
- ✚ Regolamento Regione Campania n, 01 del 22/06/2007
- ✚ "Regolamento recante la definizione dei requisiti ulteriori e le procedure per l'accreditamento istituzionale dei soggetti pubblici e privati che erogano attività di assistenza specialistica in regime ambulatoriale, in regime di ricovero ed in regime residenziale"
- ✚ L. R. n 1 del 2 marzo 2006
- ✚ " Disposizioni per l'effettivo esercizio del diritto alla salute" pubblicata sul B.U.R. Campania - n, 12 del 06/03/2006
- ✚ Legge 240 del 7 Agosto 1990 art, 7 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi",
- ✚ DGRC n 880/2006 e DGRC n 170 del 10,2,2007
- ✚ "Piano Regionale contenimento tempi di attesa",
- ✚ DECRETO LEGISLATIVO, N, 502/92 e successive modificazioni ed integrazioni del 30 Dicembre 1992 pubblicato in Gazzetta Ufficiale il 7 gennaio 1994 n,4
- ✚ "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'articolo 1 della legge 23 ottobre 1992, n, 421"
- ✚ DIRETTIVA DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 27 Gennaio 1994
- ✚ "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" pubblicato in Gazzetta Ufficiale 22 febbraio 1994, n,43
- ✚ DECRETO LEGGE 12 MAGGIO 1995 N 163, convertito dalla legge 11 luglio 1995 n 273
- ✚ "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", Prevede l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie "Carte dei servizi";
- ✚ DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 19 Maggio 1995, pubblicato in Gazzetta Ufficiale 31 maggio 1995, n, 125 Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari",
- ✚ Ministero della sanità LINEE-GUIDA N, 2/95 (supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale n, 203 del 31 agosto 1995) Attuazione della Carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale
- ✚ LINEE GUIDA PER LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI, Deliberazione n, 369 del 23 marzo 2010

**PREMESSA**

*Il **Centro di Cardiologia Cuomo-Zarra s.r.l.** grazie alla professionalità, degli operatori sanitari, assicura il servizio a pazienti delle diverse stratificazioni sociali sia residenti che appartenenti alle zone limitrofe.*

*Oggi, come in passato, "Efficienza, Professionalità e Umanizzazione" sono i requisiti base della filosofia della clinica, che si opera quotidianamente per implementare processi produttivi, risorse umane ed apparecchiature con l'obiettivo di eccellere nell'erogazione dei servizi e nella soddisfazione degli utenti.*

*In questa ottica e con questa consapevolezza è stata elaborata la documentazione che complessivamente costituisce la "Carta dei Servizi" del Centro.*

*In particolare, attraverso tale documento, vengono descritti agli utenti i servizi offerti ed i diritti ad essi spettanti in merito alle condizioni di erogazione/fruizione degli stessi. Contemporaneamente viene fornito uno strumento, sotto forma di questionario, per esprimere una valutazione riguardo al grado di soddisfazione o insoddisfazione in merito alle caratteristiche qualitative e quantitative del servizio ricevuto e le condizioni in cui la prestazione è erogata.*

*Nel rinnovare il nostro impegno verso una sempre maggiore qualità del servizio reso all'utente, la Direzione fa propri i principi della:*

- 1. Centralità della soddisfazione dell'utente nel definire i requisiti dei propri servizi*
- 2. Gestione efficiente dei processi aziendali al fine di ridurre gli sprechi e le perdite di tempo*
- 3. Orientamento a raccogliere dati oggettivi per comprendere i possibili spunti di miglioramento che derivano dall'utenza, dal mercato, dal mondo legislativo.*

*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.*

*A seguito di tale direttiva tutti gli enti erogatori di servizi pubblici sanitari debbono adottare e garantire standard di qualità e quantità del servizio tramite l'adozione di una "**Carta dei Servizi**" (D.L. n° 163 e L. 11 luglio 1995 n° 273), volta essenzialmente alla tutela dei diritti del cittadino, conferendogli il potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati.*

*La presente Carta dei Servizi, oltre a fornire informazioni dettagliate e puntuali sui servizi offerti dal Centro Emodialisi Ippocrate sulle modalità di accesso, consente all'Utente di valutare la qualità, oltre che la quantità, dei propri servizi e di formulare proposte in merito, mediante la predisposizione di strumenti atti alla rilevazione di dati informativi.*

*Tutto ciò al fine di consentire una continua verifica e quindi la possibilità di interventi mirati per la correzione di situazioni di disagio o disservizio che potranno manifestarsi - cioè il miglioramento del*

servizio - in generale tramite l'individuazione dei canali di comunicazione più corretti e le procedure più efficaci per rispondere nel modo più adeguato possibile alle varie esigenze sanitarie.

## **I PRINCIPI FONDAMENTALI**

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 Cardiologico Cuomo – Zarra, 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.

Con l'adozione della Carta dei Servizi, l'Amministrazione s' impegna a garantire la tutela dei diritti dei cittadini, in riferimento 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:**

il principio dell'uguaglianza comporta che le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e le possibilità di accesso agli stessi, devono essere uguali per tutti, Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, Va garantito uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano facilmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti, L'uguaglianza va intesa come il divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

✓ **IMPARZIALITÀ:**

gli operatori sanitari e amministrativi del Centro hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

✓ **CONTINUITÀ:**

l'erogazione dei servizi offerti dal Centro è regolare, continua e senza interruzioni, I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio sono regolati dalla normativa di settore, In tali casi, il Centro adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

✓ **DIRITTO DI SCELTA:**

L'utente ha il diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio.

✓ **PARTECIPAZIONE:**

all'utente è garantita la partecipazione alla prestazione del servizio pubblico e il diritto di accesso alle informazioni in possesso del Centro che lo riguardano, L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, Il Centro dà immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate secondo le modalità indicate nella sezione "reclami" della presente carta dei servizi.

✓ **EFFICACIA ED EFFICIENZA:**

il servizio del Centro viene erogato in modo da garantire l'efficacia e l'efficienza; con efficacia si intende la corrispondenza fra il servizio erogato e i bisogni espressi, con efficienza si intende il raggiungimento di un risultato gestionale ottimale nel rapporto fra costi delle prestazioni e benefici ottenuti dai cittadini.

## **LA NOSTRA STORIA**

Dal 1978 i Centri di Emodialisi Kidney rappresentano il baluardo per Napoli e provincia nella prevenzione delle malattie renali e nell'offerta di trattamenti ambulatoriali per i pazienti affetti da malattia renale cronica. Il nostro approccio polidistrettuale ci consente di valutare globalmente la condizione di ciascun paziente, fornendo un follow-up tempestivo e mirato, con la possibilità di beneficiare di servizi personalizzati e di alta qualità, grazie all'utilizzo delle più moderne tecnologie e al nostro team di professionisti altamente qualificati, tra cui nefrologi, infermieri ed esperti nel campo nutrizionale, che, con l'espansione della nostra struttura, accoglieranno nuove e altrettanto qualificate figure, tra cui **cardiologi, medici dello sport e pneumologi**.

La chiave del nostro approccio è la sinergia tra questi diversi esperti, che collaborano per personalizzare le terapie, monitorare attentamente lo stato di salute dei pazienti e adattare il piano di trattamento alle loro esigenze specifiche. La nostra priorità è stabilire un equilibrio clinico duraturo, garantendo il benessere ottimale di ciascun individuo che sceglie di affidarsi alle nostre cure.

