

# ***CARTA DEI SERVIZI***



18/05/2020	23	2	Revisionato Mod 16/CS	Sig. A.Oddo (RGQ)	Dott. Roberto Zagami Direzione Tecnica e Sanitaria	Dott. Nicola G. Locorotondo Direzione Generale
10/11/2021	24	2	Modificati: Organigramma, referente amministrazione	Sig. A.Oddo (RGQ)	Dott. Roberto Zagami Direzione Tecnica e Sanitaria	Dott. Nicola G. Locorotondo Direzione Generale
11/02/2022	25	2	Nuove Revisioni: Mod.CS_16_03 e Mod. CS_19_07	Sig. A.Oddo (RGQ)	Dott. Roberto Zagami Direzione Tecnica e Sanitaria	Dott. Nicola G. Locorotondo Direzione Generale
DATA	REV.	Ediz.	DESCRIZIONE	PREPARATO	VERIFICATO	APPROVATO
<b>12/05/2022</b>	<b>26</b>	<b>2</b>	<b>Nuovo Organigramma in rev 6. Adesione a miodottore.it e Nuovo Modulo 17/CS/02</b>	Sig. A.Oddo (RGQ)	Dott. Roberto Zagami Direzione Tecnica e Sanitaria	Dott. Nicola G. Locorotondo Direzione Generale

*Gentile Utente,*

*il documento che Lei sta leggendo è la nostra Carta dei Servizi.*

*La Carta dei servizi è un documento che la nostra organizzazione è tenuta ad adottare per dare informazioni agli utenti sui servizi offerti, sui diritti e sugli obblighi discendenti dal rapporto contrattuale e sulla qualità che s'impegna a garantire.*

*In esso Lei troverà quindi informazioni su:*

- *Servizi offerti, caratteristiche, termini e modalità di erogazione del servizio, di prenotazione e di pagamento, eventuali limitazioni tecniche e/o condizioni preliminari necessarie per certi tipi di servizi (modalità di preparazione agli esami, o sottoscrizione di consensi informati);*
- *protezione dei suoi dati personali;*
- *condizioni di recesso e di rinnovo degli appuntamenti;*
- *condizioni e modalità per il ritiro dei referti;*
- *modalità per ricevere assistenza e presentare reclami;*
- *modalità di partecipazione al miglioramento dei servizi esprimendo giudizi su loro aspetti specifici mediante la compilazione di questionari anonimi messi a sua disposizione;*
- *indennizzi riconosciuti in caso di inadempimento;*
- *organigramma funzionale e nominativo ed altre informazioni per farle conoscere chi siamo e a chi rivolgersi.*

*Al pari del contratto (di norma è la sua singola prescrizione medica), la Carta dei servizi è vincolante per gli operatori ed è parte integrante della disciplina del rapporto. Il contratto e la Carta dei servizi costituiscono, quindi, il riferimento per ogni informazione, obbligo e diritto che Lei voglia conoscere e far valere. Per tale ragione, questo documento Le è reso disponibile prima, durante e anche dopo <sup>(1)</sup> la conclusione del nostro rapporto contrattuale (di norma la conclusione della erogazione delle prestazioni sanitarie di ogni prescrizione).*

*Non esiti a consultarci per ogni chiarimento che Le dovesse necessitare.*

*La Direzione*

---

1) Questo documento è costantemente aggiornato e viene dotato di un indice di revisione per garantire che sia sempre consultabile quello corrente e valido. Le versioni obsolete sono conservate e quindi ancora disponibili alla consultazione per un periodo di tempo non inferiore ad un anno dalla emissione del documento immediatamente successivo che sancisce la automatica decadenza del precedente.

## **INDICE**

<b>1</b>	<b>PRESENTAZIONE DEL POLIAMBULATORIO</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>FINALITÀ E OBIETTIVI</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>ORGANIZZAZIONE DELL'ISTITUTO</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>INFORMAZIONI PER L'UTENTE</b>	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DIRETTO AGLI UTENTI</b>	<b>8</b>
<b>7</b>	<b>CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DIRETTO ALLE AZIENDE</b>	<b>11</b>
<b>8</b>	<b>GARANZIA DI CONFORMITA' ALLE SPECIFICHE</b>	<b>11</b>
<b>9</b>	<b>MIGLIORAMENTO CONTINUO E STANDARD DI QUALITA'</b>	<b>12</b>
<b>10</b>	<b>RIFERIMENTI LEGISLATIVI</b>	<b>12</b>
<b>11</b>	<b>ALLEGATI</b>	<b>13</b>

## 1 PRESENTAZIONE DEL POLIAMBULATORIO

L'Istituto clinico Locorotondo è presente sul territorio di Palermo da oltre 15 anni, con l'intento specifico di offrire ai propri utenti un servizio sanitario ambulatoriale orientato alla prevenzione, alla diagnosi e alla terapia di patologie mediche e chirurgiche gestibili in regime ambulatoriale.

Il Poliambulatorio specialistico lavora in sinergia con il laboratorio "Locorotondo Labs s.r.l." affiancando alle attività medico-chirurgiche quelle di analisi cliniche nell'ambito di tutte le discipline specialistiche di laboratorio.



L'area dedicata alla accettazione delle richieste del piano superiore.

L'Istituto Clinico Locorotondo è autorizzato per le seguenti branche specialistiche:

**Cardiologia, Angiologia, Gastroenterologia, Ginecologia e Ostetricia, Oculistica, Ortopedia, Dermatologia, Endocrinologia, Otorinolaringoiatria, Neurologia, Radiologia diagnostica, Endoscopia, Chirurgia ambulatoriale, Urologia, Pneumologia, Ematologia, Allergologia, Senologia.**

L'Istituto Clinico Locorotondo è contrattualizzato con il SSN per le branche di: **Radiologia diagnostica, Gastroenterologia con Endoscopia Digestiva, Cardiologia, Ortopedia, Endocrinologia, Pneumologia.**

L'Istituto Clinico Locorotondo è convenzionato con enti assicurativi e casse di assistenza sanitaria private per dare l'opportunità agli iscritti di accedere alle prestazioni sanitarie previste in forma diretta e indiretta e svolge un servizio dedicato alle aziende al fine di ottemperare alle prescrizioni di Medicina del Lavoro o per elargire benefit in ambito sanitario ai propri dipendenti.

Il poliambulatorio è in possesso di un Sistema di Qualità Interno che consente un controllo dei processi attento e minuzioso e permette di misurare le performance ottenute in tutti i settori identificati all'interno della organizzazione.

All'interno del poliambulatorio operano circa 40 specialisti oltre a 2 tecnici di radiologia, 2 infermieri professionali e 10 addetti amministrativi. L'Istituto svolge complessivamente oltre 20000 prestazioni l'anno.

## 2 FINALITÀ E OBIETTIVI

L'obiettivo primario dell'istituto Clinico Locorotondo è quello di garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate.

Per rispondere in maniera sempre più efficace alle esigenze del cliente, il Centro è costantemente volto a:

- Migliorare la qualità del servizio agli utenti (medici e/o pazienti) attraverso la rilevazione e valutazione dei reclami, e dei questionari con i quali possono esprimere un giudizio sulle sue caratteristiche;
- Erogare le prestazioni con puntualità e consegnare i referti nei tempi prefissati;
- Fornire un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
- Assicurare professionalità, cortesia e disponibilità a fornire informazioni da parte di tutti gli addetti;
- Trattare in modo assolutamente riservato e proteggere i dati personali dei propri utenti;
- Definire e monitorare indicatori di processo, al fine di verificare e migliorare la capacità dei processi aziendali ad ottenere i risultati attesi, aggiornando il proprio personale con corsi di formazione interni e/o esterni;
- controllare i fornitori e analizzare le richieste di mercato per introdurre nuove branche ed erogare prestazioni nuove e più efficaci;
- adottare e mantenere un Sistema di Gestione per la Qualità idoneo all'accreditamento istituzionale e alla certificazione da parte di ente terzo qualificato;

## 3 PRINCIPI FONDAMENTALI

### Eguaglianza

La Società si impegna costantemente per assicurare l'accesso ai propri servizi nei tempi più brevi possibili, qualunque sia l'appartenenza sociale, razziale, ideologica, politica, economica e di età del cittadino utente in ossequio ai principi fondamentali di eguaglianza.

### Imparzialità

Il personale dello Studio ispira il proprio comportamento a criteri di giustizia e imparzialità nel pieno rispetto dei principi della dignità umana.

### Continuità

La Società assicura i suoi servizi con continuità e regolarità nel rispetto delle leggi vigenti e delle particolari esigenze dei cittadini.

### Efficienza ed efficacia

L'efficienza dell'organizzazione e l'efficacia delle prestazioni sono i due principi ispiratori dell'attività.

### Diritto di scelta

Ogni cittadino deve essere libero di scegliere liberamente a chi e dove affidarsi per le proprie cure e attività diagnostiche.

### Partecipazione

La Società assicura al cittadino la possibilità di accedere alle informazioni riferite alla propria persona, e di formulare proposte di soluzioni migliorative nell'erogazione dei servizi.

### Deontologia Medica

La condotta professionale dei medici iscritti all'ordine professionale, come quelli operanti all'interno dell'Istituto Clinico Locorotondo, è vincolata al rispetto delle regole sancite nel **Codice di Deontologia Medica** emanato nel 2014 dalla Federazione Italiana degli Ordini dei Medici e degli Odontoiatri.

## **4 ORGANIZZAZIONE DELL'ISTITUTO**

### **FIGURE DI RIFERIMENTO**

- Direttore Generale e Rappresentante Legale: Dott. Nicola G. Locorotondo
- Direttore Tecnico Sanitario: Dott. Roberto Zagami
- Responsabile Ufficio Qualità: Dott.ssa Gaia Locorotondo
- Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e delle Risorse: Dott.ssa Lorito Marilena
- Amministrazione: Sig.ra Messina Giovanna

L'organigramma completo, funzionale e nominativo, è allegato a questo documento.

## **5 INFORMAZIONI PER L'UTENTE**

### **LINGUE PARLATE**

La lingua ufficiale parlata all'interno dell'Istituto Clinico è quella italiana. Tutte le comunicazioni con il Paziente-Utente sia in forma orale con gli addetti amministrativi e con il personale medico e sanitario, sia in forma scritta (ad esempio i documenti relativi ai consensi informati alle prestazioni), sono sviluppate nella lingua italiana. Gli Utenti di altre nazionalità che non possiedono la sufficiente conoscenza della lingua italiana atta a garantire la perfetta comprensione dei dialoghi e dei documenti, dovranno presentarsi con un intermediario culturale di loro fiducia provvisto di un valido documento di identità.

### **ORARI DI APERTURA**

<b>GIORNO</b>	<b>ORARIO</b>
<b>Lunedì</b>	<b>8.30 – 13.00</b> <b>14.00 – 18.00</b>
<b>Martedì</b>	<b>8.30 – 13.00</b> <b>14.00 – 18.00</b>
<b>Mercoledì</b>	<b>8.30 – 13.00</b> <b>14.00 – 18.00</b>
<b>Giovedì</b>	<b>8.30 – 13.00</b> <b>14.00 – 18.00</b>
<b>Venerdì</b>	<b>8.30 – 13.00</b> <b>14.00 – 18.00</b>
<b>Sabato</b>	<b>CHIUSI</b>
<b>Domenica</b>	<b>CHIUSI</b>

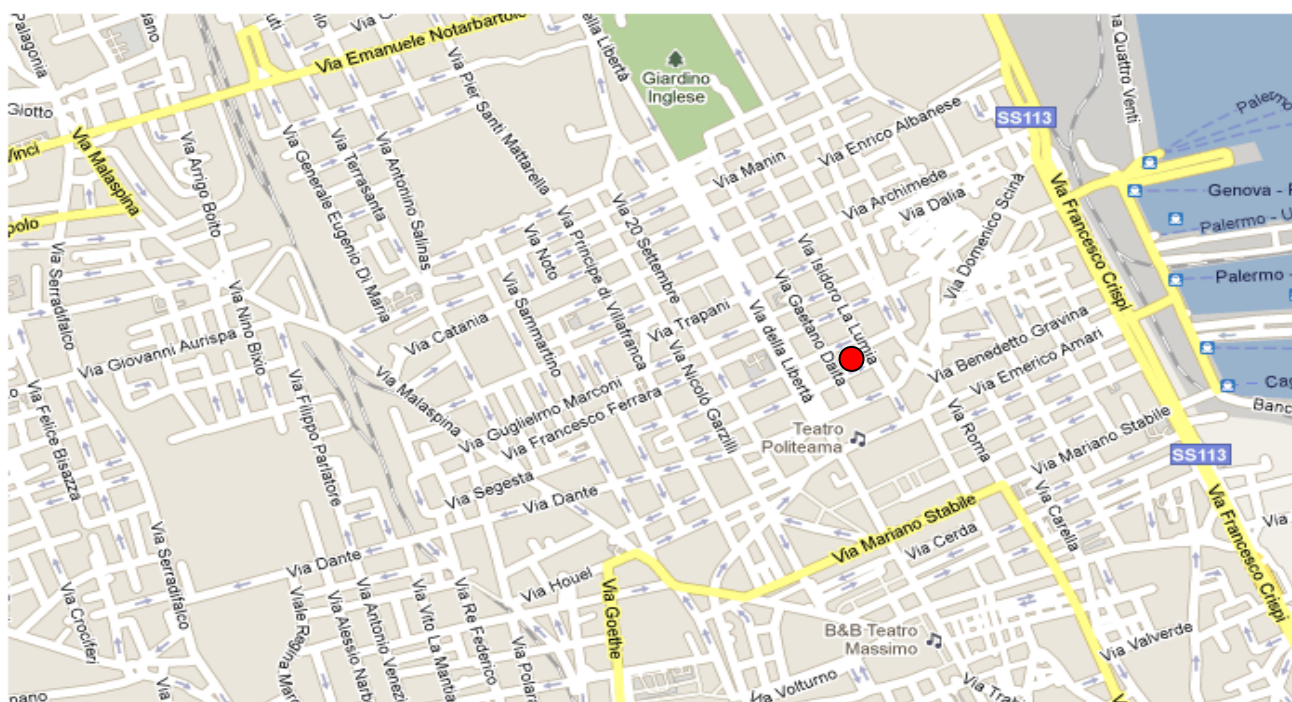
## COME ARRIVARE AL POLIAMBULATORIO

L'Istituto Clinico Locorotondo è ubicato a Palermo in via G. Daita n° 15 e 15/a

E' raggiungibile agevolmente in autobus:

- dal terminale della Stazione Centrale: linee 101 e 106 fermata di Piazza Castelnuovo (Politeama)
- dal terminale della Stazione Loli: linea 102 fermata di Piazza Castelnuovo
- dal terminale di Piazza De Gasperi: linee 101 e 106 ultima fermata di Viale Della Libertà prima di Piazza Castelnuovo.

In automobile è consigliata la percorrenza come da piantina allegata. L'Istituto è ubicato al di fuori del **perimetro ZTL** del Comune di Palermo.



## COME CONTATTARCI

**Telefonicamente:** Il Call center risponde negli orari di apertura al seguente numero: 091 34 33 54

Il personale addetto è in grado di fornire tutte le informazioni necessarie sulla organizzazione della struttura e smistare le telefonate ai colleghi interessati.

**Per FAX:** 091 58 22 27

**Per eMail:** [info@locorotondoistituto.it](mailto:info@locorotondoistituto.it)

**Per Posta:** Istituto Clinico Locorotondo

Via Gaetano Daita, 15

90139 PALERMO (PA)

**Sito WEB:** [www.locorotondoistituto.it](http://www.locorotondoistituto.it)

## COME ORIENTARSI ALL'INTERNO DELL'ISTITUTO

L'Istituto si sviluppa su 600 mq circa disposti su due livelli (piano stradale e ammezzato) collegati da una scala e un ascensore interno per consentire l'abbattimento di qualunque barriera architettonica agli utenti con difficoltà di deambulazione e ai disabili.

Complessivamente sono presenti e disponibili all'utenza n.ro 7 servizi igienici dei quali n.ro 2 (uno per livello) dotati di idonei dispositivi per consentirne l'uso ai disabili. Al primo piano è accessibile a tutti un distributore automatico di bevande e snack funzionante a monete.

## 6 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DIRETTO AGLI UTENTI

### PRESTAZIONI SVOLTE E ALTRE INFORMAZIONI INERENTI

Un elenco completo delle prestazioni che l'Istituto offre agli Utenti è allegato a questa Carta dei Servizi. In esso sono indicati i seguenti dettagli:

- la descrizione della prestazione;
- la branca specialistica di appartenenza;
- i giorni necessari alla consegna del referto;
- le eventuali preparazioni necessarie;
- gli eventuali consensi informati che l'Utente dovrà sottoscrivere prima di sottoporsi all'esame.

I moduli delle preparazioni e dei consensi