



CARTA DEI SERVIZI

Centro Medico “Padre Pio”

Via Casino Bizzarro 1

83012 Cervinara (AV)

REDATTA IN CONFORMITÀ:

- **DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 19 MAGGIO 1995 “SCHEMA DI RIFERIMENTO PER IL SETTORE SANITARIO DELLA CARTA DEI SERVIZI”**
- **LINEE GUIDA N. 2/1995 – MINISTERO DELLA SANITÀ “ATTUAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE”**
- **CIRCOLARE DEL MINISTERO DELLA SANITÀ PROT. N. 100/SCPS/21.12833 DEL 30 SETTEMBRE 1995 “ADOZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI SANITARI”**
- **DELIBERAZIONE REGIONE CAMPANIA N. 369 DEL 23 MARZO 2010 – LINEE GUIDA PER LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI**
- **REDATTA IN CONSULTAZIONE CON LE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA E ASSOCIAZIONI DI TUTELA DEGLI UTENTI.**

Emessa da Responsabile Qualità

Approvata da Direttore Sanitario

INDICE

1. INTRODUZIONE	3
2. DESCRIZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI DEL CENTRO	5
3. INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE	7
4. PRESTAZIONI EROGABILI	9
5. PROCEDURE DI ACCOGLIENZA	10
5.1 TEMPO DI RISPOSTA A RECLAMI SCRITTI O A RICHIESTE DI INFORMAZIONI SCRITTE	10
6. MODALITÀ DI PAGAMENTO	10
7. - STANDARD DI QUALITÀ	11
7.1 INFORMAZIONE E CONSENSO.	12
7.2 LA STRUTTURA	12
7.3 SANIFICAZIONE E IGIENE	13
7.4 APPARECCHIATURE	13
7.5 PROFESSIONALITÀ	14
8. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA	14
9. GESTIONE DEL PRIMO CONTATTO	14
9.1 PROTOCOLLI OPERATIVI DI ACCETTAZIONE:	15
9.2 RESPONSABILITÀ	15
9.3 DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE:	15
9.4 AREA CLINICA	15
10. IMPEGNI E PROGRAMMI: POLITICA, OBIETTIVI E PIANO DI ATTIVITÀ	16
10.1 OBIETTIVI GENERALI	17
10.2 OBIETTIVI SPECIFICI	17
11. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI	18
11.1 DIRITTI	18
11.2 DOVERI	19

1. INTRODUZIONE

La carta dei servizi è uno strumento volto alla tutela dei diritti del cittadino.

Essa è stata formulata ai sensi e sulla base dei seguenti principi:

- > DPCM del 19 maggio 1995 che ha definito, per il settore sanitario, lo schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari e che con le successive Linee-guida 2/95 sono stati esaminati i principi che caratterizzano la Carta dei servizi, intesa come sistema di “tutela delle esigenze del cittadino fruitore” dei servizi pubblici;
- > D.Lgs. 502/1992 all’art. 14 stabilisce il principio del “costante adeguamento delle strutture e delle prestazioni sanitarie alle esigenze dei cittadini utenti del Servizio Sanitario “ attraverso la definizione dei contenuti e modalità di utilizzo degli indicatori di qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie relativamente alla personalizzazione ed umanizzazione dell’assistenza, al diritto all’informazione, alle prestazioni alberghiere e all’andamento delle attività di prevenzione delle malattie;
- > D.Lgs. 29/1993 all’art. 12 prevede la istituzione, presso le amministrazioni pubbliche, degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP) con il compito di provvedere, al servizio all’utenza per i diritti di partecipazione di cui al capo III della legge 7 agosto 1990, n. 241, all’informazione relativa agli atti e allo stato dei procedimenti, alla ricerca ed analisi finalizzate alla formulazione di proposte alla propria amministrazione sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l’utenza;
- > 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”;
- > Carta Europea dei diritti del malato presentata a Bruxelles il 15

novembre 2002 sono enunciati, in 14 punti, i principali diritti riconosciuti al malato per la cui realizzazione è richiesto l'impegno dei professionisti della sanità, così come dei manager, dei governi, dei corpi legislativi e di quelli amministrativi;

- > Deliberazione Regionale n. 369 del 23 marzo 2010 - Linee guida regionali per la Carta dei Servizi sanitari.