Il **Centro Cardiologico Cuomo-Zarra**, con oltre 30 anni d'esperienza, si dedica alla diagnosi e cura delle patologie cardiovascolari e penumologiche. Il Centro, entrato a far parte del gruppo di strutture sanitarie ambulatoriali riconoscibile dal marchio Kidney, si è trasferito dalla sede dei Colli Aminei, presso la nuova sede al P.co San Paolo.

Attraverso un costante aggiornamento professionale dello staff, che rimane sempre al passo con le ultime scoperte scientifiche, i nuovi trattamenti farmacologici, le innovazioni tecnologiche e le terapie interventistiche più avanzate, cerchiamo di offrire un trattamento quanto più personalizzato alla situazione generale del paziente che non deve tener conto del solo organo cardiaco, nostro

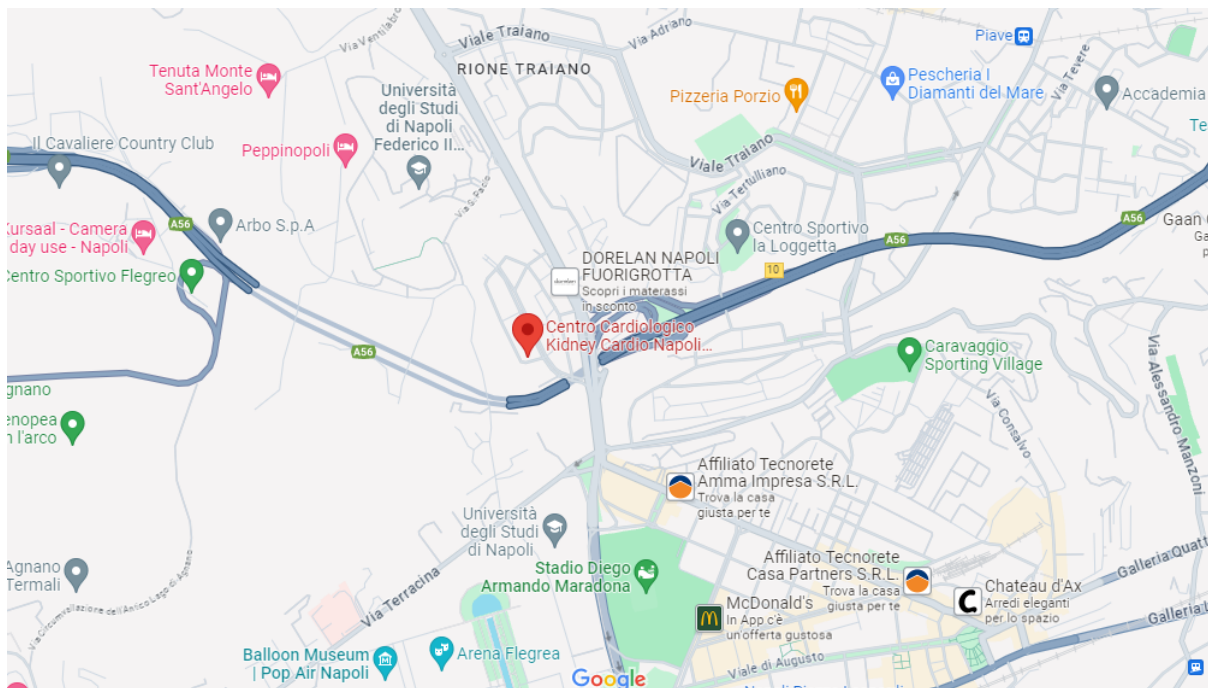
“motore”, ma anche di tutta una serie di meccanismi che pur svolgendosi in altri organi del nostro corpo, determinano lo stato di salute del nostro cuore.

La nostra visione è quella di un futuro di progresso e crescita, con l’obiettivo primario di promuovere la qualità delle cure attraverso la condivisione di esperienze ed il costante perfezionamento.

All’interno del nostro gruppo medico è sempre viva la comunicazione, il coinvolgimento e lo scambio di opinioni tra i vari componenti dello staff, ed a nostro avviso questi sono gli elementi fondamentali per creare un ambiente di lavoro stimolante, dove le competenze individuali si fondono per generare idee all’avanguardia, al fine di elevare la qualità dei servizi che offriamo.

### **LA NOSTRA SEDE E I NOSTRI PRINCIPI**

Il *Centro di Cardiologia Cuomo - Zarra* si è trasferito ad agosto presso la nuova struttura in Via Vincenzo Tiberio n.4, al Parco San Paolo di Napoli.



L'integrazione di Cardiologia e Nefrologia nel nuovo Centro di cardiologia a Napoli "Kidney Cardio" rappresenta una svolta nell'offerta di cure complete e innovative, di cui sono protagonisti due pilastri del panorama clinico: I Centri di Emodialisi Kidney e Il Centro Diagnostica Cardioangiologica Cuomo-Zarra.

Grazie a questa sinergica collaborazione e alla profonda esperienza nel settore dialitico, i Centri di Emodialisi Kidney hanno abbracciato l’opportunità di inaugurare la nuova struttura di cardiologia Kidney Cardio in regime di accreditamento e privato, segnando un progresso naturale nell'ampliamento delle loro competenze mediche.



Questo passo in avanti rappresenta un ulteriore impegno nel fornire una cura completa e personalizzata, un segno tangibile della dedizione del Centro a crescere, mantenendo gli standard professionali che da sempre li contraddistinguono.

È dotato di ambienti confortevoli per gli utenti, con una superficie interna sviluppata di circa 700 mq. Sono state abbattute tutte le barriere architettoniche mediante in modo da rendere l'accesso confortevole anche per i disabili.

Il *Centro di Cardiologia Cuomo – Zarra s.r.l.* è munito di Autorizzazione Sanitaria all'esercizio n. 33 del 26/07/2023 per l'attività ambulatoriale di Cardiologia, Pneumologia e Medicina dello Sport, ed è accreditato con il Sistema Sanitario Nazionale come Ambulatorio di specialistica medica – Cardiologia, ed ha richiesto l'accREDITAMENTO anche per la braca di pneumologia.

La Carta dei Servizi, e di conseguenza la nostra attività, si ispira e fa propri i 14 diritti enunciati nella **Carta Europea dei diritti del malato:**

1. prevenzione (definizione: incrementare la consapevolezza delle persone);
2. accesso garantito per tutti (definizione: 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)
3. informazione (definizione: Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili)
4. consenso informato (definizione: 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)
5. libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari (definizione: Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni)
6. privacy e confidenzialità (definizione: 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)
7. rispetto del tempo del paziente (definizione: 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)
8. individuazione di standard di qualità (definizione: Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard)
9. sicurezza dei trattamenti sanitari (definizione: Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e da-gli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza)

10. innovazione e costante adeguamento (definizione: Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie)
11. iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari (definizione: Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia)
12. personalizzazione del trattamento (definizione: Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze)
13. sistema del reclamo (definizione: 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)
14. procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi (definizione: 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 un trattamento di un servizio sanitario)

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 standard. Gli indicatori e gli standard, qualora non siano già desumibili da altri atti regolamentari nazionali o regionali – esempio tempi di attesa per le prestazioni ambulatoriali – saranno fissati da un successivo atto regionale:

- ✚ accoglienza e orientamento
- ✚ comprensibilità e completezza delle informazioni
- ✚ accessibilità alle prestazioni e alle strutture
- ✚ regolarità, puntualità, tempestività
- ✚ tutela dei diritti
- ✚ umanizzazione e valorizzazione delle relazioni sociali e umane
- ✚ personalizzazione e riservatezza
- ✚ partecipazione
- ✚ confort

## LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE

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

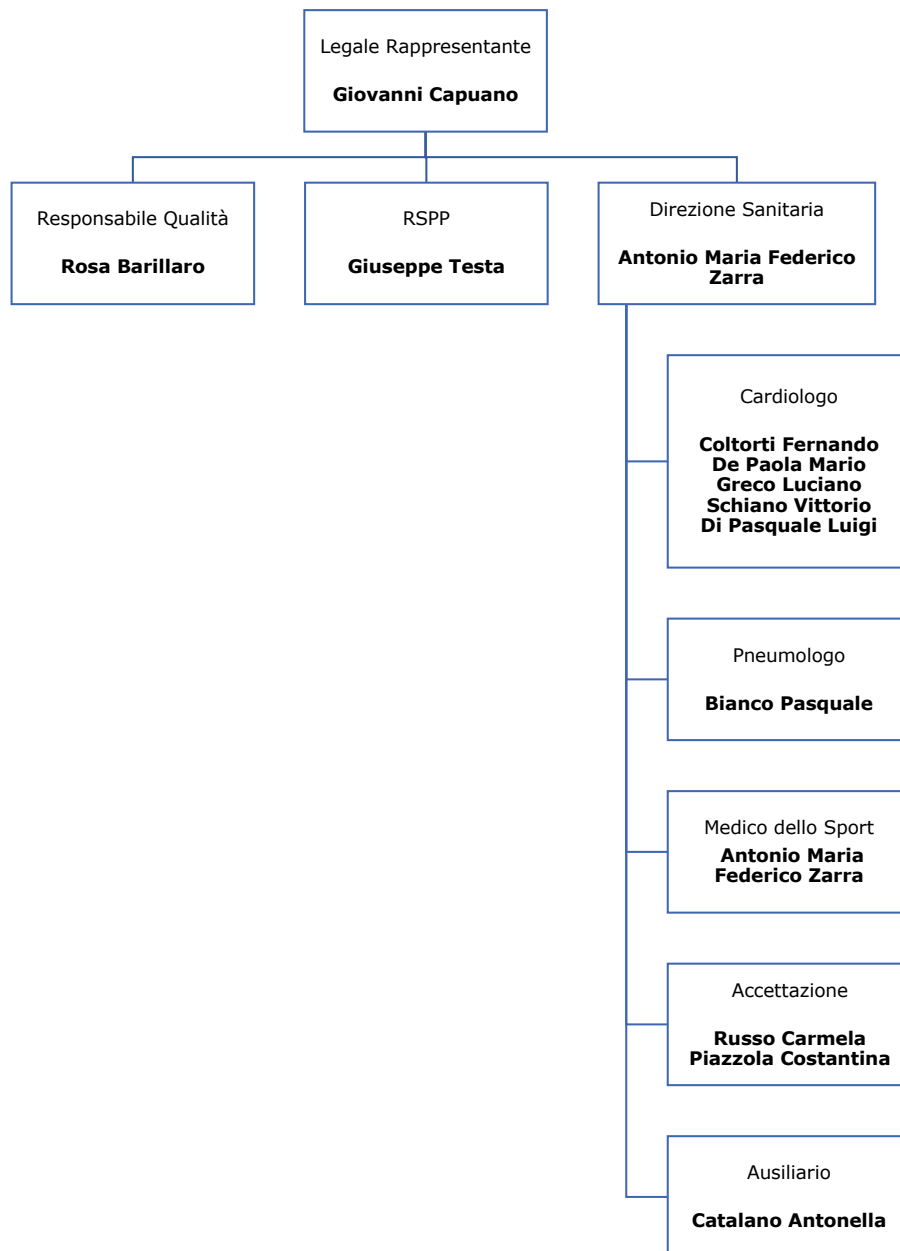
A monte dei servizi sono stati individuati:

- **Il Direttore Sanitario** (responsabile della gestione e coordinamento delle attività sanitarie)
- **Il Personale medico** (si occupa delle attività sanitarie e tecniche del Centro)
- **Il personale amministrativo** (si occupa dell'andamento amministrativo del Centro)

- **La Segreteria di accettazione** (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).

**La Direzione Sanitaria è affidata al Dr. Antonio Maria Federico Zarra.**

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



**ACCESSIBILITA'**

Il Centro è raggiungibile in auto anche attraverso la Tangenziale di Napoli, sia uscita Fuorigrotta sia uscita Agnano; ai pazienti è riservato il parcheggio in prossimità del centro, lungo via Vincenzo Tiberio n.11, strada a senso unico, sul lato destro.



- pazienti è riservato il parcheggio in prossimità del centro, lungo via Vincenzo Tiberio n.11, strada a senso unico, sul lato destro.;
- Strisce blu all'interno del parco San Paolo

Inoltre:



- Linea 101 fino a Piazzale Tecchio;
- Linea N1 o linea N7 fino allo stazionamento ANM in via GB Marino;

**INFORMAZIONI SUI SERVIZI E PRENOTAZIONE**

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 19.00.

Il Centro di Cardiologia è in grado di effettuare, in piena autonomia, le seguenti indagini:

- Elettrocardiogramma con Visita;
- Ecografia ed Eco Color Doppler cardiaco e vascolare;
- Test da sforzo con tapis roulant;
- Holter Cardiaco e Pressorio;
- Controllo e programmazione pacemaker

La prenotazione deve essere effettuata necessariamente tramite il sistema CUP – Centro Unico di Prenotazione Regionale gestito dalla So.Re.Sa.

L'utente può effettuare una prenotazione:

- Chiamando al numero 0817445214 negli orari di apertura riportati sul sito e sulla carta dei servizi;
- Direttamente presso il centro negli orari di apertura riportati sul sito e sulla carta dei servizi; in questo caso il paziente attende il suo turno allo sportello, gestito mediante sistema eliminacode;
- Per le sole prestazioni erogate in accreditamento, da qualsiasi sportello abilitato al CUP regionale, ad esempio le farmacie, compreso il sito [sinfonia.regione.campania.it/preview/cup](http://sinfonia.regione.campania.it/preview/cup) cosiddetto portale del cittadino.

**Orari ritiro certificati/referti:** contestualmente alla visita ad esclusione degli holter, disponibili dal giorno successivo alla consegna del dispositivo di registrazione.

Qualsiasi cliente impossibilitato ad effettuare l'esame nel giorno stabilito, è cortesemente pregato di darne tempestiva comunicazione.

L'accesso al centro è consentito a tutti gli utenti essendo al piano di calpestio; ai pazienti è riservato il parcheggio in prossimità del centro, lungo via Vincenzo Tiberio n.11, strada a senso unico, sul lato destro.

Il Centro opera, oltre che in regime privato, in regime di accreditamento con il SSN per cui alle prestazioni è possibile accedere con la prescrizione del medico, la quale deve contenere le seguenti indicazioni (necessarie per la prestazione in esenzione):

- Nome, Cognome, Età dell'assistito (data di nascita)
- Codice fiscale dell'assistito
- Codici di esenzione, se prevista
- Classe di priorità
- Quesito diagnostico
- Data

**L'impegnativa ha una validità di 30 giorni per la prenotazione. Una volta prenotata la prestazione sul CUP Regionale, non è necessaria una nuova impegnativa.**

#### **GESTIONE LISTE E TEMPI MASSIMI DI ATTESA**

In merito alle liste di attesa, il centro si attiene alle indicazioni del Piano Regionale per il Governo delle Liste di Attesa, che definisce le seguenti classi di priorità nell'erogazione delle prestazioni:

- U – Urgente, entro 72 ore;
- B – Breve, entro 10 giorni;
- D – Differibile, entro 30 giorni per le visite, 60 giorni per gli esami diagnostici;
- P – Programmata, entro 120 giorni.

