

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DI DIAGNOSTICA RADIOLOGICA S.R.L.

Conforme al D.P.C.M. del 19/05/1995

CENTRO DI DIAGNOSTICA RADIOLOGICA S.r.l.
Via Canonico Scherillo, 8A
80126 - NAPOLI
P.Iva/C.F.: 06380830635

Firma Direzione

Revisione 3 luglio 2026

INDICE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
2. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA SANITARIA
3. ORGANIZZAZIONE GENERALE
4. SERVIZIO DI ACCOGLIENZA
5. CONTENIMENTO DELLE LISTE DI ATTESA
6. MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI E COSTI DI PARTECIPAZIONE ALL
SPESADOCUMENTI NECESSARI PER L'ESECUZIONE DELL'ESAME
7. PRINCIPI FONDAMENTALI
8. SERVIZI FORNITI
9. STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI
10. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA
11. DIRITTI DEGLI UTENTI
12. DOVERI DEGLI UTENTI

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La Carta dei Servizi è uno strumento volto alla tutela dei diritti del cittadino, formulata ai sensi e sulla base dei principi del DPCM del 19 maggio 1995 e s.m.i., nel quale è enunciato lo schema generale di riferimento della “Carta dei servizi pubblici sanitari”.

La Carta dei Servizi è inoltre redatta secondo le indicazioni della delibera n.369 del 23 marzo 2010 – Linee Guida Per La Carta Dei Servizi Sanitari.

La Carta dei Servizi aggiornata e redatta con l'apporto di categorie professionali e delle associazioni di tutela e di volontariato rappresentative della collettività e dell'utenza. Del processo di consultazione esiste documentazione scritta al fine di preservare l'evidenza del contributo di ognuno.

Il presente documento è soggetto a periodica rivalutazione da parte della direzione con l'apporto delle associazioni di tutela dei cittadini, dei malati e del volontariato.

La carta dei servizi ha introdotto nella Pubblica Amministrazione il concetto di “standard di qualità”, che rappresenta essenzialmente un punto di riferimento per orientare l'attività dei servizi pubblici verso la loro “missione”: fornire un servizio di buona qualità ai cittadini utenti, garantendo i seguenti principi:

- a) imparzialità nell'erogazione delle prestazioni ed uguaglianza nel diritto all'accesso ai servizi;
- b) piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e la modalità di erogazione degli stessi;
- c) definizione degli standard e assunzione di impegni da parte dell'amministrazione rispetto alla promozione del servizio e alla determinazione di modalità di valutazione costante della qualità stessa;
- d) organizzazione di modalità strutturate per la tutela dei diritti dei cittadini;
- e) ascolto delle opinioni e dei giudizi espressi dai cittadini direttamente o attraverso le associazioni che li rappresentano.

Gli standard della carta dei servizi rappresentano la direzione di miglioramento verso il quale tutto il Centro è impegnato. Essi sono un punto di riferimento sia per i cittadini che per gli operatori: i cittadini hanno a disposizione una guida ai livelli di qualità del servizio e possono utilizzare gli standard per orientarsi nella scelta sanitaria a cui si rivolgono; gli operatori possono trovare un

elemento di rafforzamento dell'identità del Centro, dato che tutto il personale contribuisce al rispetto degli impegni assunti con i cittadini utenti.

Gli standard della carta dei servizi sono obiettivi dichiarati dalla direzione costituiscono forme di garanzia all'utente sul tema del servizio. Possono essere espressi in diversi modi: quantitativamente, sulla base di indicatori misurabili; qualitativamente, sulla base di affermazioni di impegno verificabili.

2. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA SANITARIA

Il CENTRO DI DIAGNOSTICA RADIOLOGICA SRL sorge a Napoli in **Via Canonico Scherillo n° 8**

Accessibilità

La struttura è facilmente raggiungibile sia dal centro urbano che dall'autostrada.

Via automobile:

Tangenziale di Napoli, uscita Vomero direzione Via Pigna – raccordo tangenziale uscita Soccavo Via Epomeo.

Via autolinee:

Cumana per Pianura, fermata Soccavo

Autobus C7, C8, C12, C33

3. ORGANIZZAZIONE GENERALE

Obiettivo del Centro è garantire un accesso che risponda alle esigenze dell'utenza, tenuto conto delle abitudini della popolazione, degli stili di vita e dell'analisi del territorio.

