

CARTA *dei* SERVIZI

Centro di Cardiologia

LA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI È REDATTA IN CONFORMITÀ AL
DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI DEL
19 MAGGIO 1995

CENTRO DI
CARDIOLOGIA 

ANDREA GRIMALDI
MEDICAL CARE 

















2

www.andreagrimaldi.com

Via Marconi 10 - San Giorgio Cremano (NA)

Tel. 081 0207316

centrocardiologiasrl@gmail.com

	CHI SIAMO	pag.5
	PRINCIPI FONDAMENTALI	pag.9
	DIRITTI ENUNCIATI NELLA CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO	pag.13
	STRUTTURA	pag.15
	ORGANIGRAMMA	pag.19
	SERVIZI E PRESTAZIONI.....	pag.23
	INFORMAZIONI PER ACCEDERE ALLE PRESTAZIONI ED AI SERVIZI	pag.25
	PARTECIPAZIONE ALLA SPESA SANITARIA	pag.29
	STANDARD DI QUALITÀ ED IMPEGNI	pag.31
	RIFERIMENTI NORMATIVI	pag.33
	DIRITTI DEL CITTADINO.....	pag.49
	QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE E MODALITÀ DI RECLAMO	pag.53
	LIVELLI DI SERVIZIO ED INDICATORI DELLA RELATIVA REGOLARITÀ (ADEGUATEZZA)	pag.57
	SICUREZZA DELLE STRUTTURE E DEL CITTADINO/UTENTE	pag.59
	CONTENIMENTO DELLE LISTE D'ATTESA.....	pag.63
	SISTEMA QUALITÀ	pag.65

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 poggia la nostra attività di assistenza.

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

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

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

IL DIRETTORE SANITARIO

Dott. Giuseppe Fallea

CHI SIAMO

La società Centro di Cardiologia S.r.l. , con codice fiscale 06588710639 e partita I.V.A. 03941751210, con sede legale in Via Marconi 10, c.a.p. 80046, San Giorgio a Cremano (NA) , tel. 081 0207316, iscritta nel registro delle imprese di Napoli al numero 502241 dal 19/02/ 1996, in possesso dell'autorizzazione sanitaria n.3 del 16 ottobre 2015, ha quale amministratore unico Folco Grimaldi e quale socio Lucia Fumo. La società Centro di Cardiologia S.r.l. è convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale per quanto riguarda tutte le attività di ambito cardiologico: visita, elettrocardiogramma, ECG da sforzo, ecografia cardiaca con ecocolordoppler, ECG dinamico secondo Holter 24 ore, monitoraggio continuo 24h della pressione arteriosa, ecocolordoppler TSA, ecocolordoppler venoso ed arterioso arti superiori e inferiori. L'azienda è in regola con il pagamento dei contributi previdenziali ed assicurativi e le norme e rispetta il CCNL di categoria per i lavoratori dipendenti ed in regola con le disposizioni della L. 68/99 in materia di diritto al lavoro dei disabili.





PRINCIPI FONDAMENTALI

Con la stesura del presente documento il centro CENTRO DI CARDIOLOGIA S.R.L. vuole evidenziare la comunicazione con i propri assistiti al fine di informarli al meglio ed, allo stesso tempo, esaminando le considerazioni ed osservazioni ricevute dagli stessi utenti, migliorare la qualità dei servizi offerti.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

(Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994)

EGUAGLIANZA

Le regole riguardanti i rapporti tra utenti ed il centro CENTRO DI CARDIOLOGIA S.R.L. e l'accesso ai servizi devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato fra le diverse categorie o fasce di utenti.

IMPARZIALITÀ

Il centro CENTRO DI CARDIOLOGIA S.R.L. ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

10

CONTINUITÀ

L'erogazione dei servizi da parte del centro CENTRO DI CARDIOLOGIA S.R.L., nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, è continua, regolare e senza interruzioni. In casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio il centro CENTRO DI CARDIOLOGIA S.R.L. adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

DIRITTO DI SCELTA

Il cittadino ha diritto di scegliere liberamente al di fuori di ogni costrizione morale e materiale se fruire delle prestazioni offerte dal centro CENTRO DI CARDIOLOGIA S.R.L..

PARTECIPAZIONE

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio è sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti del centro CENTRO DI CARDIOLOGIA S.R.L..

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del centro CENTRO DI CARDIOLOGIA S.R.L. che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato sec-

ondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.

L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Il centro CENTRO DI CARDIOLOGIA S.R.L. acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio del centro CENTRO DI CARDIOLOGIA S.R.L. viene erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. L'organizzazione del centro adotta tutte le misure idonee al fine di raggiungere la maggiore funzionalità possibile in relazione alle esigenze degli utenti.



DIRITTI ENUNCIATI NELLA CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO

Le carte dei servizi delle strutture sanitarie grazie alla Deliberazione n. 369 del 23 marzo 2010 hanno recepito i diritti del malato enunciati nella carta europea:

1. Prevenzione
2. Accesso garantito per tutti
3. Informazione
4. Consenso informato
5. Libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari
6. Privacy e confidenzialità
7. Rispetto del tempo del paziente
8. Individuazione di standard di qualità
9. Sicurezza dei trattamenti sanitari
10. Innovazione e costante adeguamento
11. Iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari
12. Personalizzazione del trattamento
13. Sistema del reclamo
14. Procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi

STRUTTURA

Il centro è ubicato al piano terra ed ai primi due piani della Casa di Cura “Andrea Grimaldi” alla via Marconi 8, San Giorgio a Cremano (NA) ed è dotato di un ascensore per l’abbattimento delle barriere architettoniche.

