

CARTA DEI SERVIZI

Redatta in conformità del Decreto della Deliberazione nº 369 23 Marzo 2010

Laboratorio Analisi Cliniche Crescenzi snc

VERIFICATA	APPROVATA
Responsabile Qualità	Alta Direzione

GENTILE UTENTE

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

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

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

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

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

IL DIRETTORE SANITARIO

Dott. Santelia Daniele

Sommario

1.	LA CARTA DEI SERVIZI: CHE COSA È ED A CHE COSA SERVE	4
2.	PRINCIPI FONDAMENTALI	5
3.	LA NOSTRA STORIA	8
4.	LA NOSTRA SEDE	8
5.	LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE	9
6.	I NOSTRI SERVIZI	9
7.	INFORMAZIONI ED ORARI	9
8.	PREPARAZIONE ALL'ESAME	10
9.	LA CAPACITÀ OPERATIVA STRUTTURALE	11
10.	I NOSTRI PUNTI DI FORZA	11
11.	DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI	11
12.	I NOSTRI IMPEGNI PER LA QUALITÀ	13
13.	POLITICA PER LA QUALITÀ	15
14.	COSTI DI PARTECIPAZIONE ALLA SPESA	18
15.	LA SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO	19
16.	DIVIETO DI FUMO	20
17.	TUTELA DELLA PRIVACY	20
18.	CONDIVISIONE E COLLABORAZIONI	20

1. LA CARTA DEI SERVIZI: CHE COSA È ED A CHE COSA SERVE

L'Istituto della carta dei servizi nasce dall'esigenza di instaurare tra enti erogatori di servizi ed utenti, una relazione sempre più costruttiva e qualificata, dando agli stessi informazioni precise ed una chiara visione dei propri diritti e consentendogli di contribuire incisivamente ad un continuo miglioramento.

La carta è uno strumento di tutela e di informazioni per l'utenza: si intende con essa attribuire al cittadino la facoltà di controllare realmente e direttamente la qualità dei servizi erogati.

Ottemperando alle disposizioni di Legge, volendo intraprendere con i cittadini un rapporto di cordialità e trasparenza per una gestione sempre più efficiente, proponiamo di seguito la nostra **carta**.

La carta, per sua natura è soggetta costantemente a momenti di verifica, per renderla maggiormente esauriente con continui aggiornamenti. Con essa intendiamo fornire, agli utenti ed ai colleghi del settore Sanitario, complete informazioni sui servizi da noi offerti, sulle modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni nonché, sugli standard di qualità.

La Direzione generale considera la carta dei servizi non esclusivamente una risposta obbligatoria ad uno specifico dispositivo di legge, bensì il risultato della naturale e attesa evoluzione delle interrelazioni tra gli attori del contesto già menzionato.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il decreto legge 12 maggio 1995 n 163 convertito dalla legge 11 luglio 1995 n 273 prevede l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, di proprie "Carte dei servizi". Lo 'schema generale di riferimento', per il settore sanitario, è stato adottato con successivo DPCM del 19 maggio 1995. Normativa integrata dal decreto legislativo 150/2009 in particolare art 28.

Gli Enti erogatori di servizi sanitari pubblici e privati devono, pertanto, dotarsi della Carta dei Servizi Sanitari in coerenza con le disposizioni normative realizzando un documento da interpretare in chiave dinamica, caratterizzato da elementi di personalizzazione rispetto alle singole realtà erogatrici, soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti e integrazioni.

La Regione Campania con deliberazione n 2100 del 31.12.2008, che istituisce l'Osservatorio per la promozione della Carta dei Servizi, identifica la Carta stessa come sistema di garanzia e di qualità del servizio, che vede come momento essenziale la partecipazione ed il controllo da parte del cittadino. Con successivo Decreto n 39 del 4.3.2009 è stato istituito un Comitato regionale con funzione di sostenere e promuovere l'attività dell'Osservatorio.

Costituiscono obiettivi delle presenti linee guida lo sviluppo di un processo informativo che porti i contenuti della carta a conoscenza di tutti i soggetti interessati.

La Carta dei servizi configurandosi come "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.

Sulla base dei principi sanciti dalla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 2005 e s.m. viene impostata l'attività del **Laboratorio Analisi Cliniche Crescenzi snc**, e vengono fissati gli obiettivi di miglioramento qualitativo, di cui la presente carta dei servizi costituisce il presupposto.

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

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

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

Diritto di scelta: l'utente ha il diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio.

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

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

La Carta dei Servizi del Centro adotta e considera propri i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

- 1. prevenzione (definizione dalla Carta Europea dei diritti del malato: incrementare la consapevolezza delle persone)
- 2. accesso garantito per tutti (definizione:Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.)
- 3. informazione definizione: Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.
- 4. consenso informato definizione: Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute.

 Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

- 5. libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari definizione: Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.
- 6. privacy e confidenzialità definizione: Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.
- 7. rispetto del tempo del paziente definizione: Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.
- 8. individuazione di standard di qualità definizione: *Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.*
- 9. sicurezza dei trattamenti sanitari definizione: Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.
- 10. innovazione e costante adeguamento definizione: Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.
- 11. iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari definizione: Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.
- 12. personalizzazione del trattamento definizione: Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.
- 13. sistema del reclamo definizione: Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.
- 14. procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi definizione: Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

Alla luce di tali principi vengono individuati i <u>seguenti fattori di qualità</u> per la realizzazione di un sistematico monitoraggio e per ognuno dei quali vanno individuati gli indicatori e fissati gli standard. Gli indicatori e gli standard, qualora non siano già desumibili da altri atti regolamentari nazionali o regionali - esempio tempi di attesa per le prestazioni ambulatoriali - saranno fissati da un successivo atto regionale:

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

3. LA NOSTRA STORIA

Il Laboratorio Analisi Cliniche Crescenzi snc è sorto per fornire ai clienti un servizio di diagnostica, in libera scelta tra servizio pubblico e privato. Nel corso degli ultimi anni il centro ha svolto una notevole opera di riqualificazione strutturale e professionale, tanto da vantare un servizio espletato con rigorosità ed accuratezza.

Il centro, infatti, si avvale di un sistema di gestione informatizzato e centralizzato, supportato da analizzatori di tipo "Random Access" collegate in rete, che permette il passaggio dei dati in tempo reale e con assoluta precisione fino alla fase di refertazione.

Il Centro sempre attento alle evoluzioni normative e tecnologiche e alla gestione delle risorse umane e strumentali in funzione delle esigenze ed alle aspettative espresse dagli utenti, ha deciso di dotarsi di un Sistema di gestione per la Qualità, in grado di garantire un efficace organizzazione sempre mirata alla soddisfazione dell'utente ed alla qualità del servizio erogato.

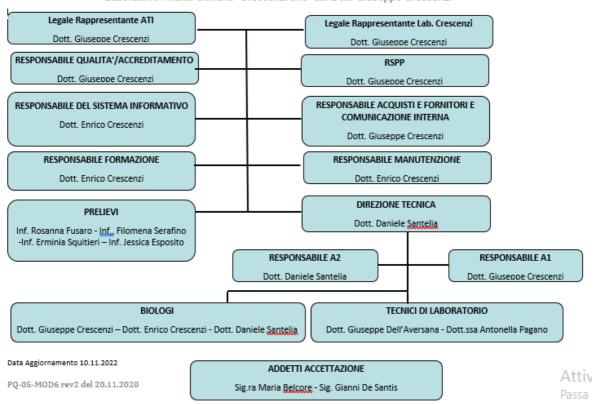
4. LA NOSTRA SEDE

Il Laboratorio Analisi Cliniche Crescenzi snc . ha sede a Sarno in Via Lanzara 21.

Alla struttura si accede attraverso un unico ingresso .

5. LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE

Il Centro perfeziona continuamente la propria organizzazione interna per consentire all'utenza una sempre più agevole fruizione delle prestazioni che la struttura eroga e di garantire effettivamente l'alto livello di qualità dichiarato. Il personale del Centro è costituito da:



Laboratorio Analisi Cliniche "Crescenzi snc" del Dott. Giuseppe Crescenzi

6. I NOSTRI SERVIZI

Il punto prelievo eroga servizio di prestazioni pre-analitica (prelievo) e post-analitica (refertazione), mentre la fase analitica (esecuzioni analisi) viene effettuata presso l'HUB, chiuso al pubblico, al quale i campioni vengono trasportati per mezzo di un montacarichi interno. Gli esami eseguibili sono allegati alla Carta dei Servizi.

7. Informazioni ed orari

Orario Prelievi : Dal lunedì al venerdì 07.30-11.30

Apertura al pubblico Dal lunedì al venerdì 07.30-12.30 e 15.30-18.30

Orario di ritiro referti Negli Orari di apertura

Tempi di attesa per la refertazione: 2 gg lavorativi per gli esami di routine

Tempi di attesa per il prelievo: 10 minuti

8. PREPARAZIONE ALL'ESAME

ALIMENTAZIONE PRIMA DEL PRELIEVO

Gli esami di centro vanno eseguiti preferibilmente a digiuno per 12 ore Ciò è obbligatorio per le seguenti indagini:

Glicemia
 Trigliceridi
 Vitamina B12
 Colesterolo
 Sideremia
 Acidi biliari

Insulina

PROVA DA CARICO DI GLUCOSIO

Nel periodo di preparazione è necessario non sottoporsi a esercizio fisico e a condizioni di stress diverse dal normale.