- Legale Rappresentante e Amministratore del Centro è la Dott.ssa Murano Liberata Paola
- il R.S.P.P. è l'Ing. Salvatore Goglia
- il Direttore Tecnico è il Dott. Michele Giuseppe Iovino
- l'Accettazione Rapporti Pazienti è curata dalla Dott.ssa Valentina Bottiglieri

I recapiti telefonici a cui rivolgersi per informazioni e prenotazioni sono i seguenti:

Tel 081 7282692

Indirizzo email: cdr@nefrocenter.it

Il servizio accettazione/informazione rispetta i seguenti orari:

dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 18:30

Le prestazioni sono erogate al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 18:30

I referti possono essere ritirati:

dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 18:30

I referti sono consegnati subito dopo la prestazione ad eccezione degli esami che richiedono tempi tecnici diversi, comunicati al paziente al momento dell'accettazione.

Il Centro resta chiuso il sabato e nei giorni festivi.

4. SERVIZIO DI ACCOGLIENZA

Obiettivo del **Centro di Diagnostica Radiologica S.R.L.** è garantire un accesso che risponda alle esigenze dell'utenza, tenuto conto delle abitudini della popolazione, degli stili di vita e dell'analisi del territorio.

Il servizio accoglienza è collocato all'ingresso principale del Centro ed ha lo scopo di accogliere, orientare e informare tutti coloro che a qualsiasi titolo entrano in contatto con la struttura.

Il personale addetto all'accettazione è preparato per dare una risposta immediata alle persone secondo le loro esigenze e per guidarle all'interno della struttura, facilitandone così l'accesso ai servizi.

L'operatore svolge attività di:

- Informazione: sul servizio prenotazioni, sui servizi interni ed esterni al Centro, ascolto, raccolta suggerimenti, indicazioni, proposte, segnalazioni;
- Accoglienza: accompagnamento delle persone in difficoltà.

5. CONTENIMENTO DELLE LISTE DI ATTESA

La Direzione della struttura ha sempre ritenuto obiettivo prioritario quello di consentire l'accesso ai servizi che sia il più rapido possibile e che elimini le attese per la clientela.

Tutte le iniziative intraprese hanno come finalità:

- garantire al cittadino il diritto ad informazioni certe;
- assicurare la trasparenza delle procedure di gestione;

CENTRO DI DIAGNOSTICA RADIOLOGICA S.R.L.

PARTITA IVA: 06380830635 - VIA CANONICO SCHERILLO N. 8 -80126 – NAPOLI

TELEFONO: 0817282692 – E-mail cdr@nefrocenter.it

- assicurare il rispetto dei tempi stabiliti e attuare misure di recupero in caso che questo non avvenga.

Il tempo massimo che intercorre tra la prenotazione e l'erogazione delle prestazioni è 7 giorni.

Al fine di rendere trasparente e funzionale il sistema delle prenotazioni è stato predisposto l'utilizzo di un apposito software che garantisce il rispetto dei turni in base alle prenotazioni.

**6. MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI E COSTI DI PARTECIPAZIONE
ALL SPESADOCUMENTI NECESSARI PER L'ESECUZIONE DELL'ESAME**

L'accesso alle prestazioni sanitarie offerte del **Centro Diagnostica Radiologica**, può avvenire sia con spesa a carico del Servizio Sanitario Regionale (SSR) che in regime privato.

Per poter usufruire delle prestazioni con spesa a carico del SSR il paziente deve fornire al personale di accettazione/segreteria l'impegnativa del proprio medico di medicina generale con la prescrizione degli esami richiesti.

Durante il colloquio di prenotazione, all'utente saranno fornite tutte le informazioni affinché l'impegnativa risulti compilata correttamente nonché tutte le informazioni tecniche per assicurare un'adeguata preparazione all'esame da eseguire.

All'utente vengono richiesti i seguenti documenti:

- Richiesta del Medico di Medicina Generale o del Medico Specialista Codice fiscale dell'assistito;
- Tessera Sanitaria, documento di riconoscimento e tesserino di esenzione rilasciato dall'ASL
Eventuali esami richiesti al momento della prenotazione
- Esami ed accertamenti diagnostici già eseguiti

La prescrizione del medico deve contenere le seguenti indicazioni:

- ✓ Nome, cognome, età dell'assistito (data di nascita);
- ✓ Codice fiscale dell'assistito, con la specificazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione;
- ✓ Tipo della prestazione richiesta;
- ✓ Quesito diagnostico;
- ✓ Timbro e firma del medico;
- ✓ Data.