La struttura è dotata di sistemi di emergenza elettrica ed idrica.

E’ adeguata alla normativa sull’igiene e sicurezza sul lavoro D.Lgs. 81/08.

I sistemi impiantistici sono certificati dalle ditte esecutrici e dal responsabile della sicurezza.

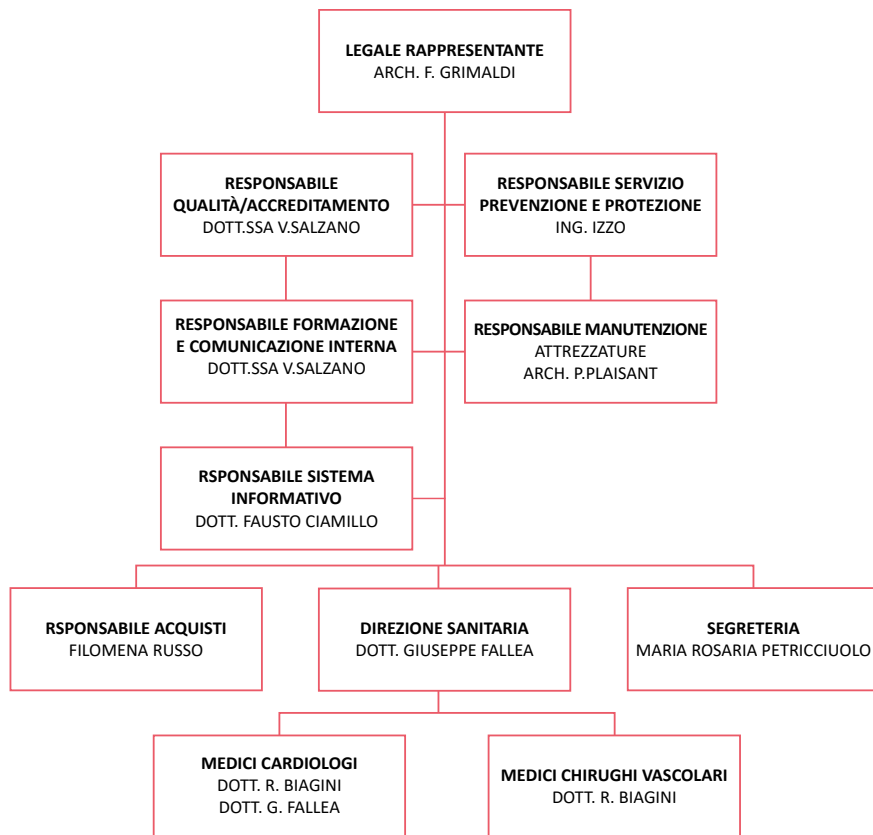






ORGANIGRAMMA

ORGANIGRAMMA



SIGLA	FUNZIONE	NOME COGNOME
AU	Direzione Sanitaria	Arch. Folco Grimaldi
RSPP	Resp. Servizio Prevenzione Protez.	Ing. Izzo
RDD	Rappresentante della Direzione	Dott.ssa Vanessa Salzano
RSQ	Responsabile Sistema Qualità	Dott.ssa Vanessa Salzano
DT	Direttore Tecnico	Dott. Giuseppe Fallea
SEG	Resp. Accettazione	Mariarosaria Petricciuolo



SERVIZI E PRESTAZIONI

Il centro offre i seguenti servizi:

- **EcoColorDoppler Aorta Addominale**
- **Test da sforzo con pedana mobile**
- **Eco colordopppler cardiaco**
- **Eco color doppler agli arti inferiori e superiori**
- **Elettrocardiogramma**
- **Elettrocardiogramma dinamico**
- **Eco (color doppler del TSA)**
- **Holter cardiaco**
- **Holter pressorio**
- **Visita generale e anamnesi**
- **Valutazioni brevi**

24

Le prestazioni e i servizi sono quelli riportati nei nomenclatori nazionali e regionali vigenti.

Le prestazioni previste sono erogate in regime di accreditamento con il Sistema Sanitario Nazionale (ex convenzione).

INFORMAZIONI PER ACCEDERE ALLE PRESTAZIONI ED AI SERVIZI

Gli utenti possono richiedere le prestazioni :

- **Prenotando direttamente al reparto accettazione del centro**
- **Effettuando una prenotazione telefonica**

Il centro è aperto tutti i giorni feriali nei seguenti orari :

LUNEDÌ	09.30 – 17.30
MARTEDÌ	09.30 – 17.30
MERCOLEDÌ	09.30 – 17.30
GIOVEDÌ	09.30 – 17.30
VENERDÌ	09.30 – 17.30

26

TEMPI DI ATTESA

I tempi di attesa possono variare a seconda del numero delle prestazioni, il tempo per ogni prestazione è di 15 min.

RITIRO REFERTI

Il ritiro dei referti avviene presso il servizio di accettazione negli orari di apertura del centro secondo le informazioni trasmesse agli utenti all'atto dell'esecuzione della prestazione.

INFO E PRENOTAZIONI

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 10.00-17.30 | **TEL.** 081 02 07 316

N.B. E' opportuno, per evitare disagi, contattare il personale addetto

all'accettazione ai fini di una completa ed idonea informativa delle fasi operative o di quelle propedeutiche alla esecuzione delle prestazioni.