La sera precedente l'esame restare digiuni dopo la cena. Astenersi dal caffè, fumo, alcol anche durante la prova. E' possibile bere acqua senza limitazioni

URINOCOLTURA

(Da non eseguirsi in corso di terapia antibiotica). Per l'Urinocoltura è necessario procedere ad una accurata pulizia dei genitali esterni (lavarsi con acqua e sapone e sciacquare con abbondante acqua). Va scartata la prima parte dell'urina emessa; la successiva urina va raccolta direttamente nell'apposito contenitore sterile. Il contenitore va aperto solo al momento della raccolta e rapidamente chiuso.

Nei bambini le urine verranno raccolte in appositi sacchetti di plastica adesivi sterili che vanno applicati facendo aderire alla regione pubica ove vanno lasciati per non piu' di 40/50 minuti. Se la minzione non e' avvenuta in questo tempo ,il sacchetto va sostituito con uno sterile dopo aver provveduto al lavaggio dei genitali esterni. L'urina cosi' raccolta si richiude accuratamente il sacchetto e si invia subito in centro

MODALITA' DI RACCOLTA DELLE URINE

Per l'esame delle urine è necessario che il paziente consegni una piccola quantità (circa mezzo bicchiere) di urina raccolta in occasione della prima minzione del mattino, dopo aver scartato la prima parte.

RACCOLTA DELLE URINE DURANTE LE 24 ORE

Utilizzare un contenitore di plastica da 2 litri per la raccolta. Se all'interno vi è del liquido conservante, attenzione a non rovesciarlo e a non toccarlo con le mani. Assicurarsi che il contenitore sia sempre chiuso molto bene.

Iniziare la raccolta al mattino dopo aver svuotato la vescica (ad esempio alle ore sette); da questo momento raccogliere tutte le minzioni successive.

Continuare la raccolta durante l'intera giornata e la notte. Non perdere parte dell'urina emessa.

Terminare il mattino successivo, raccogliendo per ultimo l'urina emessa alla stessa ora del giorno precede

9. LA CAPACITÀ OPERATIVA STRUTTURALE

Come accennato precedentemente, i rapporti del Centro con la ASL sono regolati da:

apposito Decreto di apertura e funzionamento, rilasciato dal Comune di **Sarno**. da atto di convenzione di Base;

La capacità operativa della struttura è in funzione della sua quadratura, del personale e delle attrezzature in suo possesso

10. I NOSTRI PUNTI DI FORZA

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

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

Procedono ai contatti con le strutture territoriali cooperando con le stesse alla programmazione e all'attuazione dei progetti di rete e personalizzati.

Riduzione al minimo dei tempi di attesa, disponibilità a fornire chiare informazioni sui servizi e ad accogliere suggerimenti e reclami.

Tutela della privacy del paziente.

Personalizzazione dell' assistenza.

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

11. DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI

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

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

1. Ricevere osservazioni, opposizioni o reclami in via amministrativa, presentate dai soggetti di cui all'art. 2 del presente regolamento;



- 2. Provvedere a dare tempestiva risposta al reclamante su delega della Direzione Amministrativa;
- 3. Fornire al reclamante tutte le informazioni e quant'altro necessario per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
- 4. Predisporre, quando non avesse potuto eliminare la causa del reclamo, la risposta firmata dal legale rappresentante del CENTRO in cui si dichiari che le anzidette conclusioni non impediscono la proposizione in via giurisdizionale ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93.
- Art. 2 Sono soggetti legittimati agli atti di cui al comma a del precedente art. 1 tutti gli utenti, parenti o affini nonché i responsabili degli Organismi di Volontariato e Tutela, accreditati presso la Regione Campania.
- Art. 3 I soggetti individuati all'art. 2 possono esercitare il proprio diritto, presentando osservazioni, opposizioni o reclami, entro 15 gg, dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento

contro cui voglia opporsi, in uno dei seguenti modi:

- Lettere in carta semplice, indirizzata e inviata alla Direzione e consegnata alla Direzione Sanitaria;
- Colloquio con il Direttore Sanitario o suo delegato.
- Art. 4 La Direzione Sanitaria provvede a comunicare per vie brevi, ai Responsabili dei Servizi chiamati in causa, i contenuti dei ricorsi affinchè essi adottino le misure necessarie per rimuovere i disservizi verificatisi. In caso positivo dà la diretta risposta agli interessati.
- Art. 5 Nel caso in cui l'intervento opposto ad osservazioni o reclami non sia stato risolutivo, il ricorso debitamente istruito e con un progetto di risposta, viene trasmesso alla Direzione, che dovrà provvedere alla comunicazione della decisione adottata. Qualora il reclamante non si considerasse soddisfatto della decisione, potrà entro 15 gg. Produrre una nuova istanza.

Art. 6 – La Direzione Sanitaria dovrà curare:

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

E doveri.....

