

Centro antidiabete
ASSISTENZA ITALIANA DIABETICI s.r.l.

Via Roma, n°20
81100 Caserta (CE) **CARTA DEI SERVIZI** Rev. 7

del 23/02/2017

Pag. 1 di 38



CARTA DEI SERVIZI
CENTRO ANTIDIABETE
ASSISTENZA ITALIANA DIABETICI s.r.l.

Redatta in conformità a:

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

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

Centro antidiabete
ASSISTENZA ITALIANA DIABETICI s.r.l.

Via Roma, n°20
81100 Caserta (CE) **CARTA DEI SERVIZI** Rev. 7

del 23/02/2017

Pag. 2 di 38

RAPPRESENTANTI LEGALI: Dott. Stefano Morelli e Dott. Salvatore Iodice
DIRETTORE SANITARIO: Dott. Antonio Morelli

Approvata il 23/02/2017

I Rappresentanti Legali

Centro antidiabete
ASSISTENZA ITALIANA DIABETICI s.r.l.

Via Roma, n°20
81100 Caserta (CE) **CARTA DEI SERVIZI** Rev. 7
del 23/02/2017
Pag. 3 di 38

Sommario

| | |
|--|----|
| PRESENTAZIONE DEL CENTRO..... | 5 |
| I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA STRUTTURA..... | 6 |
| CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO | 9 |
| INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA | 12 |
| STRUTTURA ORGANIZZATIVA..... | 13 |
| ORGANIGRAMMA AZIENDALE..... | 14 |
| SERVIZI OFFERTI | 15 |
| MODALITA' DI ACCESSO | 16 |
| TABELLA DI PARTECIPAZIONE ALLA SPESA SANITARIA..... | 18 |
| COME PREPARARSI AGLI ESAMI | 24 |
| COME SI SVOLGE L'ATTIVITÀ DEL CENTRO ANTIDIABETE..... | 26 |
| NOTIZIE UTILI..... | 28 |
| STANDARDS DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI | 29 |
| STANDARDS DI QUALITÀ GENERALI..... | 29 |
| Standards per la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento..... | 30 |
| Standards per le relazioni col personale..... | 31 |
| Standards per la completezza e chiarezza dell'informazione sanitaria | 31 |
| Comfort e pulizia delle strutture | 32 |
| Standards per la professionalità degli operatori..... | 32 |
| STANDARDS DI QUALITÀ SPECIFICI | 33 |
| MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE, TUTELA E VERIFICA..... | 35 |
| MECCANISMI DI VERIFICA E TUTELA | 35 |
| MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE..... | 36 |

Centro antidiabete
ASSISTENZA ITALIANA DIABETICI s.r.l.

Via Roma, n°20
81100 Caserta (CE) **CARTA DEI SERVIZI** Rev. 7
del 23/02/2017
Pag. 4 di 38

PRESENTAZIONE

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

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

Su queste basi il Centro "A.I.D.", che è sempre stato vicino ai bisogni dei cittadini ed in particolare ai pazienti, si pone la prospettiva di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze reali della "domanda" attraverso tale Carta dei Servizi.

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

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

Centro antidiabete
ASSISTENZA ITALIANA DIABETICI s.r.l.

Via Roma, n°20
81100 Caserta (CE) **CARTA DEI SERVIZI** Rev. 7
del 23/02/2017
Pag. 5 di 38

PRESENTAZIONE DEL CENTRO

Il Centro A.I.D. è nato nel 1963.

Il Centro Assistenza Italiana Diabetici S.r.l. è un centro antidiabete costituito con l'obiettivo di offrire servizi altamente specializzati. Il Centro è organizzato come un centro medico specialistico per la cura del diabete attraverso l'ausilio di diabetologi, cardiologi, neurologi e oculisti assistiti da un laboratorio generale di base.

Fin dall'inizio della sua attività si è impegnato per fornire un servizio professionale che si distinguesse per qualità, serenità e puntualità dando particolare rilievo al rapporto umano con il cliente e alle sue necessità.

La nuova direzione ha apportato adeguamenti richiesti dalla legge e dalla nuova coscienza sulla qualità nel Centro. Percorrendo questa che ormai è una strada obbligatoria per poter dare un servizio migliore agli utenti, sono stati adottati controlli di qualità inter- ed intra-Centro.

Il Centro "A.I.D." svolge attività di prelievo ed esami su :

- sangue
- urina

In particolare vengono svolti esami di :

- Sierologia
- Ematologia
- Urine

Il Centro è facilmente raggiungibile sia con mezzi privati, che con mezzi pubblici, essendo situato nel centro di Caserta, in Via Roma, poco distante dalla stazione centrale, nonché vicino alla fermata dell'autobus. A pochi metri sono anche disponibili dei parcheggi per chi si reca al Centro con mezzi propri. E' inoltre facilmente raggiungibile a piedi per chi abita nel centro cittadino.

Per la sua ubicazione, nonché per le affermazioni e i riconoscimenti ottenuti nel corso della sua attività, per la moderna e vasta attrezzatura utilizzata, per le prestazioni erogate e per la capacità e professionalità dei suoi dipendenti, il Centro ha raccolto un'utenza sempre più vasta.

Centro antidiabete
ASSISTENZA ITALIANA DIABETICI s.r.l.

Via Roma, n°20
81100 Caserta (CE) **CARTA DEI SERVIZI** Rev. 7
del 23/02/2017
Pag. 6 di 38

I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA STRUTTURA

Il Centro "A.I.D." ha per scopo quello di erogare prestazioni di diabetologia.

Per perseguire queste finalità si attuano metodologie mirate alla certezza del risultato. Il personale si rende disponibile a qualunque tipo di consultazione, nell'ottica di una presa in carico globale del paziente.

Il Centro "A.I.D." s'ispira, per la tutela dell'Utente, ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

✓ **EGUAGLIANZA:**

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

✓ **IMPARZIALITÀ:**

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

✓ **CONTINUITÀ:**

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

✓ **DIRITTO DI SCELTA:**

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

Centro antidiabete
ASSISTENZA ITALIANA DIABETICI s.r.l.