Per accedere alle prestazioni ed ai servizi bisogna portare con sè:

- **Richiesta del medico curante con indicazioni della diagnosi e delle prestazioni occorrenti**
- **Tessera sanitaria con indicazioni delle esenzioni se dovute**
- **Documento d'identità valido**
- **Stato di preparazione all'esame**



PARTECIPAZIONE ALLA SPESA SANITARIA

PARTECIPAZIONE ALLA SPESA SANITARIA

ESENZIONI

CODICI DI ESENZIONE	€
E02, E03, E04 ed E0100E	0
E01	5
Tutti i codici di patologia (es. CO3 – 031 – 048 etc)	5
I codici di patologie o invalidità che riportano il doppio codice che termina con le lettere L,M o N (es. C0300L o C0300M)	5 quota regionale
I codici di patologie o invalidità che riportano il doppio codice che termina con le lettere E,F,G,H,P,Q,R	non pagano la quota regionale
E00	44,15
E10	36,15
O23	0
Ticket per non esenti	46,15

PRESTAZIONI PRIVATE

PRESTAZIONE	€
Holter Pressorio	45
Holter Cardiaco	65
Ecocardiocolordoppler	65
ECG da sforzo	56
TSA	45
Ecocolor Doppler arti inferiori arterioso	45
Ecocolor Doppler arti inferiori venoso	45
Ecocolor Doppler arti superiori arterioso	45
Ecocolor Doppler arti superiori venoso	45
Visita Cardiologica	20
ECG	20

STANDARD DI QUALITÀ ED IMPEGNI

Gli standard di qualità si configurano nella Carta dei servizi come impegni dichiarati formalmente allo scopo di fornire una garanzia al cittadino utente sui servizi erogati dal CENTRO DI CARDIOLOGIA S.R.L..

Gli impegni si traducono in azioni processi e comportamenti che il CENTRO DI CARDIOLOGIA S.R.L. ha adottato ed adotterà nel tempo, al fine di garantire alcuni fattori di qualità ed il loro miglioramento.

Impegni legati all'accesso alla struttura:

- Ottimizzazione dell'organizzazione per cercare di ridurre i tempi di attesa delle prestazioni
- Distribuzione della carta dei servizi
- Le richieste di terapie urgenti vengono accolte e soddisfatte nel più breve tempo possibile

Impegni legati alla Qualità del servizio erogato:

- Aggiornamento professionale per il personale
- Rinnovo ciclico delle attrezzature e costanti investimenti per il miglioramento della stesse
- Continuo controllo e revisione delle apparecchiature
- Scambio continuo di informazioni tra il personale medico

RIFERIMENTI NORMATIVI

INFORMATIVA E CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI
AGGIORNATI AL GDPR DEL 2016

INFORMATIVA ESTESA DATI ANAGRAFICI E SENSIBILI
(ART. 13 - 14)

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

*Il Titolare del trattamento è **CENTRO DI CARDIOLOGIA SRL** con sede legale in Via G.Marconi 10 – 80046 San Giorgio a Cremano NA*

Il Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) è la Dott.ssa Vanessa Salzano, nominata da CENTRO DI CARDIOLOGIA SRL con lettera di nomina e contratto di incarico per professionista esterno del 25/05/2018.

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

CENTRO DI CARDIOLOGIA 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

*CENTRO DI CARDIOLOGIA SRL tratta i dati personali anagrafici e sensibili dell'interessato (in seguito, "**dati sensibili**" o anche "**dati**") da Lei comunicati in occasione della sua richiesta di prestazioni e/o consulenze sanitarie erogate dalla CENTRO DI CARDIOLOGIA SRL, nello specifico:*

- *prestazioni ambulatoriali*

3. Finalità del trattamento e legittimi interessi

I suoi dati personali anagrafici e sensibili, in possesso della Casa di Cura/Ambulatorio, sono stati/sono/saranno raccolti direttamente da Lei o dagli incaricati nominati della Casa di Cura/Ambulatorio, e sono/saranno trattati nell'ambito della normale attività della Casa di Cura/Ambulatorio, secondo le seguenti finalità:

- a) Finalità strettamente connesse e strumentali alla gestione dei rapporti con i pazienti;*
- b) Finalità connesse alla tutela dell'incolumità fisica e della salute dei pazienti, nonché in ottemperanza agli obblighi previsti da leggi, da*

regolamenti e dalla normativa comunitaria;

4. Modalità del Trattamento

Il trattamento dei Suoi dati personali anagrafici e sensibili è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all'articolo 4, n. 2) del GDPR - compiute mediante strumenti manuali, informatici e telematici con logiche strettamente correlate alle finalità stesse e comunque in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati - e precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione, strutturazione, aggiornamento, conservazione, adattamento o modifica, estrazione ed analisi, consultazione, uso, comunicazione mediante trasmissione, raffronto, interconnessione, limitazione, cancellazione o distruzione. In ogni caso, sarà garantita la sicurezza logica e fisica dei dati e, in generale, la riservatezza dei dati personali trattati, mettendo in atto tutte le necessarie misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la loro sicurezza.

5. Natura del conferimento dei dati e conseguenze dell'eventuale rifiuto di rispondere

Il conferimento dei suoi dati personali anagrafici e sensibili è necessario e deve essere esplicito (art. 9 GDPR) per adempiere le finalità sopraindicate al punto 3, lettera a) e b).