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

Tutto ciò, può essere fatto in piena garanzia di anonimato attraverso colloqui, comunicazioni telefoniche, lettere, fax, compilazione dei questionari o dei moduli redatti dai ns. uffici e messi a disposizione dell'utenza.

Tutte le comunicazioni pervenute saranno vagliate dai responsabili del centro che una volta esperita un

istruttoria che verifichi le responsabilità, informerà il pz. dell'esito del reclamo entro 2 - 10 giorni dalla data

dell'inoltro dello stesso.

Responsabile relazioni esterne:

Dott. Giuseppe Crescenzi

OBIETTIVI GENERALI

Gli obiettivi generali della Carta dei Servizi sono:

-garantire la centralità del cittadino rispetto alla organizzazione dei servizi;

-favorire la partecipazione del cittadino in forma organizzata alla progettazione e monitoraggio delle attività;

-migliorare la comunicazione per favorire l'accesso e l'utilizzo dei servizi sanitari;

-verificare concretamente la qualità dei servizi erogati attraverso il controllo del rispetto degli standards che

l'azienda si impegna a perseguire;

-favorire la conoscenza dell'organizzazione aziendale ed il coinvolgimento degli operatori;

-garantire la funzione di tutela dei diritti dei cittadini, attraverso la partecipazione degli stessi all'attività

dell'Azienda e attraverso la gestione dei reclami.

In particolare la Carta dei servizi:

a) Adotta gli standard di qualità del servizio;

b) verifica impegni assunti

c) Formazione del personale

d) rilevazione della soddisfazione degli utenti e gestione dei reclami da loro proposti

e) Questionario di rilevazione del gradimento

12. I NOSTRI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO. STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI

DI MIGLIORAMENTO

a. GLI STANDARD DI QUALITÀ

-Accesso garantito anche alle persone disabili grazie all'assenza di barriere architettoniche

-Tempo massimo di attesa prima del prelievo di circa 10 minuti

-Diritto alla Privacy garantito dalla riservatezza del personale sia medico che amministrativo

Carta dei Servizi Rev. 11 del 12.09.2023 Pagina 13 di 19

- -Operatori in accettazione disponibili ad ogni chiarimento riguardante l'iter burocratico da seguire per l'accesso al servizio diagnostico: dotarsi di documento di identità, prescrizione medica dello specialista o prevista dal S.S.N.
- -Sala d'attesa climatizzata dotata di 10 posti a sedere
- -Tempo massimo di refertazione pari a 2 giorni (per gli esami di routine), salvo in caso di esami per i quali occorre più tempo per motivi tecnici.
- -Gli esami di routine vengono eseguiti in giornata
- -Garantire i Diritti del Cittadino
- Rispettare i principi fondamentali della Carta dei Servizi (vedi Par. 1)

b. VERIFICA DEGLI IMPEGNI ASSUNTI

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

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

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

C - FORMAZIONE DEL PERSONALE

Particolare attenzione è dedicata alla formazione continua del:

personale sanitario e del personale tecnico

con corsi di formazione e l'aggiornamento delle procedure per l'utilizzo delle apparecchiature

personale amministrativo

attraverso l'aggiornamento informatico.

D - rilevazione della soddisfazione degli utenti e gestione dei reclami da loro proposti

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

Presso l'accettazione è situata una "Cassetta Reclami" adibita alla raccolta delle segnalazioni suddette su apposito modulo "Reclami".

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

ad inviare all'utente, entro il termine di 15 giorni, previsto dalla normativa, una risposta conclusiva, nel caso si tratti di problematiche di pronta e veloce risoluzione

🗣 a fornire all'utente una prima risposta interlocutoria in attesa di ulteriori verifiche e/o informazioni.

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

e - Questionario di rilevazione del gradimento

Il Centro ha voluto avviare un'iniziativa di rilevazione diretta della soddisfazione dei singoli utenti proponendo, singolarmente e a tutte le famiglie dei disabili che utilizzano il servizio riabilitativo, un questionario appositamente predisposto.

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

13. POLITICA PER LA QUALITÀ

Il soddisfacimento delle necessità del Cliente in conformità alle norme dell'etica professionale costituisce la Politica della Qualità del Centro . Essa comprende in generale il controllo ed il miglioramento delle caratteristiche del Servizio ed in particolare:

- → Il miglioramento delle prestazioni attraverso il costante aggiornamento professionale e l'incremento dell'efficacia dei singoli processi;
- Il consolidamento e l'incremento della soddisfazione dei Clienti;
- ▶ L'assicurazione a tutto il personale di un ambiente di lavoro sicuro e adeguato alle attività richieste.

Per garantire il raggiungimento di tali obiettivi il Management ha definito alcuni principi che devono essere noti e condivisi da tutte le funzioni interne.

Tali principi sono:

Soddisfazione del cliente esterno;

- ⇒ Soddisfazione del cliente interno (personale);
- → Miglioramento continuo delle prestazioni.