Si riportano di seguito i dati relativi al Centro Cardiologico Cuomo – Zarra:

<b>Tempo medio di attesa:</b>	dalla prenotazione all'appuntamento per la visita da 1 a 7 giorni (in relazione al periodo); attesa di 15 minuti dall'arrivo al Centro; per l'effettuazione della visita; nel caso in cui il paziente tardasse rispetto all'orario di prenotazione, dovrà attendere il primo spazio disponibile oppure
<b>Durata della visita:</b>	circa 15 minuti
<b>Tempo di consegna referto:</b>	contestualmente alla visita o entro 1 giorni dall'effettuazione dell'esame per gli holter.

**PREPARAZIONE UTENTE E MODALITA' DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI**

La visita e le indagini non invasive sull'apparato cardiovascolare non richiedono particolare preparazione se non una adeguata, informativa, al paziente, di ciò che si sta per fare, al fine di ottenere una buona collaborazione:

- **ECG + Visita;** è preferibile una prima colazione molto frugale e/o un pranzo molto leggero, evitare di prendere caffè nelle 2h precedenti la visita
- **ECG 24h secondo Holter;** gli uomini devono preventivamente provvedere alla depilazione del torace
- **Test Ergometrico (ECG da sforzo);** è preferibile una prima colazione molto frugale e/o un pranzo molto leggero, evitare di prendere caffè nelle 2h precedenti la visita.

Gli uomini devono preventivamente provvedere alla depilazione del torace.

La terapia farmacologica eventualmente in corso va sospesa solo quando il cardiologo che eseguirà l'esame lo ritenga necessario a seguito della valutazione dell'anamnesi del paziente.

A seguito dell'esame il paziente dovrà permanere per almeno 30 min in sala d'attesa prima di lasciare l'ambulatorio

- **Holter Cardiaco e Pressorio;** è una metodica diagnostica utilizzata per monitorare l'attività elettrica del cuore durante un intervallo di tempo più o meno lungo, solitamente corrispondente a 24-48 ore, ma con i registratori di ultima generazione sino ad un massimo di sette giorni; è preferibile indossare un abito con maniche larghe e pantaloni con passanti per la cintura
- **Ecocolordoppler cardiaco:** Si tratta di una variante dell'ecografia (metodica diagnostica che utilizza gli ultrasuoni), che sfrutta un fenomeno fisico detto effetto Doppler per ricavare particolari immagini. Consente di studiare il flusso del sangue all'interno del cuore e dei grossi vasi sanguigni (arterie e vene).
- **Ecografia cardiaca:** L'ecografia permette di distinguere i vari tessuti, densi e molli. Questa tecnica d'avanguardia ha considerevolmente migliorato l'esplorazione delle cuore, delle sue valvole e delle sue cavità. In effetti l'ecografia permette di:
  - determinare l'esistenza di un'eventuale stenosi o insufficienza delle valvole cardiache;
  - valutare lo spessore e lo stato del muscolo cardiaco;
  - individuare un'inflammatione del pericardio e la presenza di liquido in questa sacca.

Quest'apparecchio permette anche l'esplorazione dei vasi sanguigni: la ricerca di un restringimento vascolare o di anomalie delle pareti.

- **Ecocolordoppler dei tronchi sovra-aortici:** Ecocolordoppler carotideo e dei Tronchi Sopra Aortici (TSA): Permette una valutazione morfologica ed emodinamica delle arterie

carotidi e delle arterie vertebrali, le arterie che portano il sangue al cervello. Molto utile nella prevenzione della malattia aterosclerotica cerebrale e nella prevenzione dell'ictus. Ma è basilare anche nel monitoraggio degli interventi chirurgici di rivascularizzazione carotidea.

- **Controllo e programmazione pacemaker:** Semestralmente, in ogni caso una volta l'anno, i portatori di pacemaker sono sottoposti a verifica della funzionalità del dispositivo impiantato; il cardiologo valuta: i parametri elettrici del dispositivo, la carica della batteria, i dati clinici del paziente, la presenza di aritmie.

### **COSTI DI PARTECIPAZIONE ALLA SPESA E MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Per l'erogazione delle prestazioni in regime di accreditamento è previsto una quota massima di compartecipazione alla spesa sanitaria (ticket) pari ad euro 46,15 euro.

La quota varia a seconda delle prestazioni, come da nomenclatore regionale, e delle eventuali categorie di esenzione, di seguito riportate.

L'utente si reca presso il Centro munito di impegnativa, laddove non esente, paga il corrispettivo del ticket. Il pagamento può essere effettuato in contanti o con carta/bancomat.

Nel caso di utilizzo del contante le spese sanitarie **NON SONO DETRAIBILI** ai fini della dichiarazione dei redditi.

Il Costo della singola prestazione è normato dal Nomenclatore Regionale, Decreto Dirigenziale n.421 del 09/11/2022; le quote previste dal nomenclatore sono utilizzate anche per la gestione delle attività private (evidenziate in giallo):

<b>Codice nomenclatore</b>	<b>descrizione</b>	<b>Tariffa (€)</b>
88.721.001	ECOGRAFIA CARDIACA	51,65
88.722.001	ECODOPPLERGRAFIA CARDIACA A RIPOSO	60,43
88.723.001	ECOCOLORDOPPLER CARDIACO A RIPOSO	61,97
88.723.002	ECOCOLORDOPPLER CARDIACO DOPO PROV FISICA O FARMACOLOGICA	61,97
88.735.001	ECO(COLOR)DOPPLER TSA A RIPOSO	43,9
88.771.001	ECOGRAFIA ARTERIOSA ARTI INF	24,79
88.771.007	ECOGRAFIA VENOSA ARTI INF	24,79
88.771.010	ECOGRAFIA VENOSA ARTI SUP	24,79
88.772.001	ECO(COLOR)DOPPLER DISTRETTUALE ARTER O VEN NAS	43,9
88.772.002	ECOCOLORDOPPLER GROSSI VASI VENOSI ADDOMINALI	43,9
88.772.004	ECOCOLORDOPPLER ARTERIOSO ARTI INF (A RIPOSO)	43,9
88.772.005	ECOCOLORDOPPLER ARTER ARTI INF DOPO PROVA FISICA	43,9
88.772.007	ECOCOLORDOPPLER ARTERIOSO ARTI SUP (A RIPOSO)	43,9
88.772.008	ECOCOLORDOPPLER DEI GROSSI VASI ARTER ADDOMINALI	43,9
88.772.025	ECOCOLORDOPPLER VENOSO ARTI INF	43,9