Modalità di pagamento

Per le prestazioni erogate dal Centro il pagamento avviene:

in loco mediante contante;

CENTRO DI DIAGNOSTICA RADIOLOGICA S.R.L.

PARTITA IVA: 06380830635 - VIA CANONICO SCHERILLO N. 8 - 80126 - NAPOLI

TELEFONO: 0817282692 - E-mail cdr@nefrocenter.it

con Carta Bancomat;

con Carta di Credito.

7. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il **Centro di Diagnostica Radiologica**, nell'espletamento della propria attività si è posto come obiettivo primario la piena e completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative dei propri clienti. A tal fine è stata definita una politica per la qualità che si basa sui seguenti valori:

- rispettare le richieste contrattuali dei committenti;
- focalizzare la propria attenzione sulle esigenze dei clienti interni (personale dipendente e collaboratori) e dei clienti esterni;
- conseguire costantemente il miglioramento continuo della qualità.

Tutto ciò è finalizzato a perseguire i seguenti obiettivi per la qualità:

- ottenere la completa soddisfazione dei clienti interni ed esterni;
- aumentare il livello di coinvolgimento del personale;
- migliorare l'efficienza interna, attraverso la riduzione di costi della non qualità;
- minimizzare i rischi di insuccessi tecnici e commerciali.

Nel suo operare il **Centro di Diagnostica Radiologica** si ispira ai seguenti principi:

1 Eguaglianza

Per il Centro tutti gli utenti sono uguali, senza distinzioni o preferenze a seconda del loro stato sociale.

2 Imparzialità

Nessuno può ricevere favoritismi o subire penalizzazioni per le proprie convinzioni politiche o religiose, per la propria razza o per il particolare tipo di patologia da cui è affetto.

3 Rispetto

Ogni cittadino deve essere trattato ed assistito con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

4 Continuità assistenziale

I servizi sono prestati con continuità e costanza. In caso di interruzione o di funzionamento irregolare, il Centro adotta tutte le misure necessarie per recuperare gli eventuali disagi.

5 Partecipazione

CENTRO DI DIAGNOSTICA RADIOLOGICA S.R.L.

PARTITA IVA: 06380830635 - VIA CANONICO SCHERILLO N. 8 - 80126 - NAPOLI

TELEFONO: 0817282692 – E-mail cdr@nefrocenter.it

La Struttura garantisce agli utenti, tramite la somministrazione del Questionario di Customer Satisfaction o anche per mezzo delle loro associazioni, la rilevazione del loro gradimento dei servizi erogati e la partecipazione a momenti di verifica delle prestazioni assistenziali.

6 Efficienza ed Efficacia

Il Centro si impegna ad utilizzare i mezzi e le modalità più valide (efficienza) in grado di incidere positivamente sui problemi di salute dei propri utenti (efficacia).

7 Umanizzazione

Tutte le prestazioni verranno fornite nelle migliori condizioni materiali ed in condizioni ambientali umane, evitando qualsiasi motivo di spersonalizzazione.

Il Centro di Diagnostica Radiologica S.a.s. di Murano Liberata Paola intende svolgere il proprio compito con particolare attenzione alle fasce di popolazione che, per età, per stato sociale, handicap o malattia, sono più deboli, ma ponendo in ogni caso il cittadino al centro della propria attenzione.

Nell'ambito degli obiettivi generali il Centro si è prefissato il miglioramento del servizio erogato anche in termini di umanizzazione ed ha considerato di primaria importanza il rispetto della dignità umana, la cortesia e la capacità di rassicurazione, instaurando una relazione con l'utenza tale da limitare i suoi disagi e da metterla in grado di esprimere i propri bisogni. A tal fine ha adottato le seguenti azioni:

- L'utente viene guidato ad un corretto utilizzo dei servizi;
- Il personale è preparato ad una accorta e rapida gestione del paziente sofferente;
- Il personale è predisposto nell'ascoltare e comprendere le aspettative e i bisogni dell'utenza;
- Il Centro ha predisposto sale d'attesa confortevoli;
- Il Centro ha reso più confortevole l'accesso e l'utilizzo della struttura alle persone diversamente abili attraverso rampe ed ascensori interni;
- Il Centro ed il personale sono uniformati al massimo rispetto della privacy e della dignità del paziente;

Sono stati predisposti e distribuiti questionari per valutare esigenze specifiche e per il miglioramento continuo del servizio.