Via Roma, n°20
81100 Caserta (CE) **CARTA DEI SERVIZI** Rev. 7
del 23/02/2017
Pag. 7 di 38

✓ **PARTECIPAZIONE:**

L'Utente ha diritto di ottenere dal Centro, attraverso i suoi operatori, informazioni riguardanti le prestazioni erogate, le modalità di accesso e le relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone responsabili dell'erogazione della prestazione, ha diritto ad essere puntualmente informato dal personale qualificato del Centro sull'interpretazione dei risultati e su eventuali indirizzi per il proseguimento dell'iter diagnostico. All'Utente viene richiesto il proprio Consenso Informato per tutte le indagini alle quali verrà sottoposto nonché per l'inserimento, eventualmente, in sperimentazioni scientifiche; le suddette informazioni devono riguardare anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

✓ **EFFICACIA ED EFFICIENZA:**

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

✓ **RISPETTO DELL'UTENTE:**

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

✓ **RISPETTO DELLA PRIVACY:**

Ai pazienti che si rivolgono al Centro "A.I.D." vengono fornite informazioni riguardanti i referti, garantendo la massima riservatezza, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di privacy (D.Lgs n°196 del 30.06.2003). L'Utente, al momento dell'accettazione, dopo aver letto l'Informativa sulla Privacy, compila il Modulo Privacy per il trattamento dei dati personali e sensibili. Tutto il personale è tenuto al segreto professionale, su cui vigila la Direzione. Il Centro garantisce l'utilizzo dei dati anagrafici ai soli fini previsti e consentiti dalla Legge. La copia dei referti può essere richiesta solo da parte del diretto interessato o da un suo delegato ed avviene dopo compilazione di apposito modulo.

Centro antidiabete
ASSISTENZA ITALIANA DIABETICI s.r.l.

Via Roma, n°20
81100 Caserta (CE) **CARTA DEI SERVIZI** Rev. 7

del 23/02/2017

Pag. 8 di 38

✓ **DIRITTO ALLA SICUREZZA FISICA:**

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

✓ **DOVERI DELL'UTENTE:**

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

Centro antidiabete
ASSISTENZA ITALIANA DIABETICI s.r.l.

Via Roma, n°20
81100 Caserta (CE) **CARTA DEI SERVIZI** Rev. 7
del 23/02/2017
Pag. 9 di 38

CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO

✓ **DIRITTO A MISURE PREVENTIVE:**

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

✓ **DIRITTO ALL'ACCESSO:**

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

✓ **DIRITTO ALLA INFORMAZIONE:**

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

✓ **DIRITTO AL CONSENSO:**

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

✓ **DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA:**

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

Centro antidiabete
ASSISTENZA ITALIANA DIABETICI s.r.l.

Via Roma, n°20
81100 Caserta (CE) **CARTA DEI SERVIZI** Rev. 7
del 23/02/2017
Pag. 10 di 38

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

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

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

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

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

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

✓ **DIRITTO ALLA SICUREZZA:**

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

✓ **DIRITTO ALLA INNOVAZIONE:**

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

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

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

✓ **DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO:**

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

Centro antidiabete
ASSISTENZA ITALIANA DIABETICI s.r.l.

Via Roma, n°20
81100 Caserta (CE) **CARTA DEI SERVIZI** Rev. 7

del 23/02/2017

Pag. 11 di 38

✓ **DIRITTO AL RECLAMO:**

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

✓ **DIRITTO AL RISARCIMENTO:**

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

Centro antidiabete
ASSISTENZA ITALIANA DIABETICI s.r.l.

Via Roma, n°20
81100 Caserta (CE) **CARTA DEI SERVIZI** Rev. 7
del 23/02/2017
Pag. 12 di 38

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

Il Centro "A.I.D." è situato a Caserta (CE), in Via Roma n°20. E' dotato di ambienti confortevoli per gli utenti, con una superficie interna sviluppata su circa 600 mq. Sono state abbattute le barriere architettoniche mediante adeguati lavori di ristrutturazione, in modo da rendere l'accesso confortevole anche ai disabili.

Il Centro Assistenza Italiana Diabetici S.r.l. effettua servizi sanitari legati alle patologie diabetologiche ed alle sue complicanze attraverso l'ausilio ed il supporto di medici specialisti in diabetologia, cardiologia, oculistica, neurologia e di un laboratorio di base per le analisi chimico cliniche correlate.

Il Centro Assistenza Italiana Diabetici S.r.l. offre servizi di assistenza pre- e post-analitica agli utenti, al fine di garantire la validità diagnostica delle prestazioni erogate.

La struttura è organizzata in:

- ✓ 3 punti accettazione/prenotazione
- ✓ 4 punti prelievi
- ✓ 6 ambulatori per diabetologia
- ✓ 4 ambulatori per visite specialistiche
- ✓ 1 laboratorio di analisi
- ✓ 6 servizi Igienici

Centro antidiabete
ASSISTENZA ITALIANA DIABETICI s.r.l.

Via Roma, n°20
81100 Caserta (CE) **CARTA DEI SERVIZI** Rev. 7
del 23/02/2017
Pag. 13 di 38

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

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 di indagini diagnostiche sono stati individuati:

- **Il Direttore Sanitario** (responsabile della gestione e coordinamento delle attività sanitarie)
- **I Medici** (responsabili delle attività sanitarie e tecniche del Centro)
- **Il Responsabile amministrativo** (sovrintende all'andamento amministrativo del Centro)
- **La Segreteria di accettazione e ufficio relazioni con il pubblico** (provvede all'accoglienza ed informazione degli utenti sulle modalità di accesso alle prestazioni, sul tipo di prestazioni, sulle tariffe, sulle liste d'attesa, sulle normative, sulla rete dei servizi territoriali e quant'altro connesso all'attività del Centro)