Codice nomenclatore	descrizione	Tariffa (€)
88.721.001	ECOGRAFIA CARDIACA	51,65
88.722.001	ECODOPPLERGRAFIA CARDIACA A RIPOSO	60,43
88.723.001	ECOCOLORDOPPLER CARDIACO A RIPOSO	61,97
88.723.002	ECOCOLORDOPPLER CARDIACO DOPO PROV FISICA O FARMACOLOGICA	61,97
88.735.001	ECO(COLOR)DOPPLER TSA A RIPOSO	43,9
88.771.001	ECOGRAFIA ARTERIOSA ARTI INF	24,79
88.771.007	ECOGRAFIA VENOSA ARTI INF	24,79
88.772.026	ECOCOLORDOPPLER VENOSO ARTI SUP	43,9
88.772.031	ECOCOLORDOPPLER ARTERIOSO ARTI INF	43,9
88.772.032	ECOCOLORDOPPLER ARTERIOSO ARTI SUP	43,9
89.010.014	VISITA DI CONTROLLO CARDIOLOGICA	12,95
89.410.001	TEST CARDIOVASCOLARE DA SFORZO CON PEDANA MOBILE	55,78
89.430.001	TEST CARDIOVASCOLARE DA SFORZO CON CICLOERGOMETRO	55,78
89.481.001	CONTROLLO E PROGRAMMAZIONE PACE-MAKER	23,24
89.500.001	ELETTROCARDIOGRAMMA DINAMICO (HOLTER)	61,97
89.520.001	ELETTROCARDIOGRAMMA	11,62
89.540.002	MONITORAGGIO ELETTROCARDIOGRAFICO	46,48
89.611.001	HOLTER PRESSORIO [24 H]	41,32
89.700.014	VISITA CARDIOCHIRURGICA	20,66
89.700.015	VISITA CARDIOLOGICA	20,66
89.700.075	VISITA PNEUMOLOGICA	20,66
89.700.008	VISITA ALLERGOLOGICA (PROBLEMI RESPIRATORI)	20,66
89.371.001	SPIROMETRIA SEMPLICE	23,24
89.372.001	SPIROMETRIA GLOBALE	37,18
	VISITA MEDICA PER IDONEITA' ALL'ATTIVITA' SPORTIVA AGONISTICA E NON	20

Relativamente alla compartecipazione alla spesa sanitaria, se non risultano esenzioni, oltre alla Quota Nazionale di 10 euro, è previsto una quota regionale variabile:

- Pazienti appartenenti a nuclei familiari con reddito tra €13.000 e 36.151,98: €5 quota regionale;
- Nuclei familiari composti da 1 o 2 persone con redditi fino a €15.000: esenti da quota regionale;
- Nuclei familiari composti da 3 persone con redditi fino a €18.000: esenti da quota regionale
- Nuclei familiari composti da 4 o 5 persone con redditi fino a €22.000: esenti da quota regionale;
- Nuclei familiari composti da almeno 6 persone con redditi fino a €24.000: esenti da quota regionale;



Per completezza, si riporta di seguito l'elenco delle esenzioni:

**ESENZIONE PER REDDITO**

Codice	Condizione
E00	Soggetti con età compresa fra 6 e 65 anni con reddito familiare inferiore a € 36.151,98 – esclusivamente per la prescrizione di farmaci correlati alla patologia cronica e/o rara posseduta
E01	Soggetti con meno di 6 anni o più di 65 anni con reddito familiare inferiore a € 36.151,98
E02	Disoccupati - e loro familiari a carico – con reddito familiare inferiore a € 8.263,31, incrementato a € 11.362,05 in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori € 516 per ogni figlio a carico.
E03	Titolari di assegno (ex pensione) sociale, e loro familiari a carico.
E04	Titolari di pensione al minimo, con più di 60 anni – e loro familiari a carico - con reddito familiare inferiore a € 8.263,31, incrementato a € 11.362,05 in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori € 516 per ogni figlio a carico.
E20	Cittadini appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo non superiore a € 16.000
E21	Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare composto di almeno tre persone con reddito complessivo non superiore a € 19.000
E22	Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare composto da quattro o cinque persone con reddito complessivo non superiore a € 23.000
E23	Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare composto di oltre cinque persone con reddito complessivo non superiore a € 25.000
E24	Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo compreso tra euro 36.151,98 ed euro 52.000

Gli utenti con codice di esenzione E01 - E03 - E04 devono verificare dal proprio Medico Curante se sono inclusi nel nuovo elenco degli esenti ticket comunicato dal Ministero dell'Economia e delle Finanze. Se sono inseriti, non devono rinnovare l'esenzione.

Se non sono inseriti, devono recarsi al Distretto Sanitario di appartenenza per rinnovare il proprio codice di esenzione.

Tutti i cittadini esenti con codice E02 devono rinnovare l'esenzione recandosi al Distretto di appartenenza.

Scadenza illimitata per gli ultra 65enni delle esenzioni E01, E03, E04, E20, E21, E22, E23, E24, se non cambia la situazione economica/patrimoniale

**ESENZIONE TICKET PER INVALIDITA'**

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.

Categorie di invalidi esenti per tutte le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e le altre prestazioni specialistiche incluse nei Lea.

Codice	Condizione (*)
G01	Invalidi di guerra appartenenti alle categorie dalla 1° alla 5° titolari di pensione diretta vitalizia e deportati in campi di sterminio (ex art.6 DM 1.2.1991)
L01	Grandi invalidi del lavoro dall'80% al 100% di invalidità (ex art.6 DM 1.2.1991)
L02	Invalidi del lavoro con riduzione della capacità lavorativa > 2/3 dal 67% al 79% di invalidità (ex art.6 DM 1.2.1991)
S01	Grandi invalidi per servizio appartenenti alla 1° categoria, titolari di specifica pensione (ex art.6 DM 1.2.1991)

Codice	Condizione (*)
S02	Grandi invalidi per servizio appartenenti alla 1° categoria, titolati di specifica pensione (ex art.6 DM 1.2.1991)
C01	Invalidi civili al 100% di invalidità senza indennità di accompagnamento (ex art.6 DM 1.2.1991)
C02	Invalidi civili al 100% di invalidità con indennità di accompagnamento (ex art.6 DM 1.2.1991)
C03	Invalidi civili con riduzione della capacità lavorativa superiore a 2/3 dal 67% al 99% di invalidità (ex art.6 DM 1.2.1991)
C04	Invalidi < di 18 anni con indennità di frequenza ex art. 1 L. 289/90 (ex art.5 D.lgs. 124/98)
C05	Ciechi assoluti o con residuo visivo non superiore a 1/10 ad entrambi gli occhi riconosciuti dalla Commissione Invalidi Ciechi Civili (art.6 DM 1.2.1991)
C06	Sordomuti (chi è colpito da sordità dalla nascita o prima dell'apprendimento della lingua parlata - art.6 DM 1.2.1991, ex art.7 L.482/68 come modificato dalla L.68/99)
V01	Vittime atti di terrorismo e stragi e familiari (L. 206/04) /vittime dovere e familiari superstiti (D.P.R. 7 luglio 2006, n. 243)

**Categorie di invalidi esenti solo per le prestazioni correlate alla patologia che ha causato lo stato di invalidità:**

Codice	Condizione (*)
G02	Invalidi di guerra militari appartenenti alle categorie dalla 6° alla 8° (ex art.6 DM 1.2.1991)
L03	Invalidi del lavoro con riduzione della capacità lavorativa fino a 2/3 dall'1% a 66% di invalidità (ex art.6 DM 1.2.1991)
L04	Infortunati sul lavoro o affetti da malattie professionali (ex art.6 DM 1.2.1991)
S03	Invalidi per servizio appartenenti alla categoria dalla 6° all'8° (ex art.6 DM 1.2.1991)

**ESENZIONE TICKET PER MALATTIA RARA**

Le malattie rare (MR) sono patologie gravi, invalidanti, che colpiscono un numero ridotto di persone, con una prevalenza inferiore al limite stabilito a livello europeo di 5 casi su 10.000 abitanti. A causa della rarità, sono spesso difficili da diagnosticare e prive di terapie specifiche.

Le malattie rare che danno diritto all'esenzione sono state individuate in base ai seguenti criteri generali (Decreto legislativo 124/1998).

L'esenzione dal ticket è garantita su tutte le prestazioni appropriate ed efficaci per il trattamento e il monitoraggio della malattia rara accertata e per la prevenzione degli ulteriori aggravamenti; inoltre, in considerazione dell'onerosità e della complessità dell'iter diagnostico per le malattie rare: le prestazioni finalizzate alla diagnosi, eseguite presso i Presidi della Rete nazionale sulla base di un sospetto diagnostico formulato da uno specialista del SSN.

Le indagini genetiche sui familiari dell'assistito eventualmente necessarie per diagnosticare, all'assistito, una malattia rara di origine genetica. Infatti, la maggior parte delle malattie rare è di origine genetica e il relativo accertamento richiede indagini, a volte sofisticate e ad elevato costo, da estendere anche ai familiari della persona affetta.

**ESENZIONE TICKET PER GRAVIDANZA**

Le coppie che desiderano avere un bambino e le donne in stato di gravidanza hanno diritto a eseguire

gratuitamente, senza partecipazione al costo (ticket), alcune prestazioni specialistiche e diagnostiche utili per tutelare la loro salute e quella del nascituro, erogate presso le strutture sanitarie pubbliche e private accreditate, tra cui i consultori familiari.

Tuttavia, presso il Centro cardiologico Cuomo-Zarra, non sono erogate prestazioni in esenzione rientrati nell'elenco previsto dal DPCM sui nuovi Livelli essenziali di assistenza del 12 gennaio 2017.

#### **ESENZIONE TICKET PER MALATTIE CRONICHE**

Le malattie e le condizioni che danno diritto all'esenzione sono individuate in base ai criteri dettati dal Decreto legislativo 124/98 (gravità clinica, grado di invalidità e onerosità della quota di partecipazione derivante dal costo del relativo trattamento).

L'elenco delle malattie croniche esenti dalla partecipazione al costo delle prestazioni è stato ridefinito e aggiornato dal DPCM sui nuovi Lea del 12 gennaio 2017 – Allegato 8 – e sostituisce il precedente.

### **I NOSTRI PUNTI DI FORZA**

**Alta qualità delle prestazioni sanitarie**, impiego di tecnologie d'avanguardia, accurate verifiche sul funzionamento delle apparecchiature e procedure di controllo nell'esecuzione dei trattamenti, garantiscono il massimo della sicurezza e della qualità.

**Personale** altamente specializzato per offrire assistenza completa, continuità delle cure e attività di controllo.

**Riduzione** al minimo dei tempi di attesa, disponibilità a fornire chiare informazioni sui servizi e ad accogliere suggerimenti e reclami. Il Centro per sua natura non ha una lista d'attesa.

**Tutela della privacy del paziente, Responsabile dott. Giovanni Capuano.**

**Personalizzazione** dell'assistenza.

**Struttura** rispondente alle normative vigenti e adeguata alla sicurezza nei termini di Legge.

### **DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI**

Al paziente che si rivolge al Centro sono riconosciuti i **seguenti diritti**:

**Art. 1** – Nel Centro ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93 è attivato presso la Direzione Sanitaria l'ufficio reclami a cui sono attribuite le seguenti funzioni:

1. Ricevere osservazioni, opposizioni o reclami in via amministrativa, presentate dai soggetti di cui all'art. 2 del presente regolamento;
2. Provvedere a dare tempestiva risposta al reclamante su delega della Direzione Amministrativa;
3. Fornire al reclamante tutte le informazioni e quant'altro necessario per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
4. Predisporre, quando non avesse potuto eliminare la causa del reclamo, la risposta firmata dal legale rappresentante del Centro in cui si dichiara che le anzidette conclusioni non impediscono la proposizione in via giurisdizionale ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93.



**Art. 2** – Sono soggetti legittimati agli atti di cui al comma a del precedente art. 1 tutti gli utenti, parenti o affini nonché i responsabili degli Organismi di Volontariato e Tutela, accreditati presso la Regione Campania.

**Art. 3** – I soggetti individuati all'art. 2 possono esercitare il proprio diritto, presentando osservazioni, opposizioni o reclami, entro 15 gg, dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento contro cui voglia opporsi, in uno dei seguenti modi:

- Lettere in carta semplice, indirizzata e inviata alla Direzione e consegnata alla Direzione Sanitaria;
- Colloquio con il Direttore Sanitario o suo delegato.

**Art. 4** – La Direzione Sanitaria provvede a comunicare per vie brevi, ai Responsabili dei Servizi chiamati in causa, i contenuti dei ricorsi affinché essi adottino le misure necessarie per rimuovere i disservizi verificatisi. In caso positivo dà la diretta risposta agli interessati.

**Art. 5** – Nel caso in cui l'intervento opposto ad osservazioni o reclami non sia stato risolutivo, il ricorso debitamente istruito e con un progetto di risposta, viene trasmesso alla Direzione, che dovrà provvedere alla comunicazione della decisione adottata. Qualora il reclamante non si considerasse soddisfatto della decisione, potrà entro 15 gg. Produrre una nuova istanza.

**Art. 6** – La Direzione Sanitaria dovrà curare:

- L'invio della risposta firmata dalla Direzione Amministrativa all'utente e contestualmente ai Responsabili dei Servizi interessati dal ricorso;
- L'invio alla Direzione dell'opposizione alla decisione sul ricorso affinché essa venga riesaminata adottando, entro 15 gg. dal ricevimento, il provvedimento definitivo, sentito il Direttore Sanitario

#### **e doveri...**

l'Utente che chiede di essere assistito dal personale della struttura **deve**:

1. Adeguarsi alle regole ed alle disposizioni vigenti nella struttura al fine di rendere più efficace l'attività del personale addetto alla sua cura e rendere più confortevole la sua permanenza insieme a tutti coloro che condividono la sua esperienza di Utente;
2. Rispettare il divieto di fumare, disciplinato da apposita legge e condiviso da tutti gli operatori del Centro;
3. Osservare gli orari previsti dalla struttura in ogni circostanza.

Tutto ciò, può essere fatto in piena garanzia di anonimato attraverso colloqui, comunicazioni telefoniche, lettere, fax, compilazione dei questionari o dei moduli redatti dai ns. uffici e messi a disposizione dell'utenza. Tutte le comunicazioni pervenute saranno vagliate dai responsabili del centro che una volta esperita un'istruttoria che verifichi le responsabilità, informerà il pz. dell'esito del reclamo entro 2 - 10 giorni dalla data dell'inoltro dello stesso.

## **I NOSTRI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO. STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO**

### **GLI STANDARD DI QUALITÀ**

Nell'ambito degli obiettivi della qualità vengono definiti i seguenti standard di servizio:

- ✚ Accesso garantito anche alle persone disabili grazie all'assenza di barriere architettoniche
- ✚ Tempo massimo di attesa non superiori nel complesso a 7 gg lavorativi
- ✚ Diritto alla Privacy garantito dalla riservatezza del personale sia medico che amministrativo

- ✚ Operatori in accettazione disponibili ad ogni chiarimento riguardante l'iter burocratico da seguire per l'accesso al servizio diagnostico: dotarsi di documento di identità, prescrizione medica dello specialista o prevista dal S.S.N.
- ✚ Sala d'attesa climatizzata dotata di numerosi posti a sedere
- ✚ Tempo massimo di refertazione pari al più a 1 giorno, salvo in caso di esami per i quali occorre più tempo per motivi tecnici

### **VERIFICA DEGLI IMPEGNI ASSUNTI**

Il Centro Cuomo - Zarra garantisce la verifica dell'attuazione degli standard attraverso l'attività di Riesame del Sistema Qualità condotta dalla Direzione Generale. In tale sede sono esaminati:

- ✚ obiettivi della politica della qualità,
- ✚ risultati delle verifiche ispettive interne sul Sistema Qualità,
- ✚ risultati delle verifiche ispettive da parte dell'ente di certificazione,
- ✚ rapporti di non conformità,
- ✚ stato delle azioni correttive e preventive,
- ✚ strumenti di monitoraggio degli standard di qualità
- ✚ informazioni di ritorno da parte degli utenti (questionari e reclami)
- ✚ prestazioni dei processi

In tale sede è analizzato lo stato dell'arte e sono definiti opportuni obiettivi di miglioramento e linee guida da seguire per ciascuno degli standard individuati.

### **FORMAZIONE DEL PERSONALE**

Particolare attenzione è dedicata alla formazione continua del personale sanitario con corsi di formazione e l'aggiornamento delle procedure per l'utilizzo delle apparecchiature e del personale amministrativo attraverso l'aggiornamento interno ed esterno.

## **MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**

---

### **RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E GESTIONE DEI RECLAMI DA LORO PROPOSTI**

Il Centro garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino dando a quest'ultimo la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

È possibile sporgere reclamo direttamente presso su apposito modulo "Reclami", oppure telefonicamente: in questo caso sarà cura dell'operatore compilare il reclamo e consegnarlo alla direzione sanitaria.

I reclami saranno inoltrati alla direzione sanitaria e, per quanto di competenza, all'ufficio amministrativo, il quale provvederà:

- ad inviare all'utente, entro il termine di 15 giorni, previsto dalla normativa, una ri-sposta conclusiva, nel caso si tratti di problematiche di pronta e veloce risoluzione;
- a fornire all'utente una prima risposta interlocutoria in attesa di ulteriori verifiche e/o informazioni.

Al termine degli opportuni accertamenti, sarà inviata all'utente una risposta motivata.

È possibile visionare il modulo di reclamo in allegato alla presente Carta dei Servizi.

### **QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO**

Il Centro ha voluto avviare un'iniziativa di rilevazione diretta della soddisfazione dei singoli utenti proponendo un questionario appositamente predisposto.

Detto questionario va compilato alla conclusione delle prestazioni ricevute e rimane anonimo (a meno che l'estensore non ritenga di sottoscriverlo per sottolineare le proprie osservazioni o sollecitare personalmente provvedimenti di cambiamento).

In allegato alla Carta dei Servizi è possibile visionare il questionario, presente sul banco di accettazione.

### **POLITICA PER LA QUALITA'**

---

Il Centro ha deciso di intraprendere il cammino per la qualità già da diversi anni. Tale percorso è stato fortemente voluto dalla Direzione del Centro, consapevole da tempo che un sistema qualità ben strutturato ed implementato, fosse il punto di partenza per il miglioramento continuo e l'ottimizzazione di risorse e costi, nonché uno strumento per la creazione di un vantaggio competitivo nei confronti del mercato concorrente sempre più vario e mutevole a causa della spinta legislativa e sociale,

La direzione è consapevole che il mantenimento di tale sistema e degli obiettivi che esso si pone di raggiungere è possibile solo grazie al coinvolgimento del personale tutto.

Lo scopo della nostra organizzazione è quello di contribuire al miglioramento della qualità della vita di quanti a noi si rivolgeranno per ricevere prestazioni sanitarie e di fornire strumenti e conoscenze concrete a tutti gli operatori del nostro settore che vorranno fare della propria professione uno strumento al servizio del benessere della comunità.

L'esperienza di questi anni ha consentito di maturare la consapevolezza che il sistema qualità aziendale è un valore irrinunciabile nel processo di erogazione delle prestazioni sanitarie.

La Direzione ha strutturato gli obiettivi sulla base dell'arco temporale di riferimento. Gli obiettivi del CENTRO CARDIOLOGICO CUOMO – ZARRA sono definiti secondo le indicazioni del Piano Sanitario Regionale, in considerazione del bisogno e della domanda di Salute del territorio e secondo le risorse interne, economiche, strutturali ed organizzative, di cui è possibile di-sporre.

**Obiettivi generali – a lungo termine 4 anni**

Gli obiettivi generali sono commisurati al lungo periodo di quattro anni e devono:

- a) essere stabiliti sia per quanto riguarda la tipologia dei servizi;
- b) le risorse specificamente assegnate sono congruenti con gli obiettivi;
- c) Gli obiettivi sono compatibili con gli impegni che la direzione della struttura è in grado di sostenere per garantirne il raggiungimento;
- d) essere motivati (sulla base del bisogno, della domanda o di un mandato),

**Obiettivi specifici breve termine**

Gli obiettivi specifici costituiscono la base della pianificazione economica operativa della struttura sanitaria e hanno la caratteristica di essere improntati sul medio e breve periodo.

Gli obiettivi specifici devono coniugare realisticamente i volumi di attività previsti, le risorse disponibili, le iniziative programmate di adeguamento delle risorse, le attività di miglioramento e i risultati attesi in termini di efficacia e di efficienza delle prestazioni.

**Abbattimento delle barriere architettoniche**

Il Centro insiste al piano seminterrato a cui si accede attraverso una lunga ma non ripida discesa, l'ingresso è al piano di calpestio

**La Sicurezza E Salute Nei Luoghi Di Lavoro**

Le disposizioni di cui al D,lgs 81/08 hanno richiesto alle direzioni di aziende ed enti un notevole impegno di verifiche e controlli, di adeguamenti organizzativi, di informazione al personale, di gestione del controllo sanitario e di attribuzione di competenze e responsabilità a vari livelli per ridurre i rischi di incidenti e danni alla salute nei luoghi di lavoro.

L'ottemperanza a tali normative ha richiesto un attivo lavoro di analisi e valutazione dei rischi da parte della dirigenza e dei tecnici, ed una conseguente opera di coinvolgimento, di sensibilizzazione e formazione sul campo di tutti gli operatori, stimolandoli a riconoscere e prevenire le situazioni di pericolo e danno, sicché un programma di sicurezza per i lavoratori è diventato anche un'opportunità di miglioramento della qualità del lavoro e della sicurezza dell'utenza.

**Divieto Di Fumo**

Viste le disposizioni dell'art, 51 del comma 5 della legge del 16/01/2003, n°3 e nel rispetto della salute di tutti gli Ospiti e degli operatori in tutto il Centro è proibito fumare; il divieto vale anche per le sigarette cosiddette "elettroniche".

Il personale è stato formalmente incaricato di verificare che tale disposizione sia rispettata.

In tutta la struttura sono stati appesi cartelli in merito alla normativa in vigore e le sanzioni per i contravventori.

**Tutela della Privacy**

La Struttura ottempera ai requisiti come da GDPR – Regolamento n. 679/2016, Codice in materia di tutela dei dati personali.

Ai sensi di detto decreto all'atto dell'inserimento in trattamento l'utente firma un modulo che autorizza il Centro al trattamento dei dati personali esclusivamente per fini istituzionali. Si riporta di seguito il testo completo dell'informativa:

La presente informativa è stata elaborata ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 "relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)" ed aggiorna le precedenti versioni rilasciate prima d'ora. Ciò premesso, si evidenzia che:

- 1) per effetto delle prestazioni sanitarie fornite (prestazioni mediche e diagnostiche in regime ambulatoriali) e nel corso dello svolgimento delle stesse, la nostra società si troverà a raccogliere e trattare i suoi dati personali comuni e sensibili;
- 2) le specificiamo sin d'ora per chiarezza, le seguenti definizioni date dal Regolamento 2016/679

**Trattamento:** qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione;

**Dato personale:** qualunque informazione relativa a persona fisica, identificata o identificabile, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale;

**Dati relativi alla salute:** i dati personali attinenti alla salute fisica o mentale di una persona fisica, compresa la prestazione di servizi di assistenza sanitaria, che rivelano informazioni relative al suo stato di salute.

Ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento UE quindi, **La informiamo** che la raccolta ed il trattamento dei suoi dati personali sarà effettuato dalla società scrivente in conformità a quanto segue:

**FINALITA' DEL TRATTAMENTO:**

- a) Finalità amministrative e di cura: i dati saranno trattati per l'adeguata erogazione ed esecuzione delle prestazioni sanitarie e degli adempimenti da esse derivanti, nonché per il corretto assolvimento degli adempimenti amministrativi, burocratici, fiscali, ecc. e per lo svolgimento di tutte le attività aziendali in genere, inerenti al rapporto in essere;
- b) finalità alle comunicazioni commerciali: i suoi dati (non sensibili) potranno essere utilizzati, solo ed esclusivamente previo suo libero, facoltativo, apposito ed esplicito consenso revocabile in qualsiasi momento per l'invio di materiale/comunicazioni pubblicitarie tramite posta, e-mail, fax, sms, mms e similari; dopo aver espresso il consenso è comunque suo diritto opporsi, in qualunque momento e senza spese, al trattamento dei suoi dati per la presente finalità.
- c) Finalità ad Adempiere Agli Obblighi Previsti Dalla Legge, da un regolamento, dalla normativa comunitaria o da un ordine dell'Autorità (come, ad esempio, in materia di antiriciclaggio);
- d) esercitare i diritti del Titolare, ad esempio il diritto di difesa in giudizio;
- e) modalità: i dati saranno trattati sia con strumenti e supporti cartacei sia elettronici, informatici, telematici, nel pieno rispetto delle norme di legge, secondo principi di liceità e correttezza ed in modo da tutelare la sua riservatezza;
- f) conferimento facoltativo: il conferimento dei dati è facoltativo e non obbligatorio;



- g) conseguenze di un eventuale rifiuto: il rifiuto a fornire i dati o l'opposizione integrale/parziale al loro trattamento, potrà comportare comunque l'impossibilità, nostro malgrado, di fornirle i servizi sanitari richiesti; il diniego all'utilizzo dei dati per le finalità di cui al punto b), non avrà invece alcuna conseguenza sulla fruizione dei servizi sanitari, sul riconoscimento di vantaggi legati a promozioni o sui rapporti intercorrenti;
- h) soggetti o categorie di soggetti ai quali i dati potranno essere comunicati o diffusi: i dati potranno essere comunicati a soggetti terzi, quali ad esempio il suo Medico di Medicina Generale o a strutture legate al Sistema Sanitario Nazionale o ad enti assicurativi, solo per assolvere ad obblighi di legge o di natura contrattuale. I dati non saranno in nessun caso diffusi;
- i) responsabili ed incaricati aziendali preposti al trattamento: i dati saranno trattati esclusivamente dai responsabili ed incaricati aziendali del settore medico, paramedico, amministrativo, appositamente autorizzati dal Titolare;
- j) tempo di conservazione dei dati: i sui dati relativi alla prestazione sanitaria saranno conservati per il tempo previsto dalla normativa sanitaria e dai tempi di conservazione idonei per garantire l'eventuale tutela della struttura in tema di Responsabilità Sanitaria. I dati per l'invio di comunicazioni e informative della struttura sino a cancellazione dell'interessato o revoca del consenso, anche a causa della cessazione dei dati utilizzati per gli invii (esempio chiusura account e-mail).
- k) diritti dell'interessato: l'interessato in ogni momento potrà esercitare i Suoi diritti, elencati ai sensi dell'art. 15 e ss. del Regolamento UE 2016/679, quali (ad esempio) l'accesso ai dati personali, la rettifica o la cancellazione, conferma dell'esistenza dei dati, origine, finalità, aggiornamento, esercitare il proprio diritto di opposizione rivolgendo le proprie richieste direttamente al Responsabile sottoindicato;

Ha infine diritto di proporre reclamo a un'Autorità di controllo (per l'Italia il Garante Privacy).

- l) titolare: titolare del trattamento è Centro Cuomo-Zarra S.r.l., con sede in Via Vincenzo Tiberio n. 4 80126 Napoli, nella persona del legale rappresentante pro tempore;
- m) modalità di esercizio dei diritti: potrà in qualsiasi momento esercitare i propri diritti inviando una mail a [cardiologia@kidneysrl.it](mailto:cardiologia@kidneysrl.it)
- n) L'elenco aggiornato dei responsabili e degli incaricati al trattamento è custodito presso la sede legale del Titolare del trattamento.
- o) La presente informativa potrà essere integrata, oralmente o per iscritto, con ulteriori elementi ed indicazioni, per soddisfare al meglio qualunque sua esigenza conoscitiva in materia "Privacy" e per assecondare l'evoluzione.


 QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE  
 DEI PAZIENTI

**DATA :** .....

GENTILE PAZIENTE,

Allo scopo di migliorare la qualità del servizio offerto, la preghiamo di rispondere alle seguenti domande per aiutarci a migliorare il servizio fornito. Apponga una X nel quadrato sotto il giudizio che meglio esprime la Sua opinione.

<b>Che cosa pensa rispetto a :</b>	<b>OTTIMO</b>	<b>BUONO</b>	<b>SODDISFACENTE</b>	<b>MEDIOCRE</b>
Puntualità nell'effettuazione degli esami	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rispetto degli appuntamenti concordati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rispetto dei tempi di consegna dei referti degli esami	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempi di attesa per l'effettuazione degli esami	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cortesia del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pulizia dei locali e dei servizi igienici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilità del personale medico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orario di apertura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>Grado di soddisfazione generale</b>	<input type="checkbox"/> OTTIMO	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> SODDISFACENTE	<input type="checkbox"/> MEDIOCRE
--	------------------------------------	-----------------------------------	---	--------------------------------------

**Si affiderebbe nuovamente a noi per altri esami medici?** **SI**  **NO** 
**Consiglierebbe ad altre persone di sua conoscenza di servirsi presso la nostra struttura?** **SI**  **NO** 
**Vostri suggerimenti per il nostro miglioramento**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*La ringraziamo per la sua gentile collaborazione.*

<b>Reclamo n°</b>	<b>Compilatore del modulo reclamo:</b>	
<b>Motivo del reclamo</b>		
.....		
.....		
<b>Autore del reclamo</b>		
Azienda:	Riferimento:	
Indirizzo:		
Recapito Telefonico:	Cellulare:	
Data :	FIRMA del compilatore:	
<b>CAMPO RISERVATO ALLA DIREZIONE</b>		
Reclamo accettato: <input type="checkbox"/> Si (Rif. Rapporto non conformità N. .... ) <input type="checkbox"/> No		
Azioni intraprese o motivazione del diniego:		
.....		
.....		
Responsabile della Comunicazione al Cliente:		
Data:	FIRMA DIREZIONE	
<b>Comunicazione al cliente</b>		
L'azione intrapresa ha soddisfatto il cliente: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		
Note:		
.....		
.....		
Data:	FIRMA:	
<b>Chiusura reclamo (RISERVATO ALLA DIREZIONE)</b>		
Il Reclamo è chiuso: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		
Note:		
.....		
.....		
Data:	FIRMA Direzione	