Il **Centro di Diagnostica Radiologica S.r.l.** pianifica l'attività di miglioramento aziendale attraverso la somministrazione di questionari di Customer Satisfaction, con la trasformazione dei giudizi degli stessi in opportuni indicatori di Qualità, sia interni che esterni. Tali indicatori consentono, con la loro analisi, di accertare l'idoneità del processo di erogazione del servizio e delle caratteristiche dei servizi offerti, nonché un continuo miglioramento della performance aziendale.

8. SERVIZI FORNITI

Il **Centro di Diagnostica Radiologica S.r.l.** operano, si occupa sia di attività di tipo diagnostico (diagnostica per immagini) ed offre agli utenti i seguenti servizi

- ✓ **TAC (con sistema MAR)**
- ✓ **MOC (D.E.X.A.)**
- ✓ **Risonanza Magnetica Articolare,**
- ✓ **RX,**
- ✓ **Mammografia (Con mammografo Micro Dose)**
- ✓ **Ortopantomografia (con sistema CONE BEAM)**

Il servizio di Diagnostica per Immagini vanta già attualmente una dotazione tecnologica di alta gamma, che consente l'esecuzione di quasi tutti gli esami di diagnostica in uso nella pratica corrente.

L'unità di DIAGNOSTICA è dotata di un parco ATTREZZATURE in grado di assicurare quasi tutte le correnti attività di diagnostica per immagini (dalla cosiddetta radiologia tradizionale, alla Risonanza Magnetica Nucleare, alla TC spirale, ai sistemi di ricostruzione 3D, alla ecografia).

L'elenco completo delle indagini eseguite è visionabile presso l'accettazione.

9. STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

All'interno del **Centro di Diagnostica Radiologica S.r.l.** operano professionisti abilitati e qualificati. A tale proposito la definizione di standard e l'assunzione di impegni da parte della struttura, di concerto con gli organismi locali, rispetto alla promozione della qualità del servizio ed alla determinazione di modalità di valutazione costante della qualità stessa, vengono ritenuti elementi cardine per garantire e migliorare l'assistenza sanitaria.

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio.

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto “indicativo” di un fattore di qualità.

Gli indicatori possono essere monitorati attraverso misurazioni interne, o attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.

I fattori di qualità sono individuati in corrispondenza dei diversi momenti dell'esperienza degli utenti, considerando i seguenti aspetti:

- Professionalità e qualità del personale;
- Cortesia e disponibilità;
- Assistenza all'accettazione;
- Chiarezza dei servizi offerti;
- Tempi di attesa;
- Rispetto della privacy;
- Assistenza.

La Direzione si impegna a garantire i più alti livelli di qualità raggiungibili attraverso il prefiggere obiettivi e l'implementare programmi di miglioramento.

10. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Il Centro riconosce come suo impegno la verifica delle prestazioni offerte ed il miglioramento dei livelli qualitativi delle stesse, avvalendosi anche della collaborazione degli utenti e dei loro familiari o tutori (attraverso la periodica rilevazione con questionari). È garantita la tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità per quest'ultimo e/o per i suoi familiari o tutori, di sporgere reclamo a seguito del disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

L'utente o i familiari, a seguito di disservizi o di mancata fruizione dei servizi per negligenza e/o responsabilità del personale in servizio, od anche per carenze strutturali, potrà sporgere osservazioni o reclamo scritto utilizzando l'apposito modulo, oltre che, ovviamente, rivolgersi direttamente al personale dell'accettazione. Saranno esaminate anche segnalazioni anonime.

Il personale dell'Amministrazione provvederà ad attivare i Responsabili interessati.

11. DIRITTI DEGLI UTENTI

1. Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
2. Il paziente ha diritto di ottenere dal Centro informazioni relative alle prestazioni dallo stesso erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
3. Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi al proprio stato di salute ed ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti.
4. Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.
5. Il paziente può indirizzare eventuali reclami alla sede del Centro.

12. DOVERI DEGLI UTENTI

1. Il cittadino malato quando accede nel Centro è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, con la volontà di collaborare con il personale medico, amministrativo e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.
2. L'accesso al Centro esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.
3. Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno del Centro, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
4. E' vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura ospitante.
5. L'organizzazione e gli orari previsti nel Centro devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.