CARTA DEI SERVIZI

REDATTA	VERIFICATA E EMESSA
Responsabile Qualità	*Legale Rappresentante/Direttore Sanitario*

INDICE

LA CARTA DEI SERVIZI: CHE COSA È ED A CHE COSA SERVE *5*

PRINCIPI FONDAMENTALI *5*

LA NOSTRA STORIA *7*

LA NOSTRA SEDE *7*

LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE *7*

INFORMAZIONI ED ORARI *8*

COME RAGGIUNGERCI *8*

PREPARAZIONE ALL'ESAME E SVOLGIMENTO DEGLI ESAMI *9*

I NOSTRI PUNTI DI FORZA *11*

LE NOSTRE APPARECCHIATURE ..... ***ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.***

DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI ..... ***ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.***

I NOSTRI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO, STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO *11*

GLI STANDARD DI QUALITÀ *11*

VERIFICA DEGLI IMPEGNI ASSUNTI *11*

FORMAZIONE DEL PERSONALE *12*

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E GESTIONE DEI RECLAMI DA LORO PROPOSTI *12*

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO *12*

COSTI DI PARTECIPAZIONE ALLA SPESA *15*

PRESTAZIONI EROGATE E TARIFFE ..... ***ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.***

MODALITÀ DI PAGAMENTO ..... ***ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.***

POLITICA PER LA QUALITÀ *20*

ABBATTIMENTO DELLE BARRIERE ARCHITETTONICHE ***ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.***

LA SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO *21*

DIVIETO DI FUMO *21*

TUTELA DELLA PRIVACY *21*

CONDIVISIONE E COLLABORAZIONI *23*

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

_____

NORME DI RIFERIMENTO

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

- ✓ Regolamento Regione Campania n, 01 del 22/06/2007 e ss.mm.ii. DCA 51/19
- ✓ "Regolamento recante la definizione dei requisiti ulteriori e le procedure per l'accreditamento istituzionale dei soggetti pubblici e privati che erogano attività di assistenza specialistica in regime ambulatoriale, in regime di ricovero ed in regime residenziale"
- ✓ L,R, n 1 del 2 marzo 2006
- ✓ "Disposizioni per l'effettivo esercizio del diritto alla salute" pubblicata sul B,U,R, Campania - n, 12 del 06/03/2006
- ✓ Legge 240 del 7 Agosto 1990 art, 7 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi",
- ✓ DGRC n 880/2006 e DGRC n 170 del 10,2,2007
- ✓ "Piano Regionale contenimento tempi di attesa",
- ✓ DECRETO LEGISLATIVO, N, 502/92 e successive modificazioni ed integrazioni del 30 Dicembre 1992 pubblicato in Gazzetta Ufficiale il 7 gennaio 1994 n,4
- ✓ "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'articolo 1 della legge 23 ottobre 1992, n, 421"
- ✓ DIRETTIVA DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 27 Gennaio 1994
- ✓ "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" pubblicato in Gazzetta Ufficiale 22 febbraio 1994, n,43
- ✓ DECRETO LEGGE 12 MAGGIO 1995 N 163, convertito dalla legge 11 luglio 1995 n 273
- ✓ "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", Prevede l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie "Carte dei servizi";
- ✓ DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 19 Maggio 1995, pubblicato in Gazzetta Ufficiale 31 maggio 1995, n, 125 Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari",
- ✓ Ministero della sanità LINEE-GUIDA N, 2/95 (supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale n, 203 del 31 agosto 1995) Attuazione della Carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale
- ✓ LINEE GUIDA PER LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI, Deliberazione n, 369 del 23 marzo 2010

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 dei Servizi.**

La carta, per sua natura è soggetta costantemente a momenti di verifica, per renderla maggiormente esauriente con continui aggiornamenti, la sua revisione viene effettuata ogni anno, 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.