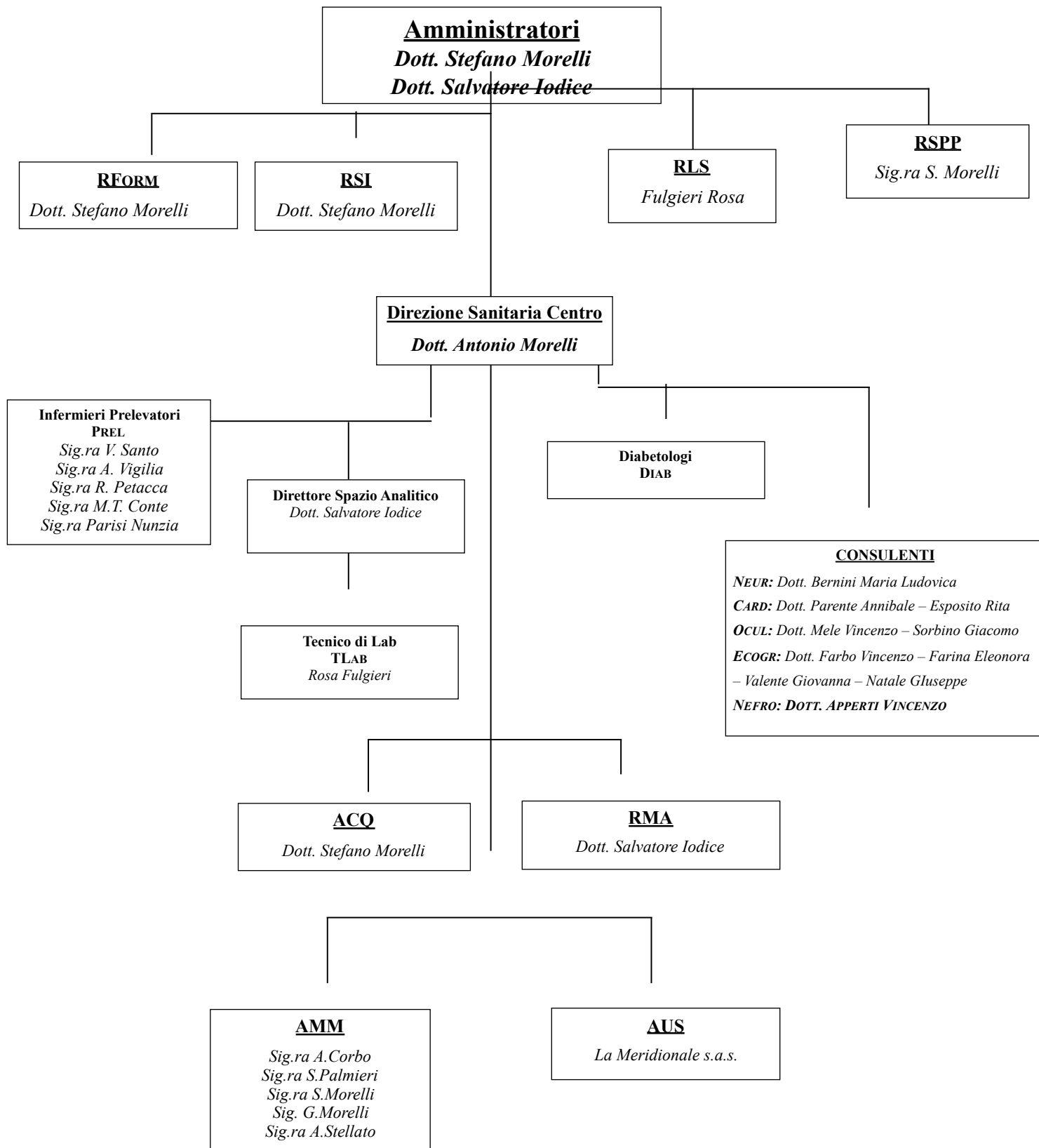
Le generalità, le qualifiche ed il ruolo professionale degli operatori della struttura sono riportati nell'Organigramma aziendale, che viene aggiornato ad ogni variazione.

Centro antidiabete ASSISTENZA ITALIANA DIABETICI

Via Roma, n°25
81100 Caserta (CE) **CARTA DEI SERVIZI** Rev. 5
del 23/02/2016

Allegato 5 Pag. 14 di 38

ORGANIGRAMMA AZIENDALE



Legenda:

DT=Direttore Tecnico; ACQ=Responsabile Acquisti; RMA=Responsabile Manutenzione; MAG=Responsabile Magazzino; AMM=Amministrativi; PUL=Addetti Pulizie.

Centro antidiabete
ASSISTENZA ITALIANA DIABETICI

Via Roma, n°25
81100 Caserta (CE) **CARTA DEI SERVIZI** Rev. 7
del 23/02/2016

Allegato 5 Pag. 15 di 38

SERVIZI OFFERTI

- 1. Esami clinici strettamente necessari alla diagnosi ed alla cura della patologia diabetica ed alle sue complicanze;**
- 2. Diabetologia;**
- 3. Cardiologia;**
- 4. Neurologia;**
- 5. Oculistica;**
- 6. Nefrologia;**
- 7. Esami strumentali (Ecocolordoppler tsa, arti, ecoaddome).**

Centro antidiabete ASSISTENZA ITALIANA DIABETICI

Via Roma, n°25
81100 Caserta (CE) **CARTA DEI SERVIZI** Rev. 7
del 23/02/2016

Allegato 5 Pag. 16 di 38

MODALITA' DI ACCESSO

Al Centro "A.I.D." possono accedere tutti i cittadini che richiedono prestazioni di diabetologia, preventivamente prescritte dal medico di base, se si tratta di prestazioni in convenzione, o da medici specialisti se si tratta di prestazioni private.

Inoltre, per effettuare prestazioni in **regime di convenzione** con il Servizio Sanitario Regionale, il paziente deve presentare un documento di riconoscimento valido ed una o più idonee impegnativa contenenti:

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

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

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

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

Centro antidiabete
ASSISTENZA ITALIANA DIABETICI

Via Roma, n°25
81100 Caserta (CE) **CARTA DEI SERVIZI** Rev. 7
del 23/02/2016

Allegato 5 Pag. 17 di 38

➤ **Requisiti dell'impegnativa**

Per ogni branca specialistica è necessario, da Gennaio 2016, consegnare un'impegnativa che può contenere una o più prestazioni, purché della stessa branca.

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

Ogni richiesta dovrebbe evidenziare la diagnosi o il sospetto clinico. In particolare:

- a) Settimana di gestazione
- b) Diagnosi o quesito diagnostico
- c) Notizie anamnestiche

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

Centro antidiabete
ASSISTENZA ITALIANA DIABETICI

Via Roma, n°25
81100 Caserta (CE) **CARTA DEI SERVIZI** Rev. 7
del 23/02/2016

Allegato 5 Pag. 18 di 38

TABELLA DI PARTECIPAZIONE ALLA SPESA SANITARIA



Dal 1 Gennaio 2015, la Regione Campania ha introdotto le seguenti modifiche:

(ai sensi del decreto n.141 del 31.10.2014 della regione Campania, così come modificato dal decreto n.32 del 30 marzo 2015)

- **Riduzione della quota fissa regionale ad euro 5,00**, sulle **richieste di prestazioni per visite ed esami**, per i soggetti, al **di sopra dei sei anni e al di sotto dei 65 anni di età**, appartenenti a nuclei familiari con reddito inferiore annuo lordo di euro **36.151,98** (Codice E00) . A tale quota, naturalmente, va aggiunta quella al relativo ticket previsto per gli esami e/o visite.