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 DD n 39 del 4.3.2009 è stato istituito un Comitato regionale con funzione di sostenere e promuovere l'attività dell'Osservatorio. Costituisce obiettivo primario 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.

2. DESCRIZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI DEL CENTRO

Il Centro Medio Padre Pio nasce nel 2005 da un'idea del Dott. Mauro Grasso di creare un centro ultra specialistico che si occupi prevalentemente delle cure odontoiatriche.

L'obbiettivo e la mission consistono nel garantire ai pazienti la professionalità, la serietà, e la disponibilità di figure socio-sanitarie ultra specializzate nell'ambito medico, in una realtà, la Valle Caudina e precisamente Cervinara (AV) che risultava carente di servizi sanitari all'avanguardia.

Da un'attenta analisi morfo-sociologica dell'intera Valle Caudina, caratterizzata da un clima freddo ed umido, si riscontra una forte morbosità delle patologie del cavo orale, oltre che una notevole incidenza delle patologie artrosiche e reumatiche.

Nasce così l'idea di attivare una struttura sanitaria odontoiatrica integrata che fornisca figure polispecialistiche nel settore, che sia in grado di soddisfare il fabbisogno dell'intera Valle garantendo prestazioni sanitarie in modo continuativo ed ininterrotto.

Il suddetto Centro, dotato di apparecchiature e strumentazione di nuovissima generazione, accoglie diversi professionisti ognuno dei quali si dedica esclusivamente ad un settore specifico dell'odontoiatria, a partire dalle cure odontoiatriche di base fino alle moderne tecniche di chirurgia orale, ed estetica dentale.

Professionalità, inter-disciplinarietà e gentilezza sono le caratteristiche che contraddistinguono la struttura, presso la quale è possibile effettuare

interventi ambulatoriali di odontoiatria, chirurgia orale, e odontoiatria estetica.

Il suddetto Centro è in grado di erogare un'attività di eccellenza nel campo dei servizi sanitari, sposando in toto i principi di profondo cambiamento e continua ricerca della qualità, come proposto in sede di programmazione sanitaria regionale e nazionale.

In particolare, il cambiamento programmato richiede il perseguimento dell'ottimizzazione delle risorse strutturali, strumentali, umane ed economiche, da realizzarsi attraverso la ricerca dell'efficienza, dell'efficacia, dell'appropriatezza e della qualità.

È stata intrapresa, inoltre, una corrispondenza con associazioni, organizzazioni degli utenti ed unione consumatori presenti sul territorio per la valutazione del gradimento del servizio offerto.

L'adozione della Carta dei servizi è essenzialmente finalizzata alla tutela dei diritti dei cittadini garantendo l'applicazione e la verifica degli impegni che l'amministrazione assume in tema di:

- *Eguaglianza* ad ogni assistito. E' garantita parità di trattamento a parità di bisogno, senza distinzione di sesso, razza, religione, opinione politica, condizione economica.
- *Imparzialità* nei confronti di tutti i pazienti, con uguale opportunità di accesso alle informazioni e servizi. L'erogazione del servizio avviene con criteri di obiettività e giustizia.
- *Continuità* e la regolarità delle cure. I servizi sono erogati con regolarità e con continuità assistenziale.
- *Diritto di scelta* in quanto l'utente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio.
- *Partecipazione garantita al cittadino-utente per la verifica dell'efficacia*

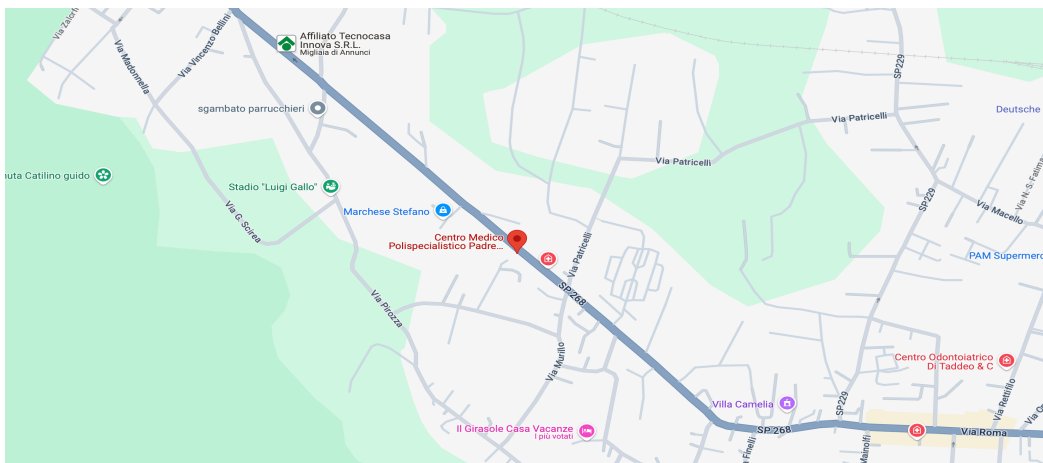
delle prestazioni e dei servizi sanitari erogati, mediante appositi questionari o anche attraverso la partecipazione attiva delle Associazioni di Volontariato e/o delle Organizzazioni di Tutela dei Diritti dei malati.

- **Efficacia ed Efficienza** gli adeguamenti attuali e futuri che la struttura affronterà sono alla base del raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia dei servizi erogati. Il Centro pone ogni attenzione affinché il servizio sanitario che offre, sia erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni richieste dal cittadino.

3. INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE

Il Centro medico "Padre Pio" è collocato in Via Casino Bizzarro 1 Cervinara (AV)

Nella planimetria allegata è indicato con il segnaposto rosso.



I recapiti sono i seguenti:

Telefono: 0824.83.85.22

Cellulare o WA: 3385883546

Fax: 0824.38.60.04

E-mail: info@centromedicopadrepio.com

Sito internet: www.centromedicopadrepio.com

Come raggiungerci:

IN AUTO:

La struttura è facilmente raggiungibile da tutti i capoluoghi della Regione Campania, è situata a circa 2 km dalla statale Appia, precisamente sulla strada provinciale che collega Cervinara con Rotondi.

IN TRENO:

La struttura è situata a soli 3 km. dalla stazione ferroviaria di Cervinara ed a 2km dalla stazione ferroviaria di Rotondi.

IN AUTOBUS:

La fermata della linea Autobus AIR è collocata dinanzi al centro medico.

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 della Valle Caudina.

ORARI:

Il Centro offre tutti i suoi servizi e le sue prestazioni dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.00 ed il pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 19.00.

Il Sabato le attività svolte si limitano solo all'igiene e alla paradontologia sempre dalle ore 08:30 alle ore 13:00 ed il pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 19.00

La segreteria telefonica è sempre attiva 24 ore su 24.

Sono garantite le prestazioni di accesso in urgenza.

MODALITA' DI ACCESSO AL CENTRO

L'utente può accedere alla struttura e ai suoi servizi in maniera diretta e semplice utilizzando la cortesia degli operatori alla reception o attraverso l'utilizzo dei numerosi strumenti messi a propria disposizione (carta dei

servizi, guida ai servizi, materiale informativo, sito internet, social network).

Il personale della segreteria risponde al numero 0824.83.85.22 dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.00 e nel pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 19.00, consentendo le informazioni di cui i pazienti necessitano per la prenotazione delle prestazioni; nei festivi e in orari notturni risponde la segreteria telefonica che fornisce tutte le indicazioni utili circa orario di apertura del Centro, è inoltre reperibile sempre, un operatore sanitario per le emergenze e le urgenze al numero 3385883546, come opportunamente segnalato dalla segreteria telefonica.

Direttore Sanitario: Dott. Saverio D'avanzo

Laureato in odontoiatria e protesi dentaria

Iscritto all'albo degli Odontoiatri di Benevento

4. PRESTAZIONI EROGABILI

Il Centro Medico "Padre Pio" è un centro ultra specialistico le cui prestazioni rientrano nell'ambito delle patologie odontoiatriche e del cavo orale:

- > visite specialistiche odontoiatriche
- > trattamenti per la prevenzione della carie, delle malattie gengivali e della bocca
- > igiene orale: istruzioni e interventi per il controllo della placca dentaria
- > terapie restaurative: ripristino dell'integrità anatomica-funzionale del dente cariato o fratturato
- > estrazioni dentarie semplici, complesse e di elementi inclusi
- > parodontologia: diagnosi e cura delle patologie dei tessuti di sostegno del dente
- > endodonzia: terapia canalare di denti con polpa compromessa
- > protesi fissa e rimovibile: ripristino della funzione masticatoria, fonetica e estetica

- > implantologia: sostituzione di denti mancanti con fixture in titanio
- > ortodonzia: trattamento delle malocclusioni a fini funzionali
- > gnatologia e posturologia: terapia dei disturbi delle articolazioni temporomandibolari e delle eventuali ripercussioni muscolari e posturali
- > estetica dentale

5. PROCEDURE DI ACCOGLIENZA

L'accoglienza viene attivata e seguita presso la zona accettazione dove viene data priorità, attraverso un canale privilegiato, alle situazioni che presentano carattere di emergenza.

Presso "area segreteria" viene compilata la parte generale della cartella personale del paziente e acquisito il consenso al trattamento dei dati personali.

Per usufruire delle prestazioni erogate dal Centro è sufficiente presentarsi negli orari previsti dal proprio piano terapeutico.

5.1 Tempo di risposta a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte

Tempo massimo di risposta a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte:

10 giorni lavorativi dalla data del ricevimento, in almeno il 90% dei casi.

Presso l'area accettazione è presente un format da compilare in modo anonimo per esprimere eventuali suggerimenti sull'attività complessiva della struttura.

6. MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il preventivo di spesa si riferisce al piano di cura programmato.

- > Eventuali variazioni di quest'ultimo comporteranno remissione di un

nuovo preventivo, le tariffe applicate rimarranno invariate anche se la terapia dovesse protrarsi per un lungo periodo.

Il Centro eroga prestazioni odontoiatriche dalla più semplice al lavoro complesso.

Pertanto, gli importi da corrispondere possono anche rivelarsi cospicui.

Per venire incontro alle esigenze dei pazienti sono state individuate diverse strategie di pagamento:

- > Per prestazioni ordinarie che si concludono in una sola seduta il saldo deve avvenire al
- > termine della cura.
- > Per lavori complessi e/o di natura protesica che richiedono molte sedute operatorie è possibile programmare formule personalizzate e dilazionate di pagamento.

Le modalità e la forma di pagamento (contanti, assegni, Bancomat, Carte di Credito, RID) saranno illustrate dalla nostra segreteria; eventuali particolari esigenze o pagamenti dilazionati possono essere concordati con la stessa.

7. - STANDARD DI QUALITÀ

All'interno del Centro operano professionisti abilitati e qualificati, alcuni dei quali hanno indirizzato la propria attività prevalente a branche ultraspecialistiche dell'odontoiatria al fine di ottenere il massimo livello di professionalità. Sarà il sanitario di riferimento, nell'interesse del paziente, a chiedere la loro consulenza quando necessario.

Il Centro ha organizzato, per venire incontro all'esigenza dei propri pazienti, le proprie liste di attesa prevedendo due soli appuntamenti ogni ora a differenza di quanto stabilito dalla Regione Campania nel calcolo delle

Capacità Operativa Massima (COM) che prevede quattro prestazioni ogni ora.

Gli operatori faranno il possibile per rispettare gli orari degli appuntamenti, anche se è difficile prevedere tempi esatti per prestazioni sanitarie chirurgiche, e di eventuali urgenze.

Al paziente è richiesta puntualità e tolleranza.

7.1 Informazione e consenso.

Tutte le terapie verranno illustrate verbalmente e/o per iscritto. È necessario per legge il consenso scritto, ed è sempre possibile chiedere ulteriori chiarimenti.

Il Centro prima di iniziare i trattamenti sanitari, una volta illustrato il trattamento, sottopone (mediante apposita modulistica) la “dichiarazione al trattamento” o eventuale altro consenso per trattamenti specifici.

Il Centro è dotato di appositi moduli a secondo delle esigenze di consenso che una volta firmati diventano parte integrante della cartella clinica.

Per alcune prestazioni è necessario attenersi a precise istruzioni post o pre operatorie che saranno fornite dal personale, che si assicurerà che vengano lette e comprese.

7.2 La Struttura

È dotata di una sala d'attesa per complessivi 15 posti a sedere, angolo ristoro; ufficio amministrativo; reception sul cui pavimento è applicata la “linea gialla di cortesia” per garantire la privacy durante le operazioni tra amministrazione e paziente; è previsto un montascale per garantire l'accesso alle prestazioni anche ai portatori di handicap motori, e un percorso tattile su tutta la struttura per garantire l'accesso anche a pazienti ipovedenti.

Il Centro è dotato di 1 sala operativa accessibile solo ai pazienti e agli operatori sanitari, dotato di apposita zona sterilizzazione; sistemi di sicurezza ed antinfortunistici tra i più avanzati; impianto di climatizzazione a circuito chiuso atto a garantire il comfort microclimatico; i massimi standard di igiene grazie al sistema d' abbattimento delle nebbie e delle polveri; impianto di illuminazione conforme alla normativa di igiene dei luoghi di lavoro; impianto di diffusione sonora.

E' dotato, inoltre, delle seguenti attrezzature: sistema informatizzato per l'amministrazione del Centro che consente di gestire la cartella clinica e le informazioni dei paziente, immagini, fotografie e radiografie digitali, la contabilità e la protezione dei dati stessi; una confortevole poltrona odontoiatrica di ultimissima generazione conformi alla normativa sulla Marcatura CE; un apparecchio radiologico per garantire esclusivamente ai pazienti afferenti il centro un' attività di diagnostica strumentale per scopi di accertamento, un laboratorio odontotecnico esclusivo per le esigenze del Centro.

7.3 Sanificazione e igiene

Il Centro garantisce gli standard di igiene più rigorosi; tutta la strumentazione è sterile, o monouso; i macchinari e gli strumenti sterili sono protetti da barriere monouso per evitare contaminazione accidentali, i processi di sanificazione, disinfezione e sterilizzazione sono conformi alle norme legislative europee e soggetti a controlli e verifiche regolari, da parte dello staff del Centro e della ASL competente.

7.4 Apparecchiature

Tutte le apparecchiature impiegate sono moderne, conformi agli standard di sicurezza europei e sottoposte a manutenzione ordinaria e straordinaria

qualora sia necessaria, al fine di garantire sempre la sicurezza, la massima efficienza e la tecnologia più avanzata.

La strumentazione ed i materiali impiegati per le prestazioni sono conformi alla normativa sulla Marcatura CE. Sono prodotti da aziende leader del settore ed hanno una documentata sperimentazione, e stoccati mediante un protocollo specifico.

7.5 Professionalità

Le procedure ed i protocolli operativi adottati sono quelli consigliati nelle linee guida dalle più prestigiose società scientifiche e rappresentano lo stato dell'arte nelle singole branche, tutto il personale è a conoscenza di tutti i protocolli operativi adottati presso il Centro.

Tutti gli operatori seguono programmi continui di aggiornamento e formazione.

8. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Il personale del Centro è formato e costantemente aggiornato sulle procedure di gestione delle emergenze, è presente nel Centro un apposito kit per il primo soccorso qualora sia necessario.

La progettazione e gli arredi dei locali sono finalizzati ad una facile igienizzazione.

9. GESTIONE DEL PRIMO CONTATTO

La gestione del primo contatto con il paziente rappresenta un momento fondamentale per il legame che da questo momento in poi si crea tra il Centro ed il paziente.

La programmazione del primo contatto ha il compito di ottimizzare i tempi, i modi ed offrire un servizio percettibilmente valido.

Competenze dell'area segreteria sono:

gestire il primo contatto con il paziente concordare l'appuntamento per la prima visita l'accettazione, successivamente, del piano di trattamento da parte del paziente acquisizione del consenso al trattamento dei dati secondo la legge sulla privacy raccolta di eventuali reclami inerenti i servizi e dei questionari sulla "customer satisfaction".

9.1 Protocolli operativi di accettazione:

Va segnato in agenda se il paziente richiede la prima visita telefonicamente o personalmente accanto a nome, cognome, numero di telefono, da chi è stato indirizzato al centro o il modo in cui lo ha scelto.

9.2 Responsabilità

La responsabilità della programmazione della prima visita è affidata alla responsabile dell'area segreteria.

9.3 Documenti di registrazione

Le agende degli appuntamenti sono su supporto digitale.

9.4 Area clinica

La programmazione della Prima Visita, come poi la programmazione dei Piani di Trattamento, ha lo scopo di predisporre il Piano di Lavoro clinico onde permettere l'organizzazione degli incontri.

La programmazione del primo contatto clinico ha, inoltre, il compito di ottimizzare i tempi, i modi, ed offrire un servizio valido: quando il paziente viene ricevuto dal sanitario, quest'ultimo deve essere già documentato sul problema da affrontare.

La prima visita ha lo scopo di raccogliere i primi dati del paziente (PZ), formulare una diagnosi quando è possibile, richiedere un approfondimento diagnostico quando necessario, impostare un piano di trattamento preliminare o definitivo, verificare la capacità del Centro di pianificare le attività in modo da soddisfare gli impegni assunti.

Obiettivi di questa fase sono:

- individuare un operatore referente
 - gestire il primo contatto con il paziente
 - Raccogliere l'anamnesi medica e stomatologia
 - Controllo dell'anamnesi medica
 - Controllo dell'anamnesi stomatologia
1. Approfondimento dell'anamnesi stomatologia, e valutazione dei bisogni del paziente compilando il quadro apposito.
 2. Effettuare l'esame obiettivo orale ed extraorale
 3. Compilare il quadro di Stato Iniziale Orale
 4. Trascrivere l'esecuzione della visita.
 5. Definire i bisogni e le aspettative del paziente in relazione alla terapia
 6. Richiedere esami di approfondimento (radiografie, indagini cliniche, compreso eventuale Sondaggio Parodontale e raccolta degli indici parodontali, Diagnosi Parodontale ed indicazione degli obiettivi della terapia,)
 7. Definire un piano di trattamento preliminare o definitivo.

10. IMPEGNI E PROGRAMMI: POLITICA, OBIETTIVI E PIANO DI ATTIVITÀ

Tenuto conto della valutazione dei bisogni e della domanda, del soddisfacimento del cittadino- utente in conformità alle norme e all'etica professionale, del continuo miglioramento del servizio e dell'efficacia e dell'efficienza delle prestazioni, la struttura ha individuato, coerentemente con quanto previsto dalla programmazione sanitaria regionale e

compatibilmente con le risorse economiche, umane, strutturale e tecnologiche, alcuni obiettivi di carattere generale e specifico.

10.1 Obiettivi generali

Per quanto attiene agli obiettivi generali, commisurati al lungo periodo di massimo quattro anni, sotto il profilo qualitativo il Centro mira a conseguire, congruamente con le risorse specificamente assegnate, un sempre maggiore livello di soddisfazione della clientela e a creare un'immagine di elevato livello.

Continuerà a focalizzarsi sull'attività principale, al fine di conseguire elevati livelli di efficienza.

10.2 Obiettivi specifici

Il Centro Medico "Padre Pio" continuerà a focalizzarsi sui propri ambiti di competenza, al fine di conseguire elevati livelli di efficienza ed efficacia.

La struttura ha improntato il raggiungimento di obiettivi specifici sul lungo, medio e breve periodo, attraverso un apposito *Piano di Attività*, adeguando i volumi di attività previsti, le risorse disponibili, le attività di miglioramento e i risultati attesi.

Tali obiettivi inoltre sono definiti in base alla possibilità di essere misurati mediante appositi indicatori, assoggettati a scadenze, articolati in diverse fasi temporali e sottoposti ad una valutazione periodica per valutare in che misura sono stati raggiunti.

Il Centro per monitorare il raggiungimento degli obiettivi specifici programmati ha previsto un apposito *Piano di Attività* in cui sono espresse:

- la tipologia e il volume delle attività erogabili in rapporto alle risorse presenti nella struttura;

- la modalità di erogazione dell'attività prevista;
- l'individuazione dei responsabili e relative funzioni;
- le fasi previste per ogni attività;
- l'assegnazione di specifiche responsabilità durante le fasi previste per il raggiungimento degli obiettivi specifici.

Nell'elaborazione di tale documento la direzione ha tenuto in considerazione le indicazioni ed i suggerimenti provenienti dai cittadini-utenti, raccolte mediante questionari, nonché le indicazioni ed i suggerimenti delle associazioni e dei comitati e del personale.

Il raggiungimento degli obiettivi specifici avviene utilizzando metodologie che si basano su criteri di efficienza, efficacia, miglioramento della qualità dell'assistenza sanitaria ed appropriatezza economica.

La direzione durante l'anno riesamina i documenti in modo da assicurarne la continua adeguatezza, l'efficacia e idoneità con le risorse specificamente assegnate.

11. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

11.1 Diritti

1. Il paziente ha diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
2. Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa 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 dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla

terapia proposta ed alla relativa prognosi. In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha il diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento e la possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'opportunità di un'informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

4. Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.
5. Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.
6. Il paziente può indirizzare eventuali reclami alla sede del Centro Sanitario.

11.2 Doveri

1. Il cittadino malato quando accede in una struttura sanitaria di pertinenza dell'Azienda Sanitaria Locale è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.
2. L'accesso nella struttura sanitaria 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 e assistenziale.

- 3 È un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
- 4 Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimonio al servizio di tutti e quindi anche proprio.
- 5 Per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri pazienti, è indispensabile evitare l'eventuale affollamento di familiari, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete degli altri pazienti.
- 6 Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri.
- 7 È 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.
- 8 L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
- 9 È opportuno che i pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.
- 10 Il personale, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento della struttura ed il benessere

del cittadino malato.

- 11 Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

L'articolato precedente costituisce espressione ed integrazione dei principi contenuti nei sottoindicati documenti, elaborati alla luce di norme di diritto internazionale:

- “Carta dei diritti del paziente”, approvata nel 1973 dalla American Hospital Association;
- “Carta dei diritti del malato”, adottata dalla CFE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979;
- “Carta dei 33 diritti del cittadino”, redatta nella prima sessione pubblica per i diritti del malato, in Roma il 29 giugno 1980.