Principi fondamentali

Sulla base dei principi sanciti dalla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 1995 e s,m,i, viene impostata l'attività del **Centro di Diagnostica Radiologica e Strumentale** 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 si ispira e fa propri i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

1. prevenzione (***definizione:*** *incrementare la consapevolezza delle persone**)***
2. accesso garantito per tutti (**definizione***: Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede, I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio,)*
3. informazione (**definizione***: Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili)*
4. consenso informato (**definizione***: Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute, Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica)*
5. libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari (**definizione***: Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni)*
6. privacy e confidenzialità (**definizione***: Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale)*
7. rispetto del tempo del paziente (**definizione***: Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato, Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento)*
8. individuazione di standard di qualità (**definizione***: Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard)*
9. sicurezza dei trattamenti sanitari (**definizione***: Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e 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)*

La nostra storia

Il **Centro** eroga prestazioni di diagnostica per immagini ed è presente sul territorio di Nola.
La proprietà sempre attenta alle evoluzioni normative e tecnologiche e alla gestione delle risorse umane e strumentali in funzione delle esigenze ed alle aspettative espresse dagli utenti.
Ha implementato al proprio interno un sistema di gestione conforme ai requisiti previsti dalla Norma UNI EN ISO 9001: 2015 capace di soddisfare anche i requisiti previsti dal **Regolamento n.1 del 22 giugno 2007, pubblicato sul BURC N, 38 del 4 luglio 2007 e s.m.i.**
Il sistema di Gestione conforme alle Norme è, per sua natura, in grado di garantire un efficace organizzazione sempre mirata alla soddisfazione dell'utente ed alla qualità del servizio erogato.

La nostra sede

Il **Centro Vitolo** ha sede nel territorio dell'ASL NA 3 sud e fornisce un servizio sanitario di Diagnostica per Immagini in regime di accreditamento definitivo Al Servizio Nazionale Sanitario, ovvero in regime di "convenzionamento".

Il Centro è oggi ubicato in Via Remondini, 16, sul territorio dello stesso comune di Nola

La nostra organizzazione

Il **Centro di Diagnostica Vitolo** 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.

DIRETTORE SANITARIO DEL CENTRO DI DIAGNOSTICA RADIOLOGICA E STRUMENTALE E' IL DOTT.ssa MERCADANTE IOLANDA

Informazioni ed orari

GIORNI DI APERTURA	ORARI DI APERTURA	APERTUTA E RITIRO REFERTI (*)
Lunedì – Venerdì	08.30 – 12.30	15.00 –18.00
Sabato	9.00-12.00	

(*) In osservanza del reg 679/16 sulla privacy i referti vengono consegnati direttamente al paziente o a persona da esso delegata previa esibizione della ricevuta rilasciata all'atto del prelievo; in caso di richiesta specifica i referti possono anche essere spediti per posta o trasmessi via fax previa firma di autorizzazione acquisita dal Servizio Segreteria all'atto del prelievo, Inoltre l'articolo 1 comma 786 lettera c della legge 296 del 27-12-06 / legge finanziaria 07 e il DGRC Regione Campania n, 115 del 29-10-07; prevede che a partire dal 01-01-08 i cittadini anche se esenti dalla partecipazione alla spesa sanitaria, che non abbiano ritirato gli esami diagnostici, entro trenta giorni dalla data del ritiro, sono tenuti al pagamento per intero della prestazione usufruita,

ESAMI URGENTI Per esami urgenti devono intendersi quelli che vengono effettuati o refertati in giornata, Queste prestazioni possono essere richieste al Centro solo nei casi di vera emergenza e vanno sempre concordati con gli addetti alla segreteria,

Modalità di accesso

Per eseguire le prestazioni si può accedere:

- Privatamente, muniti di richiesta medica o in assenza previa visita del medico specialista
- In convenzione con il SSN
- In convenzione per gli utenti che afferiscono ai seguenti circuiti assicurativi: UNISALUTE (e con altre compagnie attualmente in corso di convenzionamento)

Il pagamento della prestazione deve avvenire allo sportello dell'Ufficio Accettazione, prima dell'esecuzione dell'esame. Il pagamento può essere effettuato:

- in contanti;
- con carta di credito o con bancomat.

Per i privati si applica lo stesso tariffario ASL in vigore e disponibile in allegato alla presente

Come Raggiungerci

Il Centro è sito a Nola (Na), in via Remondini n.16.

Tipologia esami e modalità di Preparazione

RADIOGRAFIE

Radiografia del cranio e dei seni paranasali
Radiografia delle articolazioni tempo-mandibolari
Radiografia della sella turcica
Radiografia della colonna cervicale
Radiografia della colonna dorsale
Radiografia della colonna lombo-sacrale
Radiografia della colonna in toto
Radiografia di coste, sterno e clavicola
Radiografia del torace
Radiografia dell'addome
Radiografia della spalla
Radiografia del gomito e dell'avambraccio
Radiografia del polso e della mano
Radiografia del bacino
Radiografia del ginocchio e della gamba
Radiografia del piede
Radiografia degli arti inferiori
Radiografia assiale della rotula
Radiografia esofago, stomaco e duodeno
Teleradiografia del cranio
TC Cone Beam
Moc Dexa B.M.I.