- **In regione Campania gli esenti per reddito (codice E01) pagano euro cinque a ricetta per gli esami strumentali e del sangue.**

- **I cittadini in possesso di esenzione per disoccupazione (E02) non pagano alcun ticket per gli esami**

Di seguito si riporta la tabella riassuntiva dei nuovi ticket:

| NON ESENTI | | | | | |
|-------------------|-------------------------------|--|--|-----------------------------|---|
| | TICKE T SI/ NO | Quota aggiuntiva L. Finanziaria 07/2011 | Quota aggiuntiva DGRC n. 53 e n. 67 confermata dal DCA 141/14 | Totale da pagare | SOGGETTI AVENTI DIRITTO |
| | SI | € 10,00 | € 10,00 | Ticket + € 20,00 | Trattasi di soggetti non compresi nelle categorie sotto evidenziate e con reddito familiare al di sopra di € 36.151,98 |

Centro antidiabete ASSISTENZA ITALIANA DIABETICI

Via Roma, n°25
81100 Caserta (CE) **CARTA DEI SERVIZI** Rev. 7
del 23/02/2016

Allegato 5 Pag. 19 di 38

| ESENTI | | | | | |
|---------------|-------------------------------|--|--|-----------------------------|---|
| CODICI | TICKE T SI/ NO | Quota aggiuntiv a L. Finanziari a 07/2011 | Quota aggiuntiva Regionale modificata DCA n. 141/14 | Totale da pagare | SOGGETTI AVENTI DIRITTO |
| E00 | SI | € 10,00 | € 5,00 | Ticket +€ 15,00 | Soggetti con più di 6 anni o meno di 65 anni con reddito familiare inferiore a 36.151,98 euro |
| E01 | NO | € 0,00 | € 5,00 | € 5,00 | Soggetti con meno di 6 anni o più di 65 anni con reddito familiare inferiore a 36.151,98 euro (ex art. 8, comma 16 della L. 537/1993 e succ. modifiche e integrazioni); |
| E01 + E10 | NO | € 0,00 | € 0,00 | € 0,00 | |
| E02 | NO | € 0,00 | € 0,00 | € 0,00 | Disoccupati – e loro familiari a carico – con reddito familiare inferiore a 8.263,31 euro incrementato a 11.362,05 euro in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516 euro per ogni figlio a carico (ex art. 8 comma 16 della L. 537/1993 e succ. modi |
| E03 | NO | € 0,00 | € 0,00 | € 0,00 | Titolari di assegno (ex pensione) sociale – e loro familiari a carico - (art. 8 comma 16 della L. 537/1993 e succ. modifiche e integrazioni); |
| E04 | NO | € 0,00 | € 0,00 | € 0,00 | Titolari di pensione al minimo, con più di 60 anni – e loro familiari a carico - – con reddito familiare inferiore a 8.263,31 euro incrementato a 11.362,05 euro in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516 euro per ogni figlio a carico (ex art. |
| E07 | NO | € 0,00 | € 0,00 | € 0,00 | Cittadini extracomunitari iscritti al SSN, con permesso di soggiorno per richiesta di asilo politico o umanitario, per prestazioni farmaceutiche, di assistenza specialistica ambulatoriale, di accesso al pronto soccorso per un periodo di sei mesi dalla richiesta |
| E10 | SI | € 10,00 | € 0,00 | Ticket + € 10,00 | Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare di 1 o 2 persone con reddito complessivo non superiore a euro 15.000 |
| E11 | SI | € 10,00 | € 0,00 | Ticket + € 10,00 | Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare di 3 persone con reddito complessivo non superiore a euro 18.000 |
| E12 | SI | € 10,00 | € 0,00 | Ticket + € 10,00 | Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare di 4 o 5 persone con reddito complessivo non superiore a euro 22.000 |
| E13 | SI | € 10,00 | € 0,00 | Ticket + € 10,00 | Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare con più di 5 persone con reddito complessivo non superiore a euro 24.000 |
| T14 | se dovuto | € 0,00 | € 0,00 | € 0,00 | Minori affidati alle case famiglia e comunità alloggio a seguito di provvedimenti del Tribunale dei minori |

Centro antidiabete ASSISTENZA ITALIANA DIABETICI

Via Roma, n°25
81100 Caserta (CE) **CARTA DEI SERVIZI** Rev. 7
del 23/02/2016

Allegato 5 Pag. 20 di 38

| ESENTI | | | | | |
|---|----------------------|---|--|---------------------|--|
| CODICI | TICKE T SI/ NO | Quota aggiuntiv a L. Finanziari a 07/2011 | Quota aggiuntiva Regionale modificata DCA n. 141/14 | Totale da pagare | SOGGETTI AVENTI DIRITTO |
| E14 | se dovuto | € 0,00 | € 0,00 | € 0,00 | Codice di esenzione per gli appartenenti al nucleo familiare tra € 36.151,98 e 50.000,00 |
| X01 | | | | | |
| da C01 a C06 | NO | € 0,00 | € 0,00 | € 5,00 | C01 Invalidi civili al 100% di invalidità senza indennità di accompagnamento (ex art. 6 comma 1 lett. d del D.M. 01.02.1991); C 02 Invalidi civili al 100% di invalidità con indennità di accompagnamento (ex art. 6 comma 1 lett. d del D.M. 01.02.1991); C03 |
| da C01 a C06 + E10/E11/E12/ E13 | NO | € 0,00 | € 0,00 | € 0,00 | |
| C07 | NO | € 0,00 | € 0,00 | € 5,00 | Relazioni medico legali richieste in sede di verifica dell' invalidità civile (COD. C07) - sia ambulatoriale che domiciliare |
| "F01" | NO | € 0,00 | € 0,00 | € 0,00 | Prestazioni a favore di detenuti ed internati (ex art. 1, comma 6, D.Lgs. 22. 6. 1999 n. 230) detenuti 01 |
| "G1" e "G2" | NO | € 0,00 | € 0,00 | € 0,00 | G01 Invalidi di guerra appartenenti alle categorie dalla 1a alla 5° titolari di pensione diretta vitalizia e deportati in campo di sterminio (ex art. 6 comma 1 lett. a del D.M. 01.02.1991); G02 Invalidi di guerra appartenenti alle categorie dalla 6a a |
| da L 01 a L 04 | NO | € 0,00 | € 5,00 | € 5,00 | L01 Grandi invalidi del lavoro dall'80% al 100% di invalidità - (ex art. 6 comma 1 lett. B del D.M 01.02.1991). L 02 Invalidi del lavoro con riduzione della capacità lavorativa > 2/3 - dal 67% al 79% di invalidità - (ex art. 6 comma 1 lett. b del D.M. 01 |
| da L 01 a L 04 + E10/E11/E12/ E13 | NO | € 0,00 | € 0,00 | € 0,00 | |
| tutti i codici M | NO | € 0,00 | € 5,00 | € 5,00 | M0 Esente per stato di gravidanza (ex D.M. del 10/09/1998)- in epoca pre-concezionale; M da 01 a 41 Esente per stato di gravidanza (ex D.M. del 10/09/1998) – i gravidanza ordinaria; M99 Esente per stato di gravidanza (ex D.M. del 10/09/98) in gravidanza |
| tutti i codici M + E10/E11/E12/E13 | NO | € 0,00 | € 0,00 | € 0,00 | |