Soddisfazione del cliente esterno

- Conoscenza di come il Cliente percepisce la qualità dei servizi erogati dall'organizzazione mediante periodica somministrazione di questionari di customer satisfaction e monitoraggio di reclami e suggerimenti;
- Progressivo miglioramento ed ampliamento dei servizi forniti;
- ▶ Progressivo miglioramento del contenuto tecnologico dell'organizzazione;
- Attenta e tempestiva gestione dei contatti con il Cliente, mediante l'impiego di personale preparato a rispondere e a fornire informazioni in modo preciso, professionale e cortese.

Soddisfazione del cliente interno

- Chiarezza nella distribuzione dei ruoli aziendali e delle mansioni;
- Definizione di procedure di lavoro chiare ed adeguate ai singoli ruoli;
- Adeguata formazione per lo svolgimento dei compiti sia dal punto di vista professionale che in relazione alla gestione della garanzia di qualità;
- Diffusione delle politiche e degli obiettivi aziendali;
- Informazione periodica sui risultati raggiunti a tutti i livelli ed eventuali problemi riscontrati;
- Osservanza di leggi, norme e regolamenti in vigore, per quanto attiene tutte le attività che coinvolgono l'azienda ed in particolare di quelle inerenti alla sicurezza delle condizioni lavorative.

Miglioramento continuo delle prestazioni

- Definizione di opportuni indicatori misurabili di efficacia dei singoli processi e di obiettivi di miglioramento;
- Definizione di opportuni indicatori misurabili della qualità del servizio erogato;
- Attivazione di un sistema di monitoraggio relativo alla valutazione delle non conformità di servizio e di processo;
- → Pianificazione, gestione, controllo di realizzazione e di efficacia di azioni preventive/correttive;
- Monitoraggio dei fallimenti delle pianificazioni;
- Monitoraggio delle risorse assorbite da processi e attività;
- ▶ Formazione ed aggiornamento continuo del personale;
- Selezione di professionisti collaboratori titolati;
- → Verifiche ispettive interne del sistema;
- Riesame periodico del sistema da parte della direzione aziendale e definizione di nuovi e ulteriori obiettivi.

Il raggiungimento di questi obiettivi deve essere perseguito gestendo il cambiamento con flessibilità, tempestività e determinazione, utilizzando al meglio gli strumenti organizzativi disponibili, migliorando la propria professionalità in ordine alle tecniche individuali di lavoro (pianificazione delle attività,

addestramento del personale, gestione del tempo e delle priorità di lavoro), e sviluppando la capacità di lavorare insieme agli altri.

La definizione di Tempistiche ed azioni di raggiungimento sono espletate in apposito documento (PIANO DI ATTIVITA') tenuto costantemente aggiornato dalla Direzione e dai Responsabili di funzione del Centro.

Le esigenze e le aspettative del Cliente vanno soddisfatte attraverso il massimo impegno nelle attività di esecuzione del servizio. Tutte le figure professionali facenti parte della struttura, indipendentemente dalle specifiche responsabilità assegnate, sono determinanti per il conseguimento della soddisfazione del Cliente.

L'applicazione del nostro sistema di gestione coinvolge pertanto tutte le funzioni e richiede la partecipazione, l'impegno e l'efficace interazione di tutto il personale e di tutti i collaboratori.

Il Management si impegna ad attuare e sostenere la politica per la Qualità sopra esposta, a divulgarla ed a verificarla periodicamente prendendo in considerazione anche le esigenze e le proposte di tutte le parti in causa.

Tale politica è stilata mediante la collaborazione di tutte le figure presenti in azienda che hanno attivamente partecipato alla definizione e condivisione degli obiettivi da perseguire.

La Direzione ha strutturato gli obiettivi sulla base dell'arco temporale di riferimento.

Obiettivi generali – a lungo termine 4 anni

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

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

Obiettivi specifici breve termine

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

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

La Direzione si impegna a ad attuare e sostenere la presente politica della qualità, a riesaminarla periodicamente per accertarne la sua idoneità, a divulgarla a tutti i livelli dell'organizzazione nei confronti della quale sono sempre tenuti in conto suggerimenti e indicazioni per il raggiungimento del comune obiettivo.