ECOGRAFIE

Ecografia internistica (addome superiore e inferiore)
Ecografia mammaria (anche in EcoColorDoppler)
Ecografia tiroidea (anche in EcoColorDoppler)
Ecografia dell'apparato urinario
Ecografia muscolo-scheletrica
Ecografia della cute e sottocute
Ecografia transrettale
Ecografia transvaginale
Ecografia TSA (Tronchi Sovra Aortici)
EcoColorDoppler arti inferiori e superiori
Mammografia

Esami effettuati con sistema di radiologia digitale a bassa dose di radiazioni. Trattamento delle pellicole radiografiche "a secco" senza utilizzo di sostanze chimiche nocive per l'ambiente

Diretta renale

Durante i tre giorni antecedenti l'esame non mangiare: patate, verdure, legumi e frutta con semi. Fare un clistere di pulizia la sera prima di effettuare l'esame. Il giorno dell'esame presentarsi digiuno. In ogni caso seguire le indicazioni presenti sulle informative consegnate per una corretta alimentazione

Esame de tubo digerente

Il giorno dell'esame presentarsi digiuno.

Esami Ecografici

- Per gli esami ecografici di tipo muscolo – tendinei non è richiesta alcuna preparazione specifica.
- Per le ecografie addome superiore, il paziente deve presentarsi a digiuno da almeno 8 ore
- Per ecografie addome completo a digiuno e con vescica piena
- Per le ecografie pelvi/vescica/prostata, il paziente deve presentarsi con la vescica piena (dopo aver ingerito almeno 1,5 litri di acqua almeno un'ora prima.
- Per le ecografie transrettali, la sera prima dell'esame fare i clisteri di pulizia: il primo la sera precedente il giorno dell'esame, il secondo al mattino prima dell'esame.

I nostri punti di forza

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

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

Riduzione al minimo dei tempi di attesa, disponibilità a fornire chiare informazioni sui servizi e ad accogliere suggerimenti e reclami. Il Centro per sua natura non ha una lista d'attesa.
Personalizzazione dell' assistenza.
Struttura rispondente alle normative vigenti e adeguata alla sicurezza nei termini di Legge.

I nostri impegni per la qualità del servizio, Standard di qualità: impegni e programmi di miglioramento

Gli standard di qualità

- Accesso garantito anche alle persone disabili grazie all'assenza di barriere architettoniche
- Tempo massimo di attesa non superiori nel complesso a 5 gg lavorativi
- Diritto alla Privacy garantito dalla riservatezza del personale sia medico che amministrativo
- Operatori in accettazione disponibili ad ogni chiarimento riguardante l'iter burocratico da seguire per l'accesso al servizio diagnostico: dotarsi di documento di identità, prescrizione medica dello specialista o prevista dal S.S.N.
- Sala d'attesa climatizzata dotata di numerosi posti a sedere
- Tempo massimo di refertazione pari al più a 3 giorni, salvo in caso di esami per i quali occorre più tempo per motivi tecnici

Verifica degli impegni assunti

Il Centro Vitolo garantisce la verifica dell'attuazione degli standard attraverso l'attività di Riesame del Sistema di Gestione. In tale sede sono esaminati:

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

- prestazioni dei processi,

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

Formazione del personale

Particolare attenzione è dedicata alla formazione continua del:

- **personale sanitario e del personale tecnico** con corsi di formazione e l'aggiornamento delle procedure per l'utilizzo delle apparecchiature
- **personale amministrativo** attraverso l'aggiornamento informatico,

Rilevazione della soddisfazione degli utenti e gestione dei reclami da loro proposti

Il **Centro di Diagnostica Radiologica e Strumentale Dott. L. Vitolo srl** 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.

Questionario di rilevazione del gradimento

Il **Centro Vitolo,** 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), Il questionario è allegato alla Presente Carta dei Servizi.

Questionario di soddisfazione

CENTRO DI DIAGNOSTICA RADIOLOGICA STRUMETALE DR VITOLO SRL

Gentile Signora/e Le chiediamo cortesemente di dedicarci pochi minuti per compilare il seguente questionario. Il Suo contributo ci sarà di grande aiuto per migliorare il nostro Servizio e le prestazioni che esso offre agli utenti. Il questionario è del tutto anonimo e dopo la compilazione potrà essere restituito:

- *inserendolo nella apposita buchetta che si trova nella sala d'attesa del Servizio*
- *consegnandolo alle operatrici in accettazione.*

Per la compilazione basta fare una crocetta sul numero che corrisponde alla risposta scelta.