Centro antidiabete ASSISTENZA ITALIANA DIABETICI

Via Roma, n°25
81100 Caserta (CE) **CARTA DEI SERVIZI** Rev. 7
del 23/02/2016

Allegato 5 Pag. 21 di 38

| ESENTI | | | | | |
|--|----------------------|---|--|---------------------|---|
| CODICI | TICKE T SI/ NO | Quota aggiuntiv a L. Finanziari a 07/2011 | Quota aggiuntiva Regionale modificata DCA n. 141/14 | Totale da pagare | SOGGETTI AVENTI DIRITTO |
| tutti i codici N | NO | € 0,00 | € 5,00 | € 5,00 | N01 Pazienti in possesso di esenzione in base alla L. n. 210 del 25.02.1992 - Danneggiati da complicanze di tipo irreversibile a causa di vaccinazioni obbligatorie, trasfusioni e somministrazione di emoderivati - (ex art. 1 comma 5 lett. d del D.Lgs. 124/ |
| tutti icodici N + E10/E11/E12/E13 | NO | € 0,00 | € 0,00 | € 0,00 | |
| MALATTIA CRONICA "O23" | NO | € 0,00 | € 0,00 | € 0,00 | Soggetti affetti da patologie croniche e invalidanti esenti ai sensi del D.M. 28.05.1999 n. 329 e succ. modifiche e integrazioni (ultimo D.M. 21.5.2001 n. 296) |
| MALATTIE CRONICHE DA "0.. E FINO A 056" | NO | € 0,00 | € 0,00 | € 5,00 | Soggetti affetti da patologie croniche e invalidanti esenti ai sensi del D.M. 28.05.1999 n. 329 e succ. modifiche e integrazioni (ultimo D.M. 21.5.2001 n. 296) |
| MALATTIE CRONICHE DA "0.. E FINO A 056" + E10/E11/E12/ E13 | NO | € 0,00 | € 0,00 | € 0,00 | |
| tutti i codici P | NO | € 0,00 | € 5,00 | € 5,00 | P01 Prestazioni specialistiche finalizzate alla tutela della salute collettiva, disposte a livello locale in caso di situazioni epidemiche (ex art. 1 comma 4 lett. b del D.Lgs. 24/1998 – seconda parte -); P02 Prestazioni specialistiche finalizzate all'avv |
| tutti i codici P + E10/E11/E12/E13 | NO | € 0,00 | € 0,00 | € 0,00 | |
| PATOL. RARE (da R Aann a R Qann) | NO | € 0,00 | € 5,00 | € 5,00 | Soggetti affetti da patologie rare esenti ai sensi del D.M. 18.05.2001 n. 279; Prestazioni richieste su sospetto diagnostico di malattia rara (ex art. 5 comma 2 del D.M. 18.05.2001 n. 2794 |
| PATOL. RARE (da R Aann a R Qann) + E10/ E11/E12/E13 | NO | € 0,00 | € 0,00 | € 0,00 | |
| "R99" PATOL. RARE | NO | € 0,00 | € 5,00 | € 5,00 | R99 Prestazioni richieste su sospetto |

Centro antidiabete ASSISTENZA ITALIANA DIABETICI

Via Roma, n°25
81100 Caserta (CE) **CARTA DEI SERVIZI** Rev. 7
del 23/02/2016

Allegato 5 Pag. 22 di 38

| ESENTI | | | | | |
|--|----------------------|---|--|-------------------------|--|
| CODICI | TICKE T SI/ NO | Quota aggiuntiv a L. Finanziari a 07/2011 | Quota aggiuntiva Regionale modificata DCA n. 141/14 | Totale da pagare | SOGGETTI AVENTI DIRITTO |
| "R99" PATOL. RARE + E10/ E11/E12/E13 | NO | € 0,00 | € 0,00 | € 0,00 | diagnostico di malattia rara (ex art. 5 comma 2 del D.M. 18/05/2001 n. 279) |
| tutti i codici S | NO | € 0,00 | € 5,00 | € 5,00 | S01 Grandi invalidi per servizio appartenenti alla 1a categoria - titolari di specifica pensione - (ex art. 6 comma 1 lett. c del D.M. 01.02.1991); S02 Invalidi per servizio appartenenti alla categoria dalla 2° alla 5° (ex art. 6 c 1 lettera "c" del DM 0 |
| tutti i codici S + E10/E11/E12/ E13 | NO | € 0,00 | € 0,00 | € 0,00 | |
| "T01" | NO | € 0,00 | € 5,00 | € 5,00 | T01 Prestazioni specialistiche correlate all'attività di donazione (ex art. 1 comma 5 lett. c del D.Lgs. 124/1998); T 01 |
| "T01" + E10/E11/ E12/E13 | NO | € 0,00 | € 0,00 | € 0,00 | |
| "B01" | NO | € 0,00 | € 5,00 | € 5,00 | B01 Prestazioni diagnostiche a soggetti a rischio di infezione HIV (ex art. 1, comma 4 lett. b del D.Lgs. 124/1998 – prima parte); Hiv |
| "B01" + E10/E11/ E12/E13 | NO | € 0,00 | € 0,00 | € 0,00 | |
| "V01" e "V02" | NO | € 0,00 | € 0,00 | € 0,00 | V01 Vittime del terrorismo e della criminalità organizzata (ex art. 15 L. 302/90 e art. 5 c 6 del dlgs 124/98); vittime del terrorismo e delle stragi di tale matrice con invalidità <80% e loro familiari; vittime del dovere e loro familiari supersiti. V02 |
| relazioni attestanti lo stato psicofisico | SI | € 10,00 | € 5,00 | Ticket + € 15,00 | Relazioni medico legali |
| relazioni da presentare in sede di commissione ai fini del riconoscimento dell'invalidità civile | SI | € 10,00 | € 5,00 | Ticket + € 15,00 | Relazioni medico legali |

Centro antidiabete
ASSISTENZA ITALIANA DIABETICI

Via Roma, n°25
81100 Caserta (CE) **CARTA DEI SERVIZI** Rev. 7
del 23/02/2016

Allegato 5 Pag. 23 di 38

N.B. Ai sensi del decreto n.32 del 30.03.2015, i nuovi codici da E11 ad E14 andranno in vigore dal 01 maggio 2015. Mentre l'elevazione a 15.000 euro lordi/annui del codice E10 andrà in vigore dal 01.04.2015.