14. COSTI DI PARTECIPAZIONE ALLA SPESA

NON ESENTI	TICKET	Quota aggintina I. Financia	Queta aggiuntiva DCDC - 52 - 67		
	SI/NO	Quota aggintiva L. Finanziaria 07/2011	Quota aggiuntiva DGRC n. 53 e n. 67 confermata dal DCA 141/14	Totale da pagare	SOGGETTI AVENTI DIRITTO
	SI	Importo da pagare = € 10,00	Importo da pagare = € 10,00	Importo totale da pagare: Ticket + € 20,00	Trattasi di soggetti non compresi nelle categorie sotto evidenziate e con reddito familiare al di sopra di € 36.151,98
ESENTI					
	TICKET	Quota aggintiva L. Finanziaria	Quota aggiuntiva Regionale modificata		
CODICI	SI/NO	07/2011	DCA n. 141/14	Totale da pagare	SOGGETTI AVENTI DIRITTO
E00	SI	Importo da pagare = € 10,00	Importo da pagare = € 5,00	Importo totale da pagare =ticket +€ 15,00	Soggetti con più di 6 anni o meno di 65 anni con redditto familiare inferiore a 36.151,98 euro
E01	NO	Importo da pagare = € 0,00	Importo da pagare € 5,00	Importo totale da pagare € 5,00	Soggetti con méno di 6 anni o più di 65 anni cun reddito familiare inferiore a 36.151,98 euro (ex art. 8, comma 16 delia L 537/1993 suco. modifiche e inlegrazioni);
E01 + E10	NO	Importo da pagare = € 0,00	Importo da pagare = € 0,00	Importo totale da pagare € 0,00	
E02	NO	Importo da pagare = € 0,00	Importo da pagare = € 0,00	Importo totale da pagare € 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 de conluge 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	Importo da pagare = € 0,00	Importo da pagare = € 0,00	Importo totale da pagare € 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
E04	NO	Importo da pagare = € 0,00	Importo da pagare = € 0,00	Importo totale da pagare € 0,00	Integrazioni); Tittolari di pensione al minimo, con più di 60 anni – e loro familiari a carico – – con reddito familiare inferiore a 8.263,31 euro
				. ()	Incrementatio a 11.362,05 euro in presenza del conluge ed in ragione di ulteriori 516 euro per ogni figlio a carico (ex art. Cittadini extracomunitari iscritti al SSN, con permesso di soggiorno per richiesta di asilo politico o umanitario, per prestazioni
E07	NO	Importo da pagare = € 0,00	Importo da pagare = € 0,00	Importo totale da pagare € 0,00 Importo totale da pagare: Ticket	faimaceutiche, di assistenza specialistica ambulatoriale, di accesso al pronto soccorso per un periodo di sei mesi dalla richiesta
E10	SI	Importo da pagare = € 10,00	Importo da pagare = € 0,00	+ € 10,00 Importo totale da pagare: Ticket	Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare di 1 o 2 persone con reddito complessivo non superiore a euro 15.000
E11	SI	Importo da pagare = € 10,00	Importo da pagare = € 0,00	+ € 10,00	Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare di 3 persone con reddito complessivo non superiore a euro 18.000
E12	SI	Importo da pagare = € 10,00	Importo da pagare = € 0,00	Importo totale da pagare: 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	Importo da pagare = € 10,00	Importo da pagare = € 0,00	Importo totale da pagare: Ticket + € 10.00	Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare con più di 5 persone con reddito complessivo non superiore a euro 24.000
E14	se dovuto	Importo da pagare = € 0,00	Importo da pagare ≈ € 0,00	Importo da pagare = € 0,00	Minori affidati alle case famiglia e comunità alloggio a seguito di provvedimenti dei Tribunale dei minori
X01					
da C01 a C06 da C01 a C06 +	NO	Importo da pagare = € 0,00	Importo da pagare € 5,00	Importo totale da pagare € 5,00	CD1 invalid civili ai 100% di invalidità senza indennità di accompagnamento (ex art. 6 comma 1 lett. d del D.M. 01.02.1991); C 02 Invalidi civili ai 100% di invalidità con indennità di accompagnamento (ex art. 6 comma 1 lett. d del D.M. 01.02.1991); C 03
E10/E11/E12/E13	NO	Importo da pagare = € 0,00	Importo da pagare = € 0,00	Importo totale da pagare € 0,00	the second secon
C07	NO	Importo da pagare = €,0,00	Importo da pagare € 5,00	Importo totale da pagare € 5,00	Relazioni medico legali richieste in sede di verifica dell' Invalidità civile (COD. C07) - sia ambulatoriale che domiciliare
"F01"	NO	Importo da pagare = € 0,00	Importo da pagare = € 0,00	Importo totale da pagare € 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	Importo da pagare = € 0,00	importo da pagare = € 0,00	Importo totale da pagare € 0,00	GO1 invalid di guerra appartenenti alle categorie dalla 1a alla 5º titolari di pensione diretta vital izia e deportati in campo di stemmin (ex art. 6 comma 1 iett. a del D.M. 01.02.1991); GO2 invalid di guerra appartenenti alle categorie dalla 6a a
da L 01 a L 04	NO	Importo da pagare = € 0,00	Importo da pagare € 5,00	Importo totale da pagare € 5,00	LD1 Grandi Invalidi del lavoro dall'80% al 100% di Invalidita - (ex. art. 6 comma 1 lett. 8 del D.M 01.02.1991). L 02 invalidi del lavoro