Grazie per la collaborazione.

1) SESSO:
①Maschio ② Femmina

2) ETA': ……..

3) SECONDO LEI LA SALA D'ATTESA E':
① Molto accogliente ② Accogliente ③ Poco accogliente ④ Per niente accogliente

4) L'AMBIENTE DI LAVORO NELLA SALA IN CUI SI E' SVOLTO L'ESAME ERA:
①Molto tranquillo ②Tranquillo ③C'era confusione ④C'era molta confusione

5) IL PERSONALE IN ACCETTAZIONESI E' RIVOLTO A LEI CON CORTESIA E DISPONIBILITA'
①Si ②Abbastanza ③Scarsamente ④No

6)IL TECNICO CHE HA EFFETTUATO L'ESAME SI E' RIVOLTO A LEI CON CORTESIA E DISPONIBILITA'
①Si ②Abbastanza ③Scarsamente ④No

7) RITIENE CHE LA SUA RISERVATEZZA PERSONALE SIA STATA RISPETTATA DAGLI OPERATORI ?
①Si ②Abbastanza ③Scarsamente ④No

8) SECONDO LEI IL TEMPO D'ATTESA TRA IL SUO ARRIVO E L'INIZIO DELL'ESAME E' STATO:
①Breve ②Accettabile ③Lungo

9) SECONDO LEI IL TEMPO D'ATTESA PER IL RITIRO DEL REFERTO E':
①Breve ②Accettabile ③Lungo

HA DEI SUGGERIMENTI CHE POSSANO AIUTARCI AD OFFRIRE UN SERVIZIO MIGLIORE?:

DATA_____

RECLAMI CLIENTI

Generalità Cliente

Nome	**Cognome**	**Sesso**	**Età**
Titolo di studio	**Professione**		

Motivazione del Reclamo

Servizio……
Data:_____ Firma Cliente_____

Spazio Riservato Alla Direzione

❒ Analisi delle cause:

❒ Soluzione proposta:

Comunicata al cliente il_____Modalità:_____

Esito reclamo: ❒ Pos. ❒ Neg. Segue RNC n°_____

Data:_____ Firma Responsabile_____

❒ Reclamo Verbale ❒ Reclamo telefonico ❒ Reclamo scritto Data:_____ Firma Compilatore_____

Costi Di Partecipazione Alla Spesa

TABELLA RIASSUNTIVA PAGAMENTO PRESTAZIONI DI SPECIALISTICA QUOTE TICKET / CODICI DI ESENZIONE, COSI'COME MODIFICATI NELLA QUOTA AGGIUNTIVA REGIONALE DAL D. REG. N. 141/2014 e succ. m. e .i. DCA 147/14 VALIDITA' 01/04/2015.

NON ESENTI

	TICKET 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 Ticket + € 20,00**	**Trattasi di soggetti non compresi nelle categorie sotto evidenziate e con reddito familiare al di sopra di € 50.000,00**

ESENTI

CODICI	TICKET SI/NO	Quota aggintiva L. Finanziaria 07/2011	Quota aggiuntiva Regionale modificata DCA n. 141/14	Totale da pagare	SOGGETTI AVENTI DIRITTO
E00	SI	Importo da pagare € 10,00	Importo da pagare € 5,00	**Importo totale 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	Importo da pagare € 0,00	Importo da pagare € 5,00	**Importo totale € 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	Importo da pagare € 0,00	Importo da pagare € 0,00	**Importo totale € 0,00**	
E02	NO	Importo da pagare € 0,00	Importo da pagare € 0,00	**Importo totale € 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	Importo da pagare € 0,00	Importo da pagare € 0,00	**Importo totale € 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);