Centro antidiabete ASSISTENZA ITALIANA DIABETICI

Via Roma, n°25
81100 Caserta (CE) **CARTA DEI SERVIZI** Rev. 7
del 23/02/2016

Allegato 5 Pag. 24 di 38

COME PREPARARSI AGLI ESAMI

Alimentazione: L'assunzione di cibi e bevande influisce sulla concentrazione sanguigna di molte sostanze. Ad esempio: un'abbondante cena a base di cibi grassi la sera prima del prelievo, può aumentare la concentrazione dei trigliceridi. Anche un digiuno prolungato altera la concentrazione di molte sostanze. È quindi consigliabile, in linea generale, consumare una normale cena la sera prima del prelievo (10 - 12 ore) ed astenersi, in seguito, dal consumare altri cibi e bevande, (fatta eccezione dell'acqua).

Alcool: L'assunzione di alcol provoca alterazioni transitorie di molte sostanze. Ad esempio entro 2-4 ore dall'assunzione di modeste quantità di alcol si registra una diminuzione del glucosio nel sangue. È quindi opportuno limitare o, ancor meglio, evitare il consumo di bevande alcoliche per tutta la giornata che precede il prelievo.

Caffeina: L'effetto della caffeina sulla concentrazione delle sostanze presenti nel sangue non è ancora del tutto chiaro, anche se il sospetto d'interazione è molto consistente. È quindi logico non assumere bevande contenenti caffeina prima del prelievo (ricordate che non solo il caffè fa parte di questa categoria, ma anche il tè e le bibite a base di cola).

Fumo: Tutti conosciamo i danni a lungo termine dovuti al fumo e tutti sappiamo che sarebbe meglio astenersene, non tutti sanno, però, che il fumo provoca anche alterazioni transitorie di un discreto numero di sostanze nel nostro organismo. Sarebbe, quindi, meglio non fumare nelle tre ore precedenti il prelievo.

Attività fisica: L'attività fisica: camminare per lunghi tratti, correre, andare in bicicletta, provoca l'aumento della concentrazione sanguigna di molte sostanze a causa del passaggio di acqua verso i muscoli. E' buona norma, quindi, non arrivare in Centro affaticati.

Ciclo mestruale: Se si devono eseguire dosaggi ormonali comunicare sempre e con precisione la data delle ultime mestruazioni.

Centro antidiabete
ASSISTENZA ITALIANA DIABETICI

Via Roma, n°25
81100 Caserta (CE) **CARTA DEI SERVIZI** Rev. 7
del 23/02/2016

Allegato 5 Pag. 25 di 38

Qualche particolare consiglio per gli utenti

Alcune analisi necessitano di una preparazione particolare ed hanno controindicazioni o effetti collaterali. Quando sarà necessario, Le saranno date le giuste indicazioni, se non saremo stati chiari non esiti a chiedere ulteriori spiegazioni.

Centro antidiabete ASSISTENZA ITALIANA DIABETICI

Via Roma, n°25
81100 Caserta (CE) **CARTA DEI SERVIZI** Rev. 7
del 23/02/2016

Allegato 5 Pag. 26 di 38

COME SI SVOLGE L'ATTIVITÀ DEL CENTRO ANTIDIABETE

I pazienti che afferiscono agli ambulatori, previa prenotazione e muniti di impegnativa del MMG, si presentano al mattino a digiuno (ore 6,30 - 9,30) con un campione di urine e sono sottoposti a prelievo ematico per l'esecuzione di esami ematochimici.

Viene inoltre misurata la pressione arteriosa ed il peso corporeo.

Il giorno stesso del prelievo i pazienti vengono visitati dal medico; durante tale visita lo specialista valuta gli esami recenti e il diario dell'autocontrollo domiciliare e imposta la terapia farmacologica.

Vengono inoltre fornite informazioni sulla dieta e su come modificare lo stile di vita per un miglior controllo glicometabolico.

Al personale infermieristico è demandato il compito di una adeguata educazione all'autocontrollo e alla terapia insulinica fornendo anche il materiale apposito (reflettometro, pungidito, penne per la somministrazione di insulina).

I diabetici in fase di scompenso o con recente modificazione della terapia (passaggio a insulina) vengono visti dal medico anche senza essere prenotati.

Lo screening delle Complicanze

Almeno una volta all'anno tutti i pazienti vengono sottoposti ad un accurato screening delle complicanze.

Per la retinopatia diabetica vi è la collaborazione dei colleghi oculisti che riservano dei posti nei loro ambulatori per sottoporre i pazienti diabetici al controllo periodico del fundus oculi.

La macroangiopatia periferica viene valutata direttamente da uno dei medici diabetologi in collaborazione col cardiologo.

Gli esami strumentali e le visite specialistiche vengono prescritte direttamente dal medico diabetologo sul ricettario del centro.

Per la valutazione del piede diabetico è prevista una sessione di ambulatorio con valutazione mediante podografo e medicazioni eseguite dall'infermiere professionale, con la supervisione del medico.

Lo screening per la neuropatia diabetica autonoma viene eseguito dai diabetologi.

Il Diabete Gestazionale

Le donne in gravidanza con diagnosi di Diabete Gestazionale sono seguite dai nostri medici e vengono loro fornite sia le indicazioni sulla dieta da seguire, sulla corretta esecuzione dell'autocontrollo domiciliare della glicemia e, qualora diventi necessario, sulla terapia insulinica, sia tutti gli strumenti necessari.