da L 01 a L 04 + E10/E11/E12/E13	NO	Importo da pagare = € 0,00	Importo da pagare = € 0,00	Importo totale da pagare € 0,00	con riduzione della capacità lavorativa > 2/3 - dal 67% al 79% di invalidità - (ex art. 6 comma 1 lett. b del D.M. 01
210/211/212/210		1.7			
tutti i codici N	NO	Importo da pagare = € 0,00	Importo da pagare € 5,00	Importo totale da pagare € 5,00	NO1 Pazienti in possesso di esenzione in base alla LCn, 210 del 25,02,1992 - Danneggiati da complicanze di tipo irreversibile a cau
tutti icodici N + E10/E11/E12/E13	NO	Importo da pagare = € 0,00	Importo da pagare = € 0,00	Importo totale da pagare € 0,00	di vaccinazioni obbligatorie, trasfusioni e somministrazione di emolerivati - (ex art. 1 comma 5 lett. d del D.Ligs. 124/
MALATTIA CRONICA "023"	NO	Importo da pagare = € 0,00	Importo da pagare = € 0,00	Importo totale da pagare € 0.00	Soggetti affetti da patologie croniche e invalidanti ejenti al sensi del D.M. 28.DS. 1999 n. 329 e succ. modifiche e integrazioni (utilim D.M. 21.5.2001 n. 296)
MALATTIE CRONICHE DA "0	NO	Importo da pagare = € 0,00			D.M. 21.5.2001 n. 296)
E FINO A 056" MALATTIE CRONICHE DA "0	NO	Importo da pagare — e 0,00	Importo da pagare € 5,00	Importo totale da pagare € 5,00	Soggetti affetti da patológie croniche e invalidanti esenti al sensi del D.M. 28.05.1999 n. 329 e succ. modifiche e integrazioni (ultin D.M. 21.5.2001 n. 296)
E FINO A 056" + E10/E11/E12/E13	NO	Importo da pagare = € 0,00	Importo da pagare = € 0,00	Importo totale da pagare € 0,00	U.W. 21.3.2001 R. 286)
tutti i codici P	NO	Importo da pagare = € 0.00	Investo de serves 6 5 00	learner to to be a server 6 5 00	
tutti i codici P +			Importo da pagare € 5,00	Importo totale da pagare € 5,00	P01 Prestazioni specialistiche finalizzale alia tutela della salufe collettiva, disposte a livello locale in caso di situazioni epidemiche (art. 1 comma 4 leti, b del D.Lgs. 24/1998 – seconda parte -); P02 Prestazioni specialistichefinalizzate all'avv
E10/E11/E12/E13	NO	Importo da pagare = € 0,00	Importo da pagare = € 0,00	Importo totale da pagare € 0,00	
PATOL. RARE (da R Aann a R Qann)	NO	Importo da pagare = € 0,00	Importo da pagare € 5,00	Importo totale da pagare € 5,00	Soggetti affetti da patologie rare esenti ali sensi dei D.M. 18.05.2001 n. 279; Prestazioni richiesie su sospetto diagnostico di malattia
PATOL. RARE (da R Aann a R	NO	Importo da pagare = € 0,00	Importo da pagare = € 0,00	Importo totale da pagare € 0,00	rara (ex.art. 5 comma 2 del D.M. 18.05.2001 n. 2794
Qann) + E10/E11/E12/E13					
"R99" PATOL. RARE	NO	Importo da pagare = € 0,00	Importo da pagare € 5,00	Importo totale da pagare € 5,00	R99 Prestazioni richieste su sospetto diagnostico di maiattia rara (ex art. 5 comma 2 del D.M. 18/05/2001 n. 279)
"R99" PATOL. RARE + E10/E11/E12/E13	NO	Importo da pagare = € 0,00	Importo da pagare = € 0,00	Importo totale da pagare € 0,00	, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,
tutti i codici S	NO	Importo da pagare = € 0,00	Importo da pagare € 5,00	Importo totale da pagare € 5,00	
tutti i codici S +	NO	Importo da pagare = € 0,00	Importo da pagare = € 0,00	Importo totale da pagare € 0,00	S01 Grandi Invalidi per servizio appartenenti alia 1a categoria - titolari di specifica pensione - (ex art. 6 comma 1 lett. c del D.M. 01.02.1991); S02 Invalidi per servizio appartenenti alia categoria dalla 2°alia 5° (ex art. 6 c 1 le tiera "c" del DM 0
E10/E11/E12/E13	NO	Importo da pagare — e 0,00	importo da pagare - e 0,00	importo totale da pagare e 0,00	
"T01"	NO	Importo da pagare = € 0,00	Importo da pagare € 5,00	Importo totale da pagare € 5,00	TO i Prestazioni specialistiche correlate all'attività di donazione (ex art. 1 comma 5 lett. c del D.Los. 124/1999): T 01
"T01" + E10/E11/E12/E13	NO	Importo da pagare = € 0,00	Importo da págare = € 0,00	Importo totale da pagare € 0,00	
"B01"	NO	Importo da pagare = € 0.00	Importo da pagare € 5,00	Importo totale da pagare € 5,00	
"B01" + E10/E11/E12/E13	NO	Importo da pagare = € 0,00	Importo da pagare = € 0,00	Importo totale da pagare € 0,00	BDI Prestazioni diagnostiche a soggetti a rischio di Infezione HIV (ex art. 1, comma 4 lett. b del D.Lgs. 124/1998 – prima parle); Hi
SI. LINETHEIDEIS				, and an program to 0,00	
"V01" e "V02"	NO	Importo da pagare = € 0.00.	Importo da pagare = € 0,00	Importo totale da pagare € 0,00	V01 Vittime del terronismo e della criminalità organizzata (ex art. 15 L. 302/90 e art. 5 c 6 del dige 124/98) vittime del terronismo e della criminalità e 80% e loro familiari, vittime del dovere e loro familiari supersiti. V02
relazioni attestanti lo stato				Importo totale da pagare E 0,00	
psicofisico relazioni da presentare in sede	SI	Importo da pagare ₹€ 10,00	Importo da pagare € 5,00	+ € 15,00	Relazioni medico legali
di commissione ai fini del riconoscimento dell' invalidità civile	SI	Importo da pagare = € 10,00	linporto da pagare € 5,00	Importo totale da pagare: Ticket + € 15,00	Relazioni medico legali