CODICI	TICKET SI/NO	Quota aggintiva L. Finanziaria 07/2011	Quota aggiuntiva Regionale modificata DCA n. 141/14	Totale da pagare	SOGGETTI AVENTI DIRITTO
E04	NO	Importo da pagare € 0,00	Importo da pagare € 0,00	**Importo totale € 0,00**	Ttitolari 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	Importo da pagare € 0,00	Importo da pagare € 0,00	**Importo totale € 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**	Importo da pagare € 10,00	Importo da pagare € 0,00	**Importo totale 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**	Importo da pagare € 10,00	Importo da pagare € 0,00	**Importo totale Ticket + € 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 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 Ticket + € 10,00**	Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare con più di 5 persone con reddito complessivo non superiore a euro 24.000
E14	NO	Importo da pagare € 0,00	Importo da pagare € 0,00	**Importo totale € 0,00**	Minori affidati alle case famiglia e comunità alloggio a seguito di provvedimenti del Tribunale dei minori
X01					
da C01 a C06	NO	Importo da pagare € 0,00	Importo da pagare € 5,00	**Importo totale € 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	Importo da pagare € 0,00	Importo da pagare € 0,00	**Importo totale € 0,00**	
C07	NO	Importo da pagare € 0,00	Importo da pagare € 5,00	**Importo totale € 5,00**	Relazioni medico legali richieste in sede di verifica dell' invalidità civile (COD. C07) - sia ambulatoriale che domiciliare

CODICI	TICKET SI/NO	Quota aggintiva L. Finanziaria 07/2011	Quota aggiuntiva Regionale modificata DCA n. 141/14	Totale da pagare	SOGGETTI AVENTI DIRITTO
"F01"	NO	Importo da pagare € 0,00	Importo da pagare € 0,00	**Importo totale € 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 € 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	Importo da pagare € 0,00	Importo da pagare € 5,00	**Importo totale € 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	Importo da pagare € 0,00	Importo da pagare € 0,00	**Importo totale € 0,00**	
tutti i codici M	NO	Importo da pagare € 0,00	Importo da pagare € 5,00	**Importo totale € 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	Importo da pagare € 0,00	Importo da pagare € 0,00	**Importo totale € 0,00**	
tutti i codici N	NO	Importo da pagare € 0,00	Importo da pagare € 5,00	**Importo totale € 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	Importo da pagare € 0,00	Importo da pagare € 0,00	**Importo totale € 0,00**	
MALATTIA CRONICA "O23"	NO	Importo da pagare € 0,00	Importo da pagare € 0,00	**Importo totale € 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	Importo da pagare € 0,00	Importo da pagare € 5,00	**Importo totale € 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)

CODICI	TICKET SI/NO	Quota aggintiva L. Finanziaria 07/2011	Quota aggiuntiva Regionale modificata DCA n. 141/14	Totale da pagare	SOGGETTI AVENTI DIRITTO
MALATTIE CRONICHE DA "0.. E FINO A 056" + E10/E11/E12/E13	NO	Importo da pagare € 0,00	Importo da pagare € 0,00	**Importo totale € 0,00**	
tutti i codici P	NO	Importo da pagare € 0,00	Importo da pagare € 5,00	**Importo totale € 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 specialistichefinalizzate all'avv
tutti i codici P + E10/E11/E12/E13	NO	Importo da pagare € 0,00	Importo da pagare € 0,00	**Importo totale € 0,00**	
PATOL. RARE (da R Aann a R Qann)	NO	Importo da pagare € 0,00	Importo da pagare € 5,00	**Importo totale € 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	Importo da pagare € 0,00	Importo da pagare € 0,00	**Importo totale € 0,00**	
"R99" PATOL. RARE	NO	Importo da pagare € 0,00	Importo da pagare € 5,00	**Importo totale € 5,00**	R99 Prestazioni richieste su sospetto diagnostico di malattia 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 € 0,00**	
tutti i codici S	NO	Importo da pagare € 0,00	Importo da pagare € 5,00	**Importo totale € 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	Importo da pagare € 0,00	Importo da pagare € 0,00	**Importo totale € 0,00**	
"T01"	NO	Importo da pagare € 0,00	Importo da pagare € 5,00	**Importo totale € 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	Importo da pagare € 0,00	Importo da pagare € 0,00	**Importo totale € 0,00**	
"B01"	NO	Importo da pagare € 0,00	Importo da pagare € 5,00	**Importo totale € 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