Centro antidiabete
ASSISTENZA ITALIANA DIABETICI

Via Roma, n°25
81100 Caserta (CE) **CARTA DEI SERVIZI** Rev. 7
del 23/02/2016
Allegato 5 Pag. 27 di 38

Le Mansioni amministrative

I medici Diabetologi sono a disposizione per tutti coloro che richiedano consulenza specialistica. Tutti i dati dei pazienti seguiti dal nostro centro sono archiviati su una cartella clinica informatizzata. Al paziente viene consegnato un libretto personale contenente l'esito di tutti gli esami ematochimici e strumentali eseguiti e le terapie in atto.

Assegnazione medico referente e codifica gravità

All'atto dell'accettazione, al paziente viene assegnato un medico diabetologo, che lo seguirà durante il percorso diagnostico e terapeutico e rappresenterà per il diabetico e per i suoi familiari il referente per tutte le attività diagnostiche. Difatti, tutti i referti degli specialisti sono poi consegnati al Diabetologo referente, che li inserisce in Cartella Clinica e ne interpreta globalmente i risultati per la formulazione della diagnosi e del Piano individuale di monitoraggio e trattamento.

In questa sede viene altresì effettuata la codifica di gravità della patologia, in base alla quale pianificare le attività successive.

Comunicazione con i pazienti ed i familiari

Tutti i risultati delle indagini diagnostiche e delle visite specialistiche sono comunicati ed illustrati ai pazienti ed eventualmente ai loro familiari, durante gli orari di visita rappresentati nella precedente tabella, su appuntamento concordato con lo specialista. In funzione della codifica di gravità assegnata alla patologia, con gli stessi viene concordato il piano terapeutico e viene svolta attività di educazione e addestramento.

Il piano terapeutico e tutte le informazioni relative alla patologia sono altresì comunicati al medico curante.

Centro antidiabete
ASSISTENZA ITALIANA DIABETICI

Via Roma, n°25
81100 Caserta (CE) **CARTA DEI SERVIZI** Rev. 7
del 23/02/2016

Allegato 5 Pag. 28 di 38

NOTIZIE UTILI

CENTRO ANTIDIABETE "A.I.D."
ASSISTENZA ITALIANA DIABETICI s.r.l.

Via Roma, n°20 – Caserta (CE)

ORARIO DI APERTURA

LUNEDÌ –VENERDÌ: 06:30 – 17:00

ORARIO DI ACCESSO AI PRELIEVI

LUNEDÌ –VENERDÌ: 06:30 – 09:30

ORARIO VISITE SPECIALISTICHE

TUTTE: LUNEDÌ al VENERDÌ: 08:00 – 13:00

SOLO DIABETOLOGIA: LUNEDÌ al VENERDÌ: 14:00 – 17:00

Ad eccezione del primo contatto con l'utente, le visite sono programmate in base alle indicazioni del diabetologo ed alla disponibilità sia dell'utente sia del centro. Le visite specialistiche si erogano su prenotazione che Lei potrà effettuare presso l'accettazione telefonicamente o recandosi presso il nostro Centro.

RITIRO REFERTI

LUNEDÌ al VENERDÌ: 14:00 – 17:00

INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI:

TELEFONO: 0823-322455 / 323863

FAX : 0823-322884

E-mail: Centro.aid@gmai.it - Pec: Centro.aid@pec.it

Sito web : <http://aidcaserta.antidiabete.net>

Centro antidiabete ASSISTENZA ITALIANA DIABETICI

Via Roma, n°25
81100 Caserta (CE) **CARTA DEI SERVIZI** Rev. 7
del 23/02/2016

Allegato 5 Pag. 29 di 38

STANDARDS DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

Il Centro "A.I.D." è costantemente impegnato a raggiungere, nell'espletamento dell'attività e nell'erogazione delle prestazioni, alti livelli qualitativi per gli utenti e i loro familiari.

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

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

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

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

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

Standards di qualità generali

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

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

Centro antidiabete ASSISTENZA ITALIANA DIABETICI

Via Roma, n°25
81100 Caserta (CE) **CARTA DEI SERVIZI** Rev. 7
del 23/02/2016

Allegato 5 Pag. 30 di 38

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

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

• **Disponibilità di una segnaletica interna**

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

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

Al momento del primo accesso, all'utente viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali attraverso apposito modulo, previa lettura dell'informativa prevista dal D. Lgs 196/2003. Dopo l'accettazione sanitaria, in caso di parere favorevole alla presa in carico, all'utente è richiesto il consenso informato.

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

Per informazioni attinenti alle prestazioni erogate, all'utente è messo a disposizione l'elenco delle prestazioni, che informa circa le prestazioni erogate dal Centro in convenzione o in regime privato, le metodiche utilizzate e le tariffe applicate.

• **Tempo di risposta al reclamo**

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

Standards per la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento

• **Rispetto della normativa della privacy**

Centro antidiabete
ASSISTENZA ITALIANA DIABETICI

Via Roma, n°25
81100 Caserta (CE) **CARTA DEI SERVIZI** Rev. 7
del 23/02/2016

Allegato 5 Pag. 31 di 38

Il Centro, nello svolgimento delle proprie attività, garantisce il rispetto del diritto alla riservatezza del cittadino ai sensi del D.Lgs. n.196 del 30.06.2003

Standards per le relazioni col personale

- **Riconoscibilità degli operatori**

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

Standards per la completezza e chiarezza dell'informazione sanitaria

- **Consenso informato ed informazioni mediche**

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

In qualunque momento l'utente può richiedere un colloquio con uno dei Biologi Responsabili del Centro o col Direttore Tecnico, per ricevere ulteriori informazioni riguardanti i risultati delle analisi o per un consulto personalizzato, facendone richiesta in accettazione.

- **Continuità delle cure**

In concomitanza con la consegna del referto, il Direttore Tecnico può suggerire la necessità di interpellare il proprio medico di base per più approfondite indagini diagnostiche, allo scopo di fornire al paziente un'assistenza a 360°.

Centro antidiabete ASSISTENZA ITALIANA DIABETICI

Via Roma, n°25
81100 Caserta (CE) **CARTA DEI SERVIZI** Rev. 7
del 23/02/2016

Allegato 5 Pag. 32 di 38

Comfort e pulizia delle strutture

- **Comfort**

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

- **Igiene degli ambienti**

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

Standards per la professionalità degli operatori

- **Rispetto dei requisiti previsti dalle leggi**

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

- **Formazione continua degli operatori**

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

Centro antidiabete
ASSISTENZA ITALIANA DIABETICI

Via Roma, n°25
81100 Caserta (CE) **CARTA DEI SERVIZI** Rev. 7
del 23/02/2016

Allegato 5 Pag. 33 di 38

Standards di qualità specifici

- **Assistenza integrata**

Esiste una procedura per il collegamento con i Medici di Medicina Generale e gli specialisti d'organo per la costituzione del T.D.I. ai sensi della D.G.R.C. 1168/16.9.2005. I medici compilano un piano terapeutico per ogni paziente che viene trasmesso on line alle farmacie ed all'Asl per il ritiro dei presidi.

- **Disponibilità del personale a fornire informazioni alle famiglie sui risultati delle analisi effettuate**

E' diritto fondamentale dei pazienti e dei loro familiari chiedere raggugli circa i risultati delle indagini diagnostiche effettuate per l'assistito. Pertanto, il Direttore Tecnico e gli Specialisti sono disponibili a fornire tutti i chiarimenti necessari, previo appuntamento da concordare, anche telefonicamente, con la segreteria. E' inoltre obbligo del Direttore Tecnico interpellare l'assistito o un suo familiare in caso di incertezza nei risultati ottenuti o nell'eventuale sospetto dell'insorgenza di nuova patologia o di complicanze, al fine di adeguare la terapia.

- **Disponibilità del referto**

All'atto dell'emissione o successivamente, può essere richiesta alla Direzione Tecnica e/o ai Medici Specialisti copia del referto mediante richiesta scritta (il modulo è disponibile presso la segreteria). Quanto richiesto è rilasciato immediatamente; il referto riporterà la data di prima emissione ed un timbro indicante che si tratta di "copia" dell'originale.

- **Pulizia sala prelievi, sale di attesa**

La pulizia della sala prelievi e delle sale di attesa viene assicurata quotidianamente. La pulizia dei servizi igienici destinati ai pazienti è assicurata più volte nella stessa giornata.

Centro antidiabete
ASSISTENZA ITALIANA DIABETICI

Via Roma, n°25
81100 Caserta (CE) **CARTA DEI SERVIZI** Rev. 7
del 23/02/2016

Allegato 5 Pag. 34 di 38

- **Pulizia materiale, lettini**

Il cambio del lenzuolo che ricopre il lettino dei prelievi è assicurato ad ogni paziente. Il materiale per l'effettuazione dei prelievi è tutto in confezioni monouso. Per esigenze particolari si provvede alla pulizia anche più volte al giorno.

Centro antidiabete
ASSISTENZA ITALIANA DIABETICI

Via Roma, n°25
81100 Caserta (CE) **CARTA DEI SERVIZI** Rev. 7
del 23/02/2016

Allegato 5 Pag. 35 di 38

MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE, TUTELA E VERIFICA

MECCANISMI DI VERIFICA E TUTELA

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

Strumenti di indirizzo e di verifica degli obiettivi prefissati sono:

- Le Verifiche Ispettive Interne ed Esterne a carattere Sanitario e Gestionale
- Monitoraggio dei reclami ai sensi del D. Lgs 502/92 modificato dal D. Lgs 517/93
- Monitoraggio dei questionari di soddisfazione (vedi allegato)
- Monitoraggio dei tempi di attesa
- Monitoraggio interventi di manutenzione straordinaria sulle apparecchiature del Centro
- Il Piano di formazione annuale

Il Centro "A.I.D." garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente, attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'erogazione del servizio; le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili interventi di miglioramento del servizio erogato.

L'utente/cliente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

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

La Direzione provvede a dare risposta immediata a quelle segnalazioni che necessitano di subitanea risoluzione; negli altri casi, avvia un'indagine con i responsabili dei servizi interessati e fornisce al reclamante una risposta entro 30 giorni.

Inoltre il Centro ha individuato come fattori fondamentali della qualità dei servizi erogati il monitoraggio del livello di soddisfazione dei propri utenti e del livello di soddisfazione degli operatori nello svolgere il loro lavoro (in particolare del personale in rapporto quotidiano con gli utenti) per evidenziare gli aspetti critici dei servizi offerti, in modo da avviare tempestivamente le necessarie azioni di garanzia della qualità.

Centro antidiabete
ASSISTENZA ITALIANA DIABETICI

Via Roma, n°25
81100 Caserta (CE) **CARTA DEI SERVIZI** Rev. 7
del 23/02/2016

Allegato 5 Pag. 36 di 38

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

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

MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE

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

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

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

Centro antidiabete ASSISTENZA ITALIANA DIABETICI

Via Roma, n°25
81100 Caserta (CE)

Customer Satisfaction

Sesso: M F Età Comune di provenienza

Motivo per cui si è rivolto al Centro A.I.D.:

Come è pervenuto al Centro A.I.D.?
 SPONTANEAMENTE
 CONSIGLIATO DA

Informazioni di carattere specifico

Assegna un punteggio ai servizi erogati dal Centro per ciascuno degli aspetti riportati

| 1.RAPPORTI CON L'ACCETTAZIONE | Ottimo | Buono | Mediocre | Insufficiente |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Cortesia | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Professionalità | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Completezza delle informazioni ricevute | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tempo di attesa per l'accettazione | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Facilità nei contatti telefonici | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Rispetto della privacy | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| TOTALE | | | | |

| 2.RAPPORTI CON IL DIRETTORE TECNICO-SANITARIO | Ottimo | Buono | Mediocre | Insufficiente |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Cortesia | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Disponibilità | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Completezza delle informazioni ricevute | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Rispetto della privacy | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| TOTALE | | | | |

| 3.RAPPORTI CON IL MEDICO PRELEVATORE | Ottimo | Buono | Mediocre | Insufficiente |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Cortesia | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Disponibilità | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Accuratezza nel prelievo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sente eccessivo dolore durante il prelievo? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| tempi di attesa per il prelievo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Rispetto della privacy | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| TOTALE | | | | |

Centro antidiabete ASSISTENZA ITALIANA DIABETICI

Via Roma, n°25
81100 Caserta (CE)

| 4. STRUTTURA | Ottimo | Buono | Mediocre | Insufficiente |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Pulizia | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Possibilità di parcheggio | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Collegamento con le principali arterie stradali e con mezzi pubblici | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Barriere architettoniche | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Capienza della sala di attesa | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Climatizzazione degli ambienti | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| TOTALE | | | | |

Potrebbe suggerirci eventuali aspetti da migliorare?

| |
|--|
| |
| |
| |