In relazione alle suddette finalità, l'eventuale suo rifiuto di fornire i dati sopra riportati e/o il mancato consenso (art. 7 GDPR) al loro trattamento, necessario per la comunicazione dei suoi dati sensibili, comporterebbe l'impossibilità per la Casa di Cura/Ambulatorio di adempiere agli obblighi relativi alla sua cura presso la stessa e quelli connessi alla tutela della sua salute.

I Suoi dati personali saranno trattati senza il Suo consenso (articolo 6, lettere c, d, f, GDPR), esclusivamente per la seguente finalità:

- 1. rispettare le disposizioni di leggi e regolamenti (nazionali o comunitari), oppure eseguire un ordine di Autorità giudiziarie o di organismi di vigilanza ai quali il Titolare è soggetto;*
- 2. esercitare i diritti e gli obblighi del Titolare, ad esempio il diritto di difesa in giudizio;*
- 3. salvaguardia degli interessi vitali dell'interessato. Il conferimento dei suoi dati personali per adempiere le finalità*

6. Destinatari dei dati sensibili e comunicazione dei dati

I Suoi dati anagrafici e sensibili potranno essere resi accessibili per le finalità di cui all'art. 3 a) e 3 b) a dipendenti e collaboratori del Titolare anche esterni, nella loro qualità di incaricati e/o responsabili del trattamento e/o amministratori di sistema; in particolare:

- *Altri Titolari trattamento dati esterno quali laboratori di analisi per esami istologici ed ematici, specialisti in ambito medico per consulti, centri di esami diagnostici esterni*
- *Incaricato interno che tratta il dato per l'erogazione del servizio*

I dati personali anagrafici e 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.

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. 3 a) Organismi di vigilanza (quali IVASS), 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.

36

7. Periodo di conservazione

I dati personali raccolti per le finalità indicate al precedente punto 3 confluiscono in una pratica sanitaria non soggetta a cancellazione. I dati personali eventualmente raccolti per le finalità indicate al precedente punto 1, ma che non confluiscono in una pratica sanitaria, saranno trattati e conservati per il tempo necessario all'adempimento di tali finalità e/o secondo quanto stabilito dalla legge in materia, o comunque per non oltre 10 anni dalla data in cui riceveremo il Suo consenso per finalità fiscali e probatorie

8. Ambito di diffusione dei dati

I dati personali anagrafici e concernenti il suo stato di salute non sono/saranno oggetto di diffusione fatta salva l'ipotesi della diffusione necessaria per finalità di prevenzione, accertamento o repressione di reati, con l'osservanza di norme che regolano la materia.

9. 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). CENTRO DI CARDIOLOGIA SRL, 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. CENTRO DI CARDIOLOGIA SRL non sottopone i dati a decisioni basate unicamente su trattamenti automatizzati.*

CENTRO DI CARDIOLOGIA SRL notifica a ciascun interessato le eventuali rettifiche, limitazioni o cancellazioni dei dati.

CENTRO DI CARDIOLOGIA SRL 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.

Per i dati sensibili che *CENTRO DI CARDIOLOGIA SRL* tratta per le finalità indicate nella presente informativa sono oggetto di esplicito consenso per il trattamento

10. Modalità di esercizio dei diritti

Potrà in qualsiasi momento esercitare i diritti inviando:

- una e-mail indirizzata a privacy.cardiologia@gmail.com

INFORMATIVA ESTESA DATI PER FINALITÀ DI MARKETING E DIVULGAZIONE SCIENTIFICA (ART. 13 - 14)

39

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

Il Titolare del trattamento è **CENTRO DI CARDIOLOGIA SRL** con sede legale in Via G.Marconi 10 – 80046 San Giorgio a Cremano NA

Il Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) è la Dott.ssa Vanessa Salzano, nominata da *CENTRO DI CARDIOLOGIA SRL* con lettera di nomina e contratto di incarico per professionista esterno del 25/05/2018

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

CENTRO DI CARDIOLOGIA 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

CENTRO DI CARDIOLOGIA SRL tratta i dati personali sensibili dell'interes-

sato (in seguito, “**dati sensibili**” o anche “**dati**”) da Lei comunicati e/o dal Titolare detenuti in occasione della conclusione di contratti per prestazioni sanitarie da Lei richieste ed erogate dalla CENTRO DI CARDIOLOGIA SRL.

Tali dati sono oggetto di trattamento per le finalità promozionali e di marketing di seguito definite

3. Finalità del trattamento e legittimi interessi

I suoi dati personali, in possesso della Casa di Cura/Ambulatori, sono stati/sono/saranno raccolti direttamente da Lei o dagli incaricati nominati della Casa di Cura/Ambulatori, e sono/saranno trattati nell’ambito delle attività della Casa di Cura/Ambulatori, secondo le seguenti finalità di marketing e di divulgazione scientifica:

1. promozione ai fini della prevenzione medico/sanitaria
2. promozione di servizi, distribuzione di materiale a carattere informativo e promozionale, invio di newsletter
3. rilascio della carta fedeltà,
4. pubblicazioni di immagini relative a trattamenti estetici e/o sanitari realizzati o in fase di realizzazione
5. pubblicazioni di immagini relative ad interventi realizzati o in fase di realizzazione in sala operatoria

Effettuate con qualsiasi mezzo, ivi compreso, a titolo esemplificativo e non esaustivo, posta, web, telefono, e-mail

4. Modalità del Trattamento

Il trattamento dei Suoi dati personali è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all’articolo 4, n. 2) del GDPR - compiute mediante strumenti manuali, informatici e telematici con logiche strettamente correlate alle finalità stesse e comunque in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati - e precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione, strutturazione, aggiornamento, conservazione, adattamento o modifica, estrazione ed analisi, consultazione, uso, comunicazione mediante trasmissione, raffronto, interconnessione, limitazione, cancellazione o distruzione. In ogni caso, sarà garantita la sicurezza logica e fisica dei dati e, in generale, la riservatezza dei dati personali trattati, mettendo in atto tutte le necessarie misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la loro sicurezza.