Vecchio codice	Descrizione vecchio codice	Nuovo codice	Descrizione nuovo codice	Lettera identificativa in caso esenzione doppia con codice a 5 cifre AAAAX	QUOTA FISSA
E10	Cittadini appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo non superiore a 15.000,00 euro lordi/annuo.	E20	Cittadini appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo non superiore a € 16.000 euro lordi/annuo.	Ultima lettera: S Es. AAAAS	ESENTE
E11	Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare composto di tre persone con un reddito complessivo non superiore a 18.000,00 euro lordi/annuo.	E21	Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare composto di almeno tre persone con reddito complessivo non superiore a € 19.000 euro lordi/annuo.	Ultima lettera: T	ESENTE
E12	Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare composto di quattro o cinque persone con un reddito complessivo non superiore a 22.000,00 euro lordi/annuo	E22	Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare composto da quattro o cinque persone con reddito complessivo non superiore a € 23.000 euro lordi/annuo.	Ultima lettera: U	ESENTE
E13	Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare composto di oltre cinque persone con un reddito complessivo non superiore a 24.000,00 euro lordi/annuo	E23	Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare composto di oltre cinque persone con reddito complessivo non superiore a € 25.000 euro lordi/annuo.	Ultima lettera: V	ESENTE
E14	Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo compreso fra 36.151,98 e 50.000,00 euro lordi/annuo	E24	Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo compreso tra euro 36.151,98 ed euro 52.000 euro lordi/annuo.	Ultima lettera: Z	INTERA (2€ a ricetta + 1,5€ a confezione, nei cas previsti) ∨ a

Dal 1° Settembre 2020 è stata Abolita in Campania la quota fissa del ticket regionale di 10 euro a ricetta per le prestazioni del centro . Si precisa inoltre, che la Giunta Regionale Campania Tutela della Salute, facendo seguito alle note regionali prot.173615 del 30/03/2021 e 176614 del 31/03/2021, riepiloga le variazioni introdotte dal 1 aprile 2021 relativamente alle fasce reddituali che danno diritto all'esenzione per reddito.

15. LA SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO

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

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

16. DIVIETO DI FUMO

Viste le disposizioni dell'art. 51 del comma 5 della legge del 16/01/2003, n°3 e nel rispetto della salute di tutti gli Ospiti e degli operatori in tutta il centro

Il personale medico, infermieristico e assistenziale è stato formalmente incaricato di verificare che tale disposizione sia rispettata.

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

17. TUTELA DELLA PRIVACY

La Struttura ottempera ai requisiti come da GDPR REG EU 679/2016. Codice in materia di tutela dei dati personali.

Ai sensi di detto decreto all'atto dell'inserimento in trattamento l'utente firma un modulo che autorizza il Centro al trattamento dei dati personali . cfr. Informativa trattamento dati

18. CONDIVISIONE E COLLABORAZIONI

La presente Carta dei Servizi verrà sottoposta a verifica ed approvazione dai sindacati di categoria aziendali e da associazioni di categoria, ed alla stesura della stessa hanno collaborato tutte le figure preposte all'assistenza dei pazienti sia il personale amministrativo che il personale sanitari