CODICI	TICKET SI/NO	Quota aggintiva L. Finanziaria 07/2011	Quota aggiuntiva Regionale modificata DCA n. 141/14	Totale da pagare	SOGGETTI AVENTI DIRITTO
"B01" + E10/E11/E12/E13	NO	Importo da pagare € 0,00	Importo da pagare € 0,00	**Importo totale € 0,00**	
"V01" e "V02"	NO	Importo da pagare € 0,00	Importo da pagare € 0,00	**Importo totale € 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**	Importo da pagare € 10,00	Importo da pagare € 5,00	**Importo totale Ticket + € 15,00**	Relazioni medico legali
relazioni da presentare in sede di commissione ai fini del riconoscimento dell' invalidità civile	**SI**	Importo da pagare € 10,00	Importo da pagare € 5,00	**Importo totale Ticket + € 15,00**	Relazioni medico legali

* al momento la struttura applica il nuovo tariffario regionale che prevede il pagamento da parte dei pazienti di una quota per singola impegnativa in base al codice di esenzione assegnato

L'elenco completo degli esami che il **Centro di Diagnostica Radiologica e Strumentale Dott Vitolo srl** assicura all'utenza l'esecuzione degli esami riportati di seguito.

DECRETO 78 DEL 28 DICEMBRE 2017– *applicazione sconto quota fissa del ticket regionale di 10€ a ricetta per le prestazioni ambulatoriali, si applica per le prestazioni il cui costo complessivo abbia un valore inferiore a € 56,15.*

POLITICA PER LA QUALITÀ

Il **Centro** eroga prestazioni di diagnostica per immagini ed è presente sul territorio di Nola dal 1948 come centro di radiologia con convenzione ENPASS ad opera del Dott. Leonardo Vitolo trasformatosi poi in società nel 1982 con relativa convezione ASL.

L'organizzazione intende offrire un servizio, nel campo della diagnostica per immagini accurato e puntuale, che ponga la salute degli utenti al centro delle proprie attività, in modo da soddisfare gli utenti, caratterizzato da una elevata professionalità degli operatori sanitari che vi operano e dalla disponibilità di tecnologie all'avanguardia. Qualità, per un servizio sanitario, significa ottenere il massimo dei miglioramenti possibili nelle condizioni di salute del paziente in rapporto allo stato delle conoscenze tecnico-professionali e utilizzando le risorse disponibili nel modo più efficiente ed efficace. A tale scopo il centro è costantemente impegnato nel miglioramento dei propri servizi mediante il puntuale aggiornamento del proprio personale e l'aggiornamento del parco macchine con le più moderne tecnologie disponibili sul mercato.

La presente **Politica per la Qualità** è lo strumento impiegato per definire le linee guida ed i criteri che l'organizzazione deve seguire per il raggiungimento dei propri obiettivi per la qualità. Nel predisporre tale Politica, la Direzione si assicura che essa sia effettivamente appropriata alla natura, alle dimensioni e agli scopi del **centro.**

Le condizioni che la Direzione ritiene essenziali per il raggiungimento dei propri obiettivi, sono:

- l'applicazione ed il continuo miglioramento di un Sistema basato sui concetti Clinical Governance ed al rispetto della legislazione nazionale e regionale applicabile;
- sensibilizzare le risorse umane sull'importanza della soddisfazione dei propri clienti quale plus competitivo e condividere con tutto il personale gli obiettivi per la qualità ed i risultati raggiunti;
- mantenere attivo un sistema organizzativo che assicuri il monitoraggio costante delle prestazioni erogate;
- prevenire le non conformità che possono causare disservizi alla clientela;
- rilevare ed esaminare le cause delle non conformità occorse ed attuare idonee azioni risolutive;
- il miglioramento tecnologico nei processi (rete informatica, acquisizione di nuove apparecchiature, nuove tecnologie, ecc.);
- mantenere aggiornato il personale tecnico sulla applicazione delle nuove tecnologie;
- misurare continuamente i livelli di soddisfazione della clientela e le esigenze della stessa, considerando tali informazioni come impulsi fondamentali per avviare programmi di miglioramento delle attività svolte;
- Garantire la continua affidabilità e la puntualità dei referti forniti all'utenza.

Nel contempo, al fine di favorire il coinvolgimento a tutti i livelli, la Direzione assegna ad ogni Funzione e livello di responsabilità specifici obiettivi per la qualità sia essi quantitativi monitorati con frequenza coerente con l'obiettivo stesso e comunque tale da consentire il riesame degli obiettivi stessi ai fini della relativa adeguatezza, coerenza e misurabilità nel corso dei riesami del Sistema di Gestione per la Qualità ed *in itinere*.

La Direzione si impegna affinché la **Politica per la Qualità** sia comunicata e compresa all'interno del **centro ed** a tutti i livelli di responsabilità organizzando, almeno una volta all'anno, riunioni con tutto il Personale per la sua divulgazione e per ribadire gli impegni, gli obiettivi per la Qualità attraverso opportuni programmi di formazione/informazione e la diffusione di materiale informativo. La presente politica è diffusa nei locali del centro e pubblicata sul sito internet per garantire la più ampia diffusione della stessa.

La Sicurezza E Salute Nei Luoghi Di Lavoro

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

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

Divieto Di Fumo

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

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

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

Tutela della Privacy

1. Identità e dati di contatto del Titolare e dei Responsabili

Il Titolare del trattamento è il CENTRO DI DIAGNOSTICA RADIOLOGICA E STRUMENTALE DOTT. LEONARDO VITOLO SRL , con sede legale ed operativa in Nola - Via Remondini n . 16– P.IVA 01286701212

Il centro inoltre opera in qualità di Responsabile Esterno del trattamento per le prestazioni erogate per conto del SSN.

L'elenco aggiornato dei responsabili e degli incaricati al trattamento è custodito presso la sede legale del Titolare del trattamento.

Il CENTRO DI DIAGNOSTICA RADIOLOGICA E STRUMENTALE DOTT. LEONARDO VITOLO SRL , in qualità di titolare del trattamento, La informa ai sensi dell'art. 13 Regolamento UE n. 2016/679 (in seguito, "**GDPR**") che i Suoi dati saranno trattati con le modalità e per le finalità seguenti:

2. Oggetto del Trattamento

Il Centro tratta i dati personali relativi alla patologia per l'erogazione di trattamenti riabilitativi,– in seguito, "**dati sensibili**" o anche "**dati**" da Lei comunicati in occasione dell'avvio delle prestazioni sanitarie, ossia nell'erogazione dei seguenti servizi all'Utente:

- Gestione Dei referti e delle immagini radiologiche ed ecografiche
- Per le pratiche di carattere amministrativo nei confronti dell'ASL

Il Centro tratta i dati sensibili, da Lei comunicati in occasione della conclusione di contratti di fornitura o di servizi tra le parti.

Solo previo Suo specifico e distinto consenso (art. 7 GDPR) fornito al Titolare del Trattamento dati, per le Finalità di Marketing o profilazione.

3. Luogo del trattamento

I dati vengono attualmente trattati ed archiviati presso la sede legale ed operativa. Le lastre ed in generale le immagini radiologiche vengono conservate sui pc dedicati alla refertazione

4. Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati e conseguenze di un eventuale rifiuto al conferimento.

Il conferimento dei dati è obbligatorio per tutto quanto è richiesto dagli obblighi legali e contrattuali e pertanto l'eventuale rifiuto a fornirli in tutto o in parte può dar luogo all'impossibilità per la Scrivente di dare esecuzione al contratto o di svolgere correttamente tutti gli adempimenti

5. Destinatari dei dati sensibili e comunicazione dei dati
I Suoi dati sensibili potranno essere resi accessibili per le finalità di cui all'art. 2.A) e 2.B) a dipendenti e collaboratori del Titolare anche esterni, nella loro qualità di incaricati e/o responsabili del trattamento e/o amministratori di sistema; oltre che :

- Incaricato interno che tratta il dato per l'erogazione del servizio ;
- ASL e distretto di appartenenza.

Senza la necessità di un espresso consenso art. 6 lett. b) e c) GDPR), il Titolare potrà comunicare i Suoi dati per le finalità di cui all'art. 2.A) a Organismi di vigilanza (quali ASL), Autorità giudiziarie, nonché a quei soggetti ai quali la comunicazione sia obbligatoria per legge per l'espletamento delle finalità dette. Detti soggetti tratteranno i dati nella loro qualità di autonomi titolari del trattamento.

6. Trasferimento dei dati all'estero.

Non previsto I dati sensibili sono conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea con credenziali di accesso specifiche ai soli incaricati al trattamento. Resta in ogni caso inteso che il Titolare, ove si rendesse necessario, avrà facoltà di spostare i server anche extra-UE. In tal caso, il Titolare assicura sin d'ora che il trasferimento dei dati extra-UE avverrà in conformità alle disposizioni di legge applicabili, previa stipula delle clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea.

7. Tempi di conservazione dei dati

I dati forniti verranno conservati per un tempo limitato (nella misura massima di 6 mesi), qualora sia necessario un raffronto con richieste successive di ulteriori indagini radiologiche i tempi di conservazione possono allungarsi fino alla definizione dell'iter diagnostico definitivo.

Per le ecografie non vengono archiviate immagini ma sono conservati solo i referti in formato digitale per un tempo massimo di 5 anni così come definito dalla normativa vigente.

6. Diritti dell'interessato
Nella Sua qualità di interessato, ha i diritti di cui all'art. 15 GDPR e precisamente i diritti di:

1. ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che La riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile;
2. ottenere l'indicazione: a) dell'origine dei dati personali; b) delle finalità e modalità del trattamento; c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'art. 3, comma 1, GDPR; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati;
3. ottenere: a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato;
4. opporsi, in tutto o in parte: a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che La riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; b) al trattamento di dati personali che La riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, mediante l'uso di sistemi automatizzati di chiamata senza l'intervento di un operatore mediante e-mail e/o mediante modalità di marketing tradizionali mediante telefono e/o posta cartacea. Si fa presente che il diritto di opposizione dell'interessato, esposto al precedente punto b), per finalità di marketing diretto mediante modalità automatizzate si estende a quelle tradizionali e che comunque resta salva la possibilità per l'interessato di esercitare il diritto di opposizione anche solo in parte. Pertanto, l'interessato può decidere di ricevere solo comunicazioni mediante modalità tradizionali ovvero solo comunicazioni automatizzate oppure nessuna delle due tipologie di comunicazione.
5. Diritto alla rettifica dei suoi dati personali nel caso in cui siano modificati e non rispondenti a quelli precedentemente acquisiti o comunicati (art. 16)
6. Diritto alla cancellazione dei dati ("diritto all'oblio" art. 17). se sussiste uno dei seguenti casi, procede alla cancellazione del dato da tutti i data base e gli archivi dove lo stesso è contenuto:
   a) i dati personali non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati;
   b) l'interessato revoca il consenso e se non sussiste altro fondamento giuridico per il trattamento;
   c) l'interessato si oppone al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 1, e non sussiste alcun motivo legittimo prevalente per procedere al trattamento, oppure si oppone al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 2;
   d) i dati personali sono stati trattati illecitamente;

e) i dati personali devono essere cancellati per adempiere un obbligo legale previsto dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il titolare del trattamento;
f) i dati personali sono stati raccolti relativamente all'offerta di servizi della società dell'informazione di cui all'articolo 8, paragrafo 1.

7. Diritto di limitazione di trattamento (art. 18). L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi:
   a) l'interessato contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali dati personali;
   b) il trattamento è illecito e l'interessato si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo;
   c) benché il titolare del trattamento non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;
   d) l'interessato si è opposto al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 1, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del titolare del trattamento rispetto a quelli dell'interessato.
8. Diritto di opposizione (art. 21-22): L'interessato ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che lo riguardano ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettere e) o f), compresa la profilazione sulla base di tali disposizioni.

Il centro notifica a ciascun interessato le eventuali rettifiche, limitazioni o cancellazioni dei dati. Il centro si astiene dal trattare ulteriormente i dati personali salvo che non sussistano motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgono sugli interessi, sui diritti e sulle libertà dell'interessato oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

7. Modalità di esercizio dei diritti

Potrà in qualsiasi momento esercitare i diritti inviando:
- una e-mail indirizzata al DPO al seguente indirizzo di posta elettronica cdrs.vitolo@tiscali.it

Gestione liste di attesa e delle code

L'organizzazione delle prestazioni e il numero di prestazioni non ha ad oggi messo in condizione il Centro di gestire una lista di attesa.

In ogni caso, per le prestazioni che richiedono una prenotazione a seconda delle disponibilità dei medici, questa viene registrata sul quaderno interno delle prenotazioni. In ogni caso il tempo massimo di attesa è di 3 giorni.

Per le prestazioni di Radiologia la coda viene gestita attraverso l'ordine di arrivo
Per le prestazioni ecografiche invece la coda viene gestita attraverso l'ordine di prenotazione.
Si consiglia in ogni caso i pazienti di recarsi presso il centro nel giorno e nell'ora stabiliti onde evitare spiacevoli disguidi.

Condivisione e Collaborazioni

La presente Carta dei Servizi è stata condivisa dai sindacati di categoria aziendali e dall'associazione a tutela dei diritti dell'ammalato, ed alla stesura della stessa hanno collaborato tutte le figure preposte all'assistenza dei pazienti sia il personale amministrativo che il personale sanitario.