5. Natura del conferimento dei dati e conseguenze dell’eventuale rifiuto di rispondere

Il conferimento dei suoi dati personali per adempiere le finalità sopraindicate al punto 3, è facoltativo.

In relazione alle suddette finalità, l'eventuale suo rifiuto di fornire i dati sopra riportati e/o il mancato consenso (art. 7 GDPR) al loro trattamento comporterebbe l'impossibilità per la Casa di Cura/Ambulatorio di adempiere alle finalità di cui al punto 4 (Considerando 32 GDPR) ma non inficerebbe le prestazioni sanitarie richieste

I Suoi dati personali saranno trattati senza il Suo consenso (articolo 6, lettere c, d, f, GDPR), esclusivamente per la seguente finalità:

- 1. rispettare le disposizioni di leggi e regolamenti (nazionali o comunitari), oppure eseguire un ordine di Autorità giudiziarie o di organismi di vigilanza ai quali il Titolare è soggetto;*
- 2. esercitare i diritti e gli obblighi del Titolare, ad esempio il diritto di difesa in giudizio;*
- 3. salvaguardia degli interessi vitali dell'interessato.*

6. Destinatarî dei dati sensibili per finalità di marketing e comunicazione dei dati

I Suoi dati sensibili potranno essere resi accessibili per le finalità di cui all'art. 3 a) e 3 b) a dipendenti e collaboratori del Titolare anche esterni, nella loro qualità di incaricati e/o responsabili del trattamento e/o amministratori di sistema; in particolare:

- Altri Titolari trattamento dati esterno quali società pubblicitarie e marketing*
- Incaricati interni che trattano i dati per le finalità indicate al punto 3*

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.

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. 3 a) a Organismi di vigilanza (quali IVASS), Autorità giudiziarie, nonché a quei soggetti ai quali la comunicazione sia obbligatoria per legge per l'espletamento delle finalità dette. Detti soggetti tratte-

ranno i dati nella loro qualità di autonomi titolari del trattamento.

7. Periodo di conservazione

Il Titolare tratterà i dati personali sensibili per il tempo necessario per adempiere alle finalità di cui sopra e conservati successivamente per un periodo non superiore a 2 anni dal suo esplicito consenso al trattamento

8. Ambito di diffusione dei dati

I dati personali concernenti il suo stato di salute non sono/saranno oggetto di diffusione fatta salva l'ipotesi della diffusione necessaria per finalità di marketing definite nella presente informativa e solo previo suo esplicito consenso, nonché per le finalità di prevenzione, accertamento o repressione di reati, con l'osservanza di norme che regolano la materia.

9. Diritti

dell'interessato

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

- *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;*
- *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;*
- *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 ri-*

guarda 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;

- *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.*
- *Diritto alla rettifica dei suoi dati personali nel caso in cui siano modificati e non rispondenti a quelli precedentemente acquisiti o comunicati (art. 16)*
- *Diritto alla cancellazione dei dati ("diritto all'oblio" art. 17). CENTRO DI CARDIOLOGIA SRL, 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.*
- *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.*
- *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. CENTRO DI CARDIOLOGIA SRL non sottopone i dati a decisioni basate unicamente su trattamenti automatizzati.*

CENTRO DI CARDIOLOGIA SRL notifica a ciascun interessato le eventuali rettifiche, limitazioni o cancellazioni dei dati.

CENTRO DI CARDIOLOGIA SRL 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.

Per i dati personali e sensibili che CENTRO DI CARDIOLOGIA SRL tratta per fina-

lità di marketing indicate nella presente informativa sono oggetto di esplicito consenso per il trattamento

10. Modalità di esercizio dei diritti

*Potrà in qualsiasi momento esercitare i diritti inviando:
una e-mail indirizzata a privacy.cardiologia@gmail.com*

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI

Io sottoscritto/a

nato/a a

il..... residente in alla via

Codice fiscale

dichiaro di aver letto e compreso L'INFORMATIVA per il trattamento dei dati anagrafici e sensibili fornita a norma e consapevole, in particolare, che il trattamento riguarderà i dati "sensibili", vale a dire "i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute del sottoscritto"

ACCONSENTO

NON ACCONSENTO

46

Al trattamento dei dati sensibili da me comunicati, prestando libero, consapevole, informato e specifico consenso al trattamento, anche con strumenti informatici e/o telematici, dei dati sensibili per le finalità definite nella relativa informativa limitatamente ai servizi richiesti e necessari alla tutela della propria salute, alla Piattaforma informatica cui possono accedere medici, gli infermieri, i Responsabili al trattamento esterno incaricati quali laboratori di analisi e gli incaricati nominati della Centro di Cardiologia srl al fine di garantire continuità del servizio richiesto, per i dovuti adempimenti amministrativi e per tutte le altre attività connesse, compresa la comunicazione dei dati nelle forme e nei modi indicati nell'informativa.

Data.....

Firma.....

**CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI
PER FINALITÀ INFORMATIVE E DI MARKETING**

Dichiaro inoltre di aver letto e compreso L'INFORMATIVA per il trattamento dei dati per finalità di marketing fornita a norma e consapevole, in particolare, che il trattamento riguarderà i dati "personali per le attività di marketing aventi ad oggetto promozione di servizi, distribuzione di materiale a carattere informativo e promozionale, invio di newsletter, rilascio della carta fedeltà che CENTRO DI Cardiologia srl svolge

ACCONSENTO

NON ACCONSENTO

Al trattamento dei dati personali da me comunicati, prestando libero, consapevole, informato e specifico consenso al trattamento, anche con strumenti informatici e/o telematici, dei dati personali per le finalità definite nella relativa informativa limitatamente alle finalità di marketing indicate.

Data.....

Firma.....



DIRITTI DEL CITTADINO

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

1. Ricevere osservazioni, opposizioni o reclami in via amministrativa, presentate dai soggetti di cui all’art. 2 del presente regolamento;
2. Provvedere a dare tempestiva risposta al reclamante su delega della Direzione Amministrativa;
3. Fornire al reclamante tutte le informazioni e quant’altro necessario per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
4. Predisporre, quando non avesse potuto eliminare la causa del reclamo, la risposta firmata dal legale rappresentante del CENTRO DI CARDIOLOGIA S.R.L. in cui si dichiara che le anzidette conclusioni non impediscono la proposizione in via giurisdizionale ai sensi dell’art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93.

Art. 2 – Sono soggetti legittimati agli atti di cui al comma a del precedente art. 1 tutti gli utenti, parenti o affini nonché i responsabili degli Organismi di Volontariato e Tutela, accreditati presso la Regione Campania.

- 50 **Art. 3** – I soggetti individuati all’art. 2 possono esercitare il proprio diritto, presentando osservazioni, opposizioni o reclami, entro 15 gg, dal momento in cui l’interessato abbia avuto conoscenza dell’atto o comportamento contro cui voglia opporsi, in uno dei seguenti modi:
- Lettere in carta semplice, indirizzata e inviata alla Direzione Amministrativa e consegnata alla Direzione Sanitaria;
 - Colloquio con il Direttore Sanitario o suo delegato.

Art. 4 – La Direzione Sanitaria provvede a comunicare per vie brevi, ai Responsabili dei Servizi chiamati in causa, i contenuti dei ricorsi affinché essi adottino le misure necessarie per rimuovere i disservizi verificatisi. In caso positivo dà la diretta risposta agli interessati.

Art. 5 – Nel caso in cui l’intervento opposto ad osservazioni o reclami non sia stato risolutivo, il ricorso debitamente istruito e con un progetto di risposta, viene trasmesso alla Direzione Amministrativa della Casa di Cura, che dovrà provvedere alla comunicazione della decisione adottata. Qualora il reclamante non si considerasse soddisfatto della decisione, potrà entro 15 gg. Produrre una nuova istanza.

Art. 6 – La Direzione Sanitaria dovrà curare:

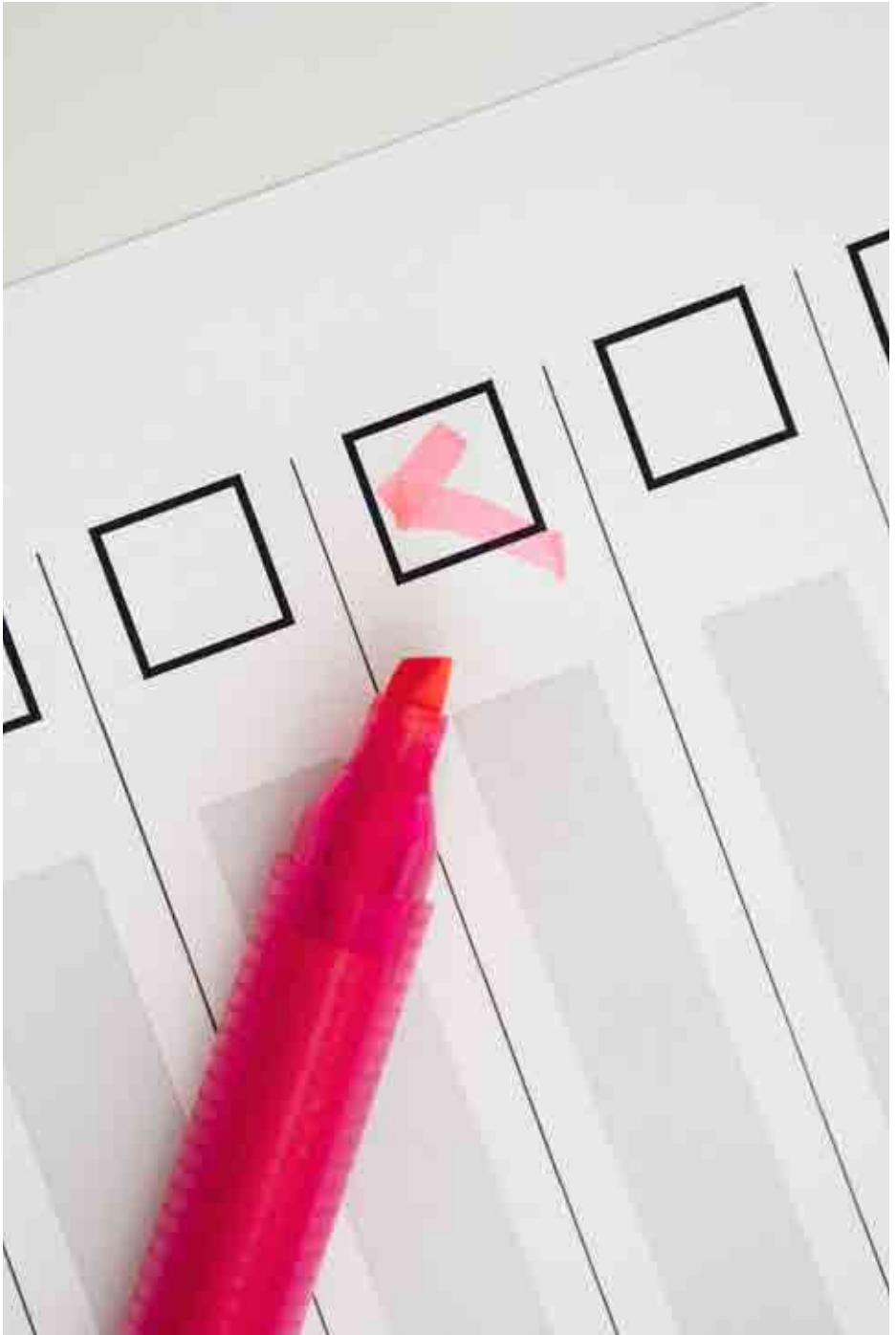
- L’invio della risposta firmata dalla Direzione Amministrativa all’utente e

contestualmente ai Responsabili dei Servizi interessati dal ricorso;

- L'invio alla Direzione Amministrativa dell'opposizione alla decisione sul ricorso affinché essa venga riesaminata adottando, entro 15 gg. dal ricevimento, il provvedimento definitivo, sentito il Direttore Sanitario.

San Giorgio a Cremano

L'Amministratore



QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE E MODALITÀ DI RECLAMO

10) SE DOVESSE SOTTOPORSI AD ALTRI ESAMI TORNEREBBE VOLENTIERI IN QUESTO CENTRO ?

Si *No*

11) DOVENDO ESPRIMERE UN GIUDIZIO GENERALE SUL SERVIZIO RICEVUTO, COME LO DEFINIREBBE ?

Buono *Abbastanza buono*

Non molto buono *Scadente*

MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI

In caso di reclamo Si prega di indicare nella descrizione ogni particolare che possa essere utile ad identificare con precisione i termini e le circostanze dell'accaduto

Reclamo Suggerimento

Data: _____

Descrizione: _____

Dati dell'Utente (non obbligatori):

Nome _____ Cognome _____

Indirizzo _____

Tel _____

LIVELLI DI SERVIZIO ED INDICATORI DELLA RELATIVA REGOLARITÀ (ADEGUATEZZA)

Ricordando che sono escluse le dimensioni relative alla qualità tecnica (competenza, affabilità, sicurezza, ecc.), la qualità del servizio in sanità ruota intorno ai seguenti aspetti:

1. gli aspetti legati al tempo, come la puntualità, la regolarità (rispetto di programmi prefissati e comunicati);
2. gli aspetti legati all'informazione relativa al trattamento sanitario: comprensibilità, chiarezza, completezza;
3. gli aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza all'ingresso nella struttura, comprensivi della segnaletica, della necessaria informazione generale sui servizi (orari, nomi dei responsabili, ecc.);
4. gli aspetti legati alle strutture fisiche: il comfort e la pulizia della struttura, dei servizi, delle sale di attesa;
5. gli aspetti legati alle relazioni sociali e umane: la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento, la capacità di rassicurazione, il rispetto della privacy, la cortesia e il rispetto della dignità, ecc.
6. gli aspetti legati all'adeguatezza delle prestazioni erogate: mediante l'effettuazione di controlli sulla formazione del personale e sulla manutenzione delle attrezzature.

SICUREZZA DELLE STRUTTURE E DEL CITTADINO/UTENTE

La salvaguardia della sicurezza dei cittadini/utenti e delle strutture del Centro è la premessa fondamentale delle attività del Centro CENTRO DI CARDIOLOGIA s.r.l..

Al fine di garantire che in ogni aspetto della operatività del Centro la sicurezza sia adeguatamente considerata come elemento prioritario, è stato implementato un piano della sicurezza in conformità del D.Lgs. 81/2008, che assicura:

- Il continuo miglioramento delle infrastrutture e degli impianti
- Un adeguato programma di formazione
- Adeguati sistemi di prevenzione e di allarmi
- Adeguate procedure di emergenza

Tutte le fasi che il cittadino/utente vive, dall'ingresso al Centro fino all'uscita, sono pertanto valutate al fine di ridurre ogni eventuale rischio.

IL COMFORT

Garantire ai propri pazienti una permanenza almeno gradevole nella struttura è uno degli obiettivi che il Centro CENTRO DI CARDIOLOGIA s.r.l. si pone.

ASPETTI RELAZIONALI – COMPORTAMENTALI

Il Centro CENTRO DI CARDIOLOGIA s.r.l. garantisce ai propri clienti alcune regole di base del proprio personale sugli aspetti relazionali verso gli stessi:

- **La riconoscibilità**, ossia la individuazione personale di tutti i dipendenti attraverso la dotazione di un cartellino di riconoscimento (da portare in modo ben visibile), contenente il nome e il cognome del collaboratore.
- **La presentabilità**, sia attraverso l'utilizzo di un abbigliamento decoroso e pulito, ove non sia prevista un'apposita divisa (camice), sia ponendo una particolare attenzione alla cura personale, evitando forme di trascuratezza e/o eccentricità.
- **Comportamenti, modi e linguaggio** che dovranno essere tali da stabilire con il pazienti un rapporto di fiducia e collaborazione. Il linguaggio utilizzato per le informazioni e le comunicazioni, sia scritte che verbali tra Azienda e Paziente, dovrà essere chiaro e comprensibile. Il personale affronterà con prontezza e disponibilità eventuali problemi che dovessero verificarsi ai pazienti.
- **Rispetto della privacy** attraverso l'applicazione delle regole definite nel Documento Programmatico della Sicurezza redatto in conformità con quanto prescritto al punto 19 del Disciplinary tecnico (allegato B al D.Lgs. 196/03).

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

In sintonia con la crescente sensibilità sulle problematiche ambientali, il Centro CENTRO DI CARDIOLOGIA s.r.l. si propone quale soggetto promotore di iniziative atte a migliorare sia l'impatto ambientale delle attività connesse alle prestazioni erogate sulla collettività, sia la sicurezza dei pazienti che utilizzano la struttura.



CONTENIMENTO DELLE LISTE D'ATTESA

Il Centro CENTRO DI CARDIOLOGIA s.r.l. ha recepito le indicazioni contenute nella Delibera di Giunta della Regione Campania n°880 del 23.06.2006 “Piano attuativo di contenimento liste di attesa” ed il relativo Piano Regionale allegato. Considerato:

- la necessità di pianificare idonee strategie per il contenimento dei tempi di attesa per l’ erogazione di prestazioni sanitarie che costituiscono una delle caratteristiche fondamentali dei livelli essenziali di assistenza, in quanto le prestazioni oltre ad essere appropriate dal punto di vista clinico ed organizzativo devono essere erogate al tempo “giusto”;
- la lunghezza delle liste di attesa un evento fortemente critico, in quanto può limitare la garanzia d’equità d’accesso e la fruizione dei livelli essenziali ed uniformi di assistenza, nonché ridurre la qualità percepita;

Il Centro individua nel Direttore Generale e nel Direttore Sanitario i Referenti Aziendali per le liste di attesa con l’ incarico di gestire e monitorare tutte le attività connesse al governo delle liste di attesa, che orienti l’attività, utilizzando metodologia propria del governo clinico, sui seguenti aspetti:

- analisi dell’ offerta e della domanda delle prestazioni sanitarie e/o socio-sanitarie;
- individuazione, definizione e promozione di modelli organizzativi funzionali agli obiettivi di contenimento delle liste di attesa;
- promozione di attività di formazione, per gli operatori sanitari, finalizzate al miglioramento della gestione delle liste di attesa.

SISTEMA QUALITÀ

L'obiettivo primario dell' organizzazione è:

LA PIENA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Per controllare la qualità percepita dall'utente, è stato predisposto un questionario in cui viene richiesto un giudizio sul servizio erogato e sugli operatori del Centro.

N.B. Il CENTRO DI CARDIOLOGIA S.R.L. opera secondo le disposizioni della normativa vigente in materia dei dati personali dei propri utenti-clienti (GDPR 679/2016)

La Direzione ha stabilito processi efficaci ed efficienti per raccogliere, analizzare ed utilizzare le informazioni raccolte, descritte in seguito, al fine di migliorare le prestazioni dell'organizzazione.

La Direzione procede a monitorare:

- la customer satisfaction
- gli indicatori della qualità (suddivisi tra indicatori di customer satisfaction e indicatori di processo).

66 Gli indicatori e gli standard di qualità sono fissati su :

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

Dall'analisi ed elaborazione dei dati così ricavati si estrapolano delle informazioni utili al fine di poter assumere decisioni e/o azioni relative:

- a) al miglioramento del sistema di gestione della qualità e dei suoi processi;
- b) al miglioramento del servizio erogato in relazione ai requisiti del cliente;
- c) ai bisogni di risorse.

Il monitoraggio e la misurazione della soddisfazione dell'utente si basano sul riesame delle informazioni relative al cliente. La raccolta di tali informazioni è di tipo attivo (questionari ed indagini, studi di settore) e/o passivo (reclami).

Il monitoraggio della soddisfazione del cliente viene effettuato, quindi, attraverso l'ausilio di dati interni ed esterni.

a) Dati interni

- Reclami del cliente

b) Dati esterni

- Questionari e/o indagini
- Studi di settore

La somministrazione di questionari di customer satisfaction è effettuata dal personale di front office prima delle dimissioni del paziente.

I moduli di reclamo sono a disposizione dei pazienti nei locali di accettazione.

CENTRO DI CARDIOLOGIA



Dir. San. Dott. Giuseppe Fallea
Società di Gestione Centro di Cardiologia s.r.l.
Via Marconi, 10 - 80046 San Giorgio a Cremano (NA)
Cod.Fisc. 06588710639 | Aut. San. n.73 del 29/11/02
P.IVA 03941751210

www.andreagrimaldi.com

La presente Carta dei Servizi è stata aggiornata il 25 novembre 2020