

Centro Antidiabetico Campano	Carta dei Servizi	Edizione: 0.2 Data: 16/06/2024
---	--------------------------	---

Carta dei Servizi del Centro Antidiabetico Campano

Sede: Via Aldo Pini, 10 - 83100 Avellino
Telefono: 0825-781115
Fax: 0825-31809
e.mail: centroantidiabeticocampano@gmail.com
pec: centroantidiabeticocampano@pec.it

Centro Antidiabetico Campano	Carta dei Servizi	Edizione: 0.2 Data: 16/06/2024
---	--------------------------	---

INDICE GENERALE

	Pag.
Indice generale	2
Sezione 0 – Presentazione del Centro Antidiabetico Campano	3
Sezione 1 – I fini istituzionali, i valori ed i rapporti con la comunità	4
1.1 La nostra storia	4
1.2 La nostra mission	4
1.3 La nostra Politica	5
Sezione 2 – Informazioni sul Centro e sulla struttura organizzativa	6
2.1 Presentazione del Centro	6
2.2 L'organizzazione del nostro Centro	6
2.3 I nostri principi fondamentali	8
2.4 L'accesso alla struttura	10
Sezione 3 – L'impegno per la Qualità e i nostri programmi futuri	12
3.1 La nostra "organizzazione" e gli strumenti per la Qualità	12
3.2 Impegni e programmi	13
Sezione 4 – Informazione, accoglienza, tutela e verifica	15
4.1 Partecipazione, tutela e verifica	15
4.2 Barriere architettoniche e accessibilità	16
4.3 Gli strumenti a disposizione dei pazienti	17
Sezione 5 – Informazione utili all'utenza	18
Firme dei responsabili del Centro	19

Sez. 0 – PRESENTAZIONE DEL CENTRO ANTIDIABETICO CAMPANO S.R.L.

Sede: Via Aldo Pini, 10 – 83100 Avellino
Telefono: 0825-781115
Fax: 0825-31809
e.mail: centroantidiabeticocampano@gmail.com
pec: centroantidiabeticocampano@pec.it

Centro Antidiabetico Campano	Carta dei Servizi	Edizione: 0.2 Data: 16/06/2024
---	--------------------------	---

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" ed il successivo Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari", individua i principi cui debbano uniformarsi le amministrazioni che erogano i servizi di pubblica utilità, e i relativi strumenti, quali: adozione di standard; semplificazione delle procedure; informazioni agli utenti; rapporti con gli utenti; dovere di valutazione della qualità dei servizi e la gestione dei reclami. Complessivamente, l'insieme di questi strumenti disegna un vero e proprio Sistema di Garanzia di Qualità del servizio, che è attuato con la partecipazione e sotto il controllo dei cittadini. L'attenzione al dialogo con gli utenti nasce dal fatto che la sanità, e non solo in Italia, soffre di un fenomeno patologico chiamato "autoreferenzialità", del quale vuole liberarsi: essa è sostanzialmente indifferente alle esigenze degli utenti, non dialoga con chi utilizza i propri servizi. Si tratta di un fenomeno che danneggia la base fiduciaria delle relazioni tra il cittadino e le istituzioni e che induce tensioni e costi pesantissimi a carico della collettività. La Carta dei Servizi vuole essere la risposta alla cultura dell'indifferenza ai bisogni, anche informativi, degli utenti: cultura che ancora troppo diffusamente caratterizza il modo di essere della sanità. La Carta si inserisce, sotto questo profilo, in un contesto normativo e istituzionale (Art. 14 del D.Lgs. 502/92) che già da qualche anno sta mettendo in luce la necessità che la sanità riporti i cittadini realmente al centro del funzionamento dei servizi. Il dialogo istituzione-cittadino, cioè il patto sulla qualità dei servizi è il punto di forza di questa nuova frontiera del Servizio sanitario. Su queste basi, il **Centro Antidiabetico Campano (CAC)**, che per la peculiarità del suo operare è sempre stata vicina ai bisogni dei cittadini, rinnova con la presente Carta dei Servizi, un patto con il cittadino-utente nella prospettiva di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze reali del paziente.

Sede: Via Aldo Pini, 10 – 83100 Avellino
Telefono: 0825-781115
Fax: 0825-31809
e.mail: centroantidiabeticocampano@gmail.com
pec: centroantidiabeticocampano@pec.it

<p align="center">Centro Antidiabetico Campano</p>	<p align="center">Carta dei Servizi</p>	<p>Edizione: 0.2 Data: 16/06/2024</p>
---	--	---

**Sez. 1 – I FINI ISTITUZIONALI, I VALORI ED I RAPPORTI CON LA
COMUNITÀ**

1.1 La nostra storia

Il **CAC** è stato fondato nel 1979 e da allora è un punto di riferimento, a livello regionale, nella cura del diabete mellito, la prevenzione delle sue complicanze e le relative terapie applicabili.

Dal 2005 il Centro ha cambiato sede, spostandosi dal civico 15 al civico 101 del Corso Vittorio Emanuele di Avellino.

Dal settembre 2022 la nuova sede del Centro è in Via Aldo Pini, 10.

1.2 La nostra mission

Il **Centro Antidiabetico Campano** è organizzato per l'assistenza di persone affette da diabete mellito, di ogni età ed in ogni fase della loro evoluzione clinica, garantendo i livelli assistenziali, la tipologia e la modalità di erogazione delle cure più idonee, per ogni singola persona. Il **Centro** promuove l'aggiornamento scientifico e la crescita culturale degli operatori sanitari e sociali della diabetologia nonché la diffusione, nella società, delle relative conoscenze.

Nella nostra struttura, il carisma originario dei fondatori si unisce alle esigenze professionali e tecniche della medicina moderna. Il modello organizzativo adottato favorisce lo sviluppo di rapporti umani tra gli operatori e tra questi e le persone assistite. A tale scopo, si presta cura alla formazione permanente del personale, sia per il miglioramento professionale che per i problemi relazionali con la persona assistita. Molto importante è il rilievo che viene dato all'informazione, sia tra Direzione ed operatori sia tra gli stessi membri della struttura e gli utenti.

Riteniamo che alcuni concetti fondamentali debbano essere punti di riferimento del nostro modo di distinguerci nel lavoro.

Essi sono:

1) Accoglienza della persona assistita:

La massima attenzione deve essere posta alla persona, dal suo ingresso, sino alla dimissione.

Sede: Via Aldo Pini, 10 – 83100 Avellino
Telefono: 0825-781115
Fax: 0825-31809
e.mail: centroantidiabeticocampano@gmail.com
pec: centroantidiabeticocampano@pec.it

<p align="center">Centro Antidiabetico Campano</p>	<p align="center">Carta dei Servizi</p>	<p>Edizione: 0.2 Data: 16/06/2024</p>
---	--	---

2) Corretta comunicazione con la persona assistita:

Tale relazione non deve confondersi con l'informazione atta al conseguimento del consenso informato ma una comunicazione discreta, attenta e costante sullo stato della malattia. L'assistito può rivolgersi al personale preposto per ottenere ogni chiarimento circa la sua condizione di salute e sulla terapia erogata.

3) Continuità delle cure

La persona assistita deve essere certa che i sanitari che la hanno seguita durante la sua degenza o durante l'iter ambulatoriale o domiciliare siano sempre a sua disposizione.

1.3 La nostra Politica

Le attività del **Centro Antidiabetico Campano** si iscrivono all'interno della rete dei protocolli di diabetologia, universalmente riconosciuti.

Il **Centro**, è parte integrante del Sistema Sanitario Nazionale campano. Il lavoro è organizzato per obiettivi e gestito da équipes multiprofessionali. La dinamica di aggiornamento globale della struttura, delle procedure organizzative e dei protocolli di trattamento viene promossa attraverso:

- l'aggiornamento e la formazione continua del personale;
- protocolli di valutazione qualitativa e quantitativa delle fattispecie che si possono incontrare;
- il coinvolgimento degli operatori di ogni settore e livello funzionale nella individuazione dei problemi e delle soluzioni possibili;
- l'accoglimento delle critiche e dei suggerimenti liberamente espressi dagli utenti.

Per la formazione continua e l'aggiornamento del personale sono necessarie strette collaborazioni con enti scientifici pubblici e privati, italiani ed internazionali, per il confronto delle esperienze cliniche e dei modelli organizzativi, per l'elaborazione di programmi comuni di ricerca, per la definizione di percorsi formativi speciali. In particolare, assume grande rilievo il raccordo con le Istituzioni Universitarie, per il loro ruolo di guida nel campo della ricerca e della formazione scientifica sanitaria, degli studi sociali, della ricerca medica, della sperimentazione organizzativa e gestionale.

Sede: Via Aldo Pini, 10 – 83100 Avellino
Telefono: 0825-781115
Fax: 0825-31809
e.mail: centroantidiabeticocampano@gmail.com
pec: centroantidiabeticocampano@pec.it

Centro Antidiabetico Campano	Carta dei Servizi	Edizione: 0.2 Data: 16/06/2024
---	--------------------------	---

Sez. 2 – INFORMAZIONI SUL CENTRO E SULLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

2.1 Presentazione del Centro

Il **Centro antidiabetico campano** è situato nella Regione Campania, precisamente nella città di Avellino, alla Via Aldo Pini, 10.

La nostra sede è facilmente raggiungibile posta com'è al centro della città di Avellano, a pochi metri dal capolinea dell'autobus che collega il capoluogo, con gli altri paesi della provincia. Anche in automobile è facile raggiungerci, visto che siamo a circa 4 km. dallo svincolo autostradale NA-BA e circa 10 km. dallo svincolo autostradale AV-SA.

Presso il Centro possono accedere tutti i soggetti che presentano la diagnosi del diabete mellito.

Il Centro, già in possesso di Autorizzazione Sindacale, ai sensi della D.G.R.C. n. 7301/2001, datata 05/12/2007 (n. 75/07) è stato autorizzato all'esecuzione delle prestazioni di Centro di diabetologia in data 24/09/2021 (n. 21/2021 - protocollo n. 79744/2021) presso l'attuale sede.

Il Centro è in possesso dell'accreditamento istituzionale definitivo, giusta Delibera n. 835 del 04/06/2013 e giusto Decreto Regione Campania di Accreditamento Istituzionale Definitivo (DGRC 1/2007) del 01/03/2016 n. 14

2.2 L'organizzazione del nostro Centro

In allegato al Manuale della Qualità è possibile visionare l'organigramma nominativo del **Centro**. Il dr. Antonio Verrillo è il legale rappresentante della società. Il Responsabile Sanitario è il dr. Antonio Verrillo.

Recentemente si è organizzato un T.D.I. (Team diabetologica Interdisciplinare), composto da tutti gli specialisti e retto dal diabetologo, in modo da coordinare le attività di ognuno e migliorare il servizio reso, sempre nel rispetto delle linee guida internazionali, nazionali e locali.

Il **Centro** è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 06:00, alle ore 16:00 e il sabato (da 1 a 3 al mese), dalle ore 06:00, alle ore 12:30 (previo appuntamento o telefonata).

Per quanto concerne l'organizzazione dei singoli settori di attività del Centro, si precisa che:

- **L'attività dell'ambulatorio di diabetologia è così organizzata:**

Sede: Via Aldo Pini, 10 – 83100 Avellino

Telefono: 0825-781115

Fax: 0825-31809

e.mail: centroantidiabeticocampano@gmail.com

pec: centroantidiabeticocampano@pec.it

Centro Antidiabetico Campano	Carta dei Servizi	Edizione: 0.2 Data: 16/06/2024
---	--------------------------	---

- ✓ Accettazione: dal lunedì al venerdì, dalle ore 06:00, alle ore 10:30. Si esegue un'accettazione prioritaria di quei pazienti che rientrano in particolari casi di necessità e urgenza (portatori di handicap, cardiopatici ecc.);
 - ✓ Tempi di attesa: massimo 3 giorni;
 - ✓ Svolgimento delle visite: nei giorni di apertura, dalle ore 07:30, alle ore 15:45;
 - ✓ I costi sono: nessuno (per i pazienti esenti) ed un costo variabile tra euro 20,00 e euro 50,00;
 - ✓ Modalità di pagamento: contante e carte di credito, al front-office che provvede al rilascio della ricevuta fiscale.
- **L'attività dell'ambulatorio di cardiologia è così organizzata:**
 - ✓ Accettazione: il martedì e giovedì, dalle ore 06:00, alle ore 10:30. Si esegue un'accettazione prioritaria di quei pazienti che rientrano in particolari casi di necessità e urgenza (portatori di handicap, cardiopatici ecc.);
 - ✓ Tempi di attesa: massimo 6-7 giorni;
 - ✓ Svolgimento delle visite: nei giorni di apertura, dalle ore 07:30, alle ore 14:30;
 - ✓ I costi sono: nessuno (per i pazienti esenti) e un costo di euro 20,00. Il costo per l'esecuzione dell'elettrocardiogramma è di euro 20,00. Il costo per l'esecuzione dell'ecocardiogramma è di euro 36,00. Il costo per l'esecuzione dell'ecocolordoppler e TSA + TSA ecocolordoppler arterovenoso arti inferiori o superiori è di euro 80,00;
 - ✓ Modalità di pagamento: contante e carte di credito, al front-office che provvede al rilascio della ricevuta fiscale.
 - **L'attività dell'ambulatorio di neurologia è così organizzata:**
 - ✓ Accettazione: il martedì e giovedì, dalle ore 06:00, alle ore 10:30. Si esegue un'accettazione prioritaria di quei pazienti che rientrano in particolari casi di necessità e urgenza (portatori di handicap, cardiopatici ecc.);
 - ✓ Tempi di attesa: massimo 7 giorni;
 - ✓ Svolgimento delle visite: nei giorni di apertura, dalle ore 07:30, alle ore 14:30;
 - ✓ I costi sono: nessuno (per i pazienti esenti) e un costo di euro 20,00. Il costo per l'esecuzione dell'elettromiografia sensitivo/motoria è di euro 90,00.;
 - ✓ Modalità di pagamento: contante e carte di credito, al front-office che provvede al rilascio della ricevuta fiscale.
 - **L'attività dell'ambulatorio di oculistica è così organizzata:**

Sede: Via Aldo Pini, 10 - 83100 Avellino
Telefono: 0825-781115
Fax: 0825-31809
e.mail: centroantidiabeticocampano@gmail.com
pec: centroantidiabeticocampano@pec.it

Centro Antidiabetico Campano	Carta dei Servizi	Edizione: 0.2 Data: 16/06/2024
---	--------------------------	---

- ✓ Accettazione: il lunedì, dalle ore 06:00, alle ore 10:30. Si esegue un'accettazione prioritaria di quei pazienti che rientrano in particolari casi di necessità e urgenza (portatori di handicap, cardiopatici ecc.);
- ✓ Tempi di attesa: massimo 15 giorni ;
- ✓ Svolgimento delle visite: nei giorni di apertura, dalle ore 07:30, alle ore 14:30;
- ✓ I costi sono: nessuno (per i pazienti esenti) e un costo di euro 40,00 per la visita oculistica e controllo fondo oculare. Il costo per l'esecuzione di O.C.T. è di euro 80,00;
- ✓ Modalità di pagamento: contante e carte di credito, al front-office che provvede al rilascio della ricevuta fiscale.

2.3 I nostri principi fondamentali

Etica organizzativa e diritti dei pazienti

L'attività del **Centro** si ispira e si indirizza al più rigoroso rispetto delle norme etiche, morali, professionali, sanitarie e giuridiche inerenti l'esercizio della medicina, in tutte le sue articolazioni.

Il comportamento di tutti gli operatori si attiene al massimo rispetto del codice deontologico, attraverso l'adesione ai fondamentali canoni del rispetto dei diritti universali dell'uomo, la più completa conoscenza di problemi del rapporto tra strutture sanitarie e pazienti.

L'erogazione dei servizi ai pazienti-utenti avviene nel rispetto di principi fondamentali che, seppur suggeriti dalla normativa specifica, sono alla base dei valori ai quali, da sempre, il **Centro** si ispira.

Uguaglianza e imparzialità

Il **Centro** si impegna garantisce un rapporto con i pazienti basato sul principio dell'uguaglianza e del rispetto, indipendentemente dalla razza, dal sesso, dalla lingua, dalla religione, dalle idee politiche.

Il servizio è garantito a tutti i cittadini, ed erogato in modo obiettivo ed imparziale.

Continuità

I servizi e le prestazioni sono forniti in modo continuativo, assicurando livelli omogenei di assistenza per quanto direttamente riconducibile alla propria sfera di responsabilità.

Partecipazione

Il Centro promuove le condizioni per valorizzare e rendere concreta la partecipazione dei pazienti al processo assistenziale, reputando importante il coinvolgimento dei destinatari dei

Sede: Via Aldo Pini, 10 – 83100 Avellino
Telefono: 0825-781115
Fax: 0825-31809
e.mail: centroantidiabeticocampano@gmail.com
pec: centroantidiabeticocampano@pec.it

<p align="center">Centro Antidiabetico Campano</p>	<p align="center">Carta dei Servizi</p>	<p>Edizione: 0.2 Data: 16/06/2024</p>
---	--	---

dello stesso.

Efficienza ed efficacia

Il **Centro** garantisce l'efficienza organizzativa, attraverso l'attivazione di percorsi e procedure gestionali in grado di garantire l'utilizzo ottimale delle risorse umane e tecnologiche e l'efficacia tecnica, attraverso lo sviluppo della ricerca e dell'innovazione scientifica.

Diritti e doveri della persona assistita

I diritti

La persona assistita ha diritto:

- a essere assistita e curata con premura e attenzione, nel rispetto della dignità;
- a essere sempre individuata con il proprio nome e cognome, anziché col numero o con il nome della propria malattia;
- a poter identificare immediatamente le persone che la hanno in cura;
- a ottenere informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi;
- a ricevere notizie che le permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposta a terapie e/o interventi. Tali informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento;

Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'impossibilità e/o dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria;

- a ottenere che i dati concernenti la propria malattia e ogni altra circostanza che la riguarda, rimangano segreti;
- a proporre reclami che devono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informata sull'esito degli stessi.

I doveri

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.

L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i servizi sanitari usufruiti da tutti i cittadini.

Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari.

Il cittadino, quando accede in una struttura sanitaria:

Sede: Via Aldo Pini, 10 - 83100 Avellino
Telefono: 0825-781115
Fax: 0825-31809
e.mail: centroantidiabeticocampano@gmail.com
pec: centroantidiabeticocampano@pec.it

Centro Antidiabetico Campano	Carta dei Servizi	Edizione: 0.2 Data: 16/06/2024
---	--------------------------	---

- è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti;
- è invitato ad assumere un comportamento improntato alla collaborazione con tutto il personale della struttura che lo ospita;
- è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura;
- è tenuto ad evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri;
- è tenuto a rispettare il divieto di fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura, prima che un obbligo di legge (Vedi Legge del 16/01/2003 n. 3);
- è tenuto a rispettare l'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale accede. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza;

Il Personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate.

2.4 L'accesso alla struttura

Ogni Persona, bisognosa di una delle prestazione richiamate al punto precedente può rivolgersi direttamente al Centro tramite prenotazione telefonica o con invio delle prescrizioni via e mail e con conseguente data di prenotazione, sia con prescrizione du impegnative del SSN redatta dal proprio medico di fiducia , oppure privatamente.

Dopo essere stata informata dal front/office sulle attività del Centro e sulle procedure interne, per un'efficace fruibilità della struttura stessa, verrà fissato un appuntamento con il Responsabile dell'erogazione del servizio richiesto.

Il paziente si presenterà il giorno prestabilito ed attenderà di essere convocato per la visita.

Il servizio prevede:

- la valutazione clinica complessiva;
- la definizione della diagnosi;
- la determinazione degli obiettivi presumibilmente raggiungibili;
- lo sviluppo di un programma terapeutico, che sarà illustrato alla Persona assistita ed alla

Sede: Via Aldo Pini, 10 – 83100 Avellino

Telefono: 0825-781115

Fax: 0825-31809

e.mail: centroantidiabeticocampano@gmail.com

pec: centroantidiabeticocampano@pec.it

<p align="center">Centro Antidiabetico Campano</p>	<p align="center">Carta dei Servizi</p>	<p>Edizione: 0.2 Data: 16/06/2024</p>
---	--	---

sua famiglia;

- la valutazione regolare e frequente, su base interdisciplinare, conforme: alla condizione della persona assistita, al suo progresso, ai risultati del trattamento oltre ad un'accurata revisione degli obiettivi del programma definito;
- Valutazione periodica della qualità ed adeguatezza dell'assistenza fornita.

IL PERSONALE:

Nel nostro Centro operano le seguenti figure professionali:

- n. 1 Direttore Sanitario, specialista in diabetologia;
- n. 1 medico specialista in diabetologia;
- n. 4 infermieri professionali;
- n. 1 tecnico di laboratorio;
- n. 2 impiegati in amministrazione;
- n. 1 biologo;
- n. 1 addetta alle pulizie;
- un adeguato numero, conforme ai parametri dettati dalla Capacità Operativa Massima di professionisti esterni, medici specialisti nelle varie branche.

LA DOCUMENTAZIONE CLINICA:

- Il **Centro** si è dotato di un software gestionale per la gestione della Cartella Clinica informatizzata.

Sede: Via Aldo Pini, 10 – 83100 Avellino
Telefono: 0825-781115
Fax: 0825-31809
e.mail: centroantidiabeticocampano@gmail.com
pec: centroantidiabeticocampano@pec.it

<p align="center">Centro Antidiabetico Campano</p>	<p align="center">Carta dei Servizi</p>	<p>Edizione: 0.2 Data: 16/06/2024</p>
---	--	---

Sez. 3 – L’IMPEGNO PER LA QUALITÀ E I NOSTRI PROGRAMMI FUTURI

3.1 La nostra “organizzazione” e gli strumenti per la Qualità

In un Sistema Sanitario in continua trasformazione come quello del nostro Paese, in particolare a seguito del verificarsi della pandemia da Covid-19 è pressante la necessità di trovare strumenti atti a garantire la qualità delle prestazioni erogate dalle strutture sanitarie, pubbliche e private.

Nella riorganizzazione del Sistema Sanitario Nazionale il paziente è l’elemento centrale di ogni attività sanitaria mentre i vari professionisti devono riacquistare la centralità per quanto concerne l’organizzazione dei servizi erogati.

ORGANIZZAZIONE E STRUMENTI DELLA QUALITÀ

La scelta strategica della Direzione del **Centro Antidiabetico Campano** è stata quella di creare un Gruppo per la Valutazione della Qualità, al fine di adottare uno strumento affidabile sul piano organizzativo e gestionale per raggiungere gli scopi sotto indicati:

- coinvolgimento degli operatori nel cambiamento;
- predisposizione di percorsi formativi specifici per tutti gli operatori;
- orientamento ed uniformità dei comportamenti;
- sviluppo del senso di appartenenza alla struttura;
- miglioramento della comunicazione tra operatori all’interno della struttura e tra questa e l’ambiente esterno;
- aumento dell’efficienza e dell’efficacia;
- definizione degli obiettivi e loro continuo monitoraggio;
- miglioramento della gestione dei processi e dei relativi esiti;
- acquisizione degli elementi per scegliere la Politica della Qualità, sulla base di una attenta analisi dei punti critici del Sistema.

Il Responsabile Assicurazione Qualità

Nel 2007 il **Centro** ha deciso di dotarsi di Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla normativa ISO in corso di validità. Dal novembre 2007 e senza soluzioni di continuità, il SGQ è certificato.

Sede: Via Aldo Pini, 10 – 83100 Avellino
Telefono: 0825-781115
Fax: 0825-31809
e.mail: centroantidiabeticocampano@gmail.com
pec: centroantidiabeticocampano@pec.it

Centro Antidiabetico Campano	Carta dei Servizi	Edizione: 0.2 Data: 16/06/2024
---	--------------------------	---

3.2 Impegni e programmi

Il **Centro antidiabetico campano S.r.l.** definisce, su base annua, gli obiettivi da perseguire, prestando cura di parametrizzare gli stessi, in modo da renderli facilmente misurabili e confrontabili, negli anni.

Impegno: riduzione incidenti per movimentazione carichi ed utilizzo dell'apparecchiature medica.

Il **Centro** ha istituito un servizio permanente per il monitoraggio e la prevenzione degli incidenti sul lavoro, con particolare attenzione alle problematiche derivanti dall'utilizzo delle apparecchiature elettromedicali.

Gli indicatori utilizzati sono: il numero di incidenti per anno; il numero di giornate di assenza dal lavoro (entità del danno derivato dall'incidente) e la soddisfazione dell'operatore.

Impegno: il mantenimento dell'accreditamento e della certificazione di qualità.

Il **Centro** crede fermamente nell'accreditamento come strumento di promozione e miglioramento della qualità dell'assistenza sanitaria. L'accreditamento e certificazione non sono vissute come semplici adempimenti ai requisiti minimi per entrare a far parte dell'elenco dei fornitori del SSN, bensì come una serie di programmi volti alla finalizzazione, alla promozione ed al miglioramento continuo della qualità dell'assistenza sanitaria (qualità manageriale, tecnica e percepita).

Il Nucleo Permanente per l'Accreditamento e la certificazione verifica gli standard esistenti e propone gli adeguamenti richiesti rispetto a quanto indicato dai criteri emanati dalla Regione.

IMPEGNI E PROGRAMMI DEL CENTRO PER LA STRUTTURA:

La Direzione del **Centro** assume l'impegno di:

- migliorare l'individuazione e visibilità, dall'esterno, dell'ubicazione della propria sede operativa;
- migliorare la fruibilità degli spazi interni;
- rendere confortevole e sicura la sala interna, d'attesa e gli spazi dedicati alle visite specialistiche;
- verificare l'adeguatezza ed il comfort dei servizi igienici;
- verificare l'idoneità degli spazi destinati alle attività terapeutiche individuali e di gruppo;
- verificare le attrezzature elettromedicali di supporto e per il completamento dell'esercizio terapeutico;

Sede: Via Aldo Pini, 10 – 83100 Avellino

Telefono: 0825-781115

Fax: 0825-31809

e.mail: centroantidiabeticocampano@gmail.com

pec: centroantidiabeticocampano@pec.it

Centro Antidiabetico Campano	Carta dei Servizi	Edizione: 0.2 Data: 16/06/2024
---	--------------------------	---

- verificare, migliorandolo, il rapporto operatore/paziente.

LE RELAZIONI CON L'UTENTE:

La Direzione del **Centro** garantisce:

- assistenza personalizzata ai bisogni del paziente, espressi e valutati secondo strumenti validati e standardizzati;
- una qualità del servizio che preveda una presa in carico multidisciplinare e interdisciplinare del paziente;
- un efficace rapporto con l'assistito e la famiglia riguardo la natura, la gestione delle condizioni cliniche e degli esiti della patologia in corso;
- un'intensa collaborazione, sensibilizzando e promuovendo momenti di cooperazione, con gli Enti Locali, Associazioni e Cooperative di Utenti, pubbliche o private, per meglio rispondere anche ad un bisogno sociale, particolarmente incidente sul contesto clinico, onde ridurre il disagio durante tutto l'iter terapeutico programmato.

Sede: Via Aldo Pini, 10 - 83100 Avellino
Telefono: 0825-781115
Fax: 0825-31809
e.mail: centroantidiabeticocampano@gmail.com
pec: centroantidiabeticocampano@pec.it

Centro Antidiabetico Campano	Carta dei Servizi	Edizione: 0.2 Data: 16/06/2024
---	--------------------------	---

Sez. 4 – INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA, TUTELA E VERIFICA

4.1 Partecipazione, tutela e verifica

MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE, TUTELA E VERIFICA:

Il **Centro** è conscio dell'importanza di avvicinarsi sempre più ai bisogni del paziente, nell'intento di rendere paritario e più umano tale rapporto.

Tutti i collaboratori hanno il compito di semplificare e facilitare i rapporti di comunicazione tra il **Centro** e gli utenti.

Come previsto dall'art. 12 del D.L. 29/93, disciplinato dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 01/10/1994, il **Centro** svolgerà anche le attività di "Informazione, accoglienza, tutela e partecipazione" come indicato nello "Schema generale della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari".

Nella sala d'aspetto è presente un punto di raccolta dati, al fine di recepire, in tempo reale, tutte le istanze che provengono dagli utenti.

È compito degli addetti al front/office:

- fornire le informazioni relative ai servizi che si svolgono all'interno della struttura e le modalità per fruirne;
- informare sugli orari di apertura al pubblico degli ambulatori e uffici amministrativi;
- preparare e diffondere materiale informativo e divulgativo;
- conservare la lista di prenotazione contenente l'elenco delle attività svolte e i relativi tempi d'attesa;
- accogliere il paziente e instaurare con lui e un suo eventuale accompagnatore una relazione che consenta di limitare al massimo i disagi;
- collaborare con le associazioni di Volontariato e Tutela del malato;
- fornire le informazioni relative alla presentazione dei reclami ed accoglierli.

PARTECIPAZIONE E TUTELA

Per permettere la consultazione dei dati contenuti nel FSE, al paziente (o a chi ne fa le veci) viene richiesto di esprimere uno specifico consenso alla consultazione dei dati e dei documenti presenti nel Fascicolo.

Il mancato conferimento del consenso alla consultazione non comporta in ogni caso alcuna conseguenza sulla garanzia dell'erogazione delle prestazioni sanitarie.

È inoltre sempre possibile – pur avendo conferito il consenso alla consultazione del proprio

Sede: Via Aldo Pini, 10 – 83100 Avellino
Telefono: 0825-781115
Fax: 0825-31809
e.mail: centroantidiabeticocampano@gmail.com
pec: centroantidiabeticocampano@pec.it

Centro Antidiabetico Campano	Carta dei Servizi	Edizione: 0.2 Data: 16/06/2024
---	--------------------------	---

FSE - decidere di non far conoscere i dati relativi a singoli episodi di cura; questa possibilità – che si definisce “oscuramento” – può essere esercitata in ogni momento, direttamente all'interno il FSE del pazinete. L'oscuramento di dati e documenti sanitari e socio-sanitari avviene con modalità tali da garantire che tutti o alcuni dei soggetti abilitati all'accesso al FSE per le finalità di cura non vengano a conoscenza dell'esistenza di tali dati e del fatto che l'assistito ha espresso la volontà di oscurarli.

Il nostro Centro, in armonia con i principi di trasparenza e di partecipazione, di cui alla legge 241/90, ribaditi con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, ha messo in implementato un sistema di iniziative atto a favorire l'interazione con l'utenza.

La funzione di partecipazione viene realizzata anche attraverso:

- concessione di spazi che consentano alle associazioni di volontariato 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;
- attivazione di una commissione mista conciliativa per l'esame congiunto da parte del **Centro** e delle associazioni di volontariato delle circostanze che hanno determinato un eventuale disservizio.

Il **Centro** garantisce la possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità del servizio offerto.

Le segnalazioni saranno molto utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili interventi per migliorare il servizio al cittadino.

Il front/office riceve le osservazioni, le opposizioni e i reclami presentati dai cittadini attraverso le seguenti modalità:

- compilazione di modulo prestampato distribuito dall'Ufficio;
- lettera in carta semplice indirizzata e inviata alla Direzione Generale e/o Servizio Sanità;
- fornendo oralmente le proprie osservazioni tramite segnalazione telefonica o fax.

Inoltre:

- provvede a definire le segnalazioni di agevole soluzione;
- dispone l'istruttoria dei reclami dando tempestiva risposta a quelli di facile soluzione, il tutto, in accordo con il Tribunale dei Diritti del Malato (siglato il 5 maggio 1995) e con il

Sede: Via Aldo Pini, 10 – 83100 Avellino

Telefono: 0825-781115

Fax: 0825-31809

e.mail: centroantidiabeticocampano@gmail.com

pec: centroantidiabeticocampano@pec.it

Centro Antidiabetico Campano	Carta dei Servizi	Edizione: 0.2 Data: 16/06/2024
---	--------------------------	---

Movimento di Difesa del Cittadino (siglato il 4 febbraio 1997), invia la risposta all'utente ed al responsabile del servizio oggetto di reclamo per l'adozione delle misure e dei provvedimenti necessari;

- verifica la procedura consiste nell'elaborazione e nel periodico aggiornamento dell'elenco degli indicatori di efficacia ed efficienza e dei requisiti di personale e tecnologici della struttura sanitaria.

4.2 Barriere architettoniche e accessibilità

Vista la patologia di utenti che affluiscono al **Centro**, preso atto dell'età media di questi, particolare attenzione è stata posta al problema delle barriere architettoniche.

L'accesso alla struttura, la sala d'attesa, le aree destinate ai servizi ambulatoriali sono facilmente raggiungibili data la totale assenza di barriere architettoniche.

Nelle immediate vicinanze alla struttura è presente un congruo numero di aree destinate a parcheggio, con la destinazione di alcuni posti a uso esclusivo di portatori di handicap.

È presente, così come previsto dalla normativa cogente, il bagno per i portatori di handicap.

È stata rispettata ogni altra prescrizione dettata dal D.Lgs 81/08.

4.3 Gli strumenti a disposizione dei pazienti

I pazienti, i parenti o gli organismi di volontariato e di tutela dei cittadini accreditati e riconosciuti possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria.

I soggetti di cui sopra possono esercitare il proprio diritto con:

1. lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata al **Centro**;
2. modulo Reclamo Utente, reperibile al front/office;
3. segnalazione telefonica o fax agli uffici sopra citati;
4. colloquio diretto con il Direttore Sanitario.

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i pervenuti saranno immediatamente oggetto di valutazione da parte del Direttore Sanitario e della proprietà del **Centro**.

Ogni decisione presa al riguardo, un'eventuale azione correttiva o preventiva sarà gestita internamente e il diretto interessato ne sarà tempestivamente avvisato.

Sede: Via Aldo Pini, 10 – 83100 Avellino
Telefono: 0825-781115
Fax: 0825-31809
e.mail: centroantidiabeticocampano@gmail.com
pec: centroantidiabeticocampano@pec.it

Centro Antidiabetico Campano	Carta dei Servizi	Edizione: 0.2 Data: 16/06/2024
---	--------------------------	---

Sez. 5 – INFORMAZIONI UTILI ALL'UTENZA

5.1 I modelli in uso per la comunicazione con gli utenti

Quanto ai modelli utilizzabili dagli utenti, per segnalare eventuali disservizi, anomalie, reclami e quanto altro, si vedano i modelli:

- Mod. "Segnalazione del reclamo";
- Mod. "Rilevazione soddisfazione utente".

Sede: Via Aldo Pini, 10 – 83100 Avellino
Telefono: 0825-781115
Fax: 0825-31809
e.mail: centroantidiabeticocampano@gmail.com
pec: centroantidiabeticocampano@pec.it

<p>Centro Antidiabetico Campano</p>	<p>Carta dei Servizi</p>	<p>Edizione: 0.2 Data: 16/06/2024</p>
--	---------------------------------	---

Avellino, 16/06/2024

Firma del Direttore del Centro:

CENTRO ANTIDIABETICO CAMPANO
VIA ALDO PINI, 10 - 83100 AVELLINO
IL RESPONSABILE SANITARIO
Dot. A. VERRILLO
Cod. NA 011252

Firma del legale rappresentante:

CENTRO ANTIDIABETICO CAMPANO S.p.A.
A SOCIO UNICO
L'AMMINISTRATORE
Dot. Antonio Verrillo

Sede: Via Aldo Pini, 10 - 83100 Avellino
Telefono: 0825-781115
Fax: 0825-31809
e.mail: centroantidiabeticocampano@gmail.com
pec: centroantidiabeticocampano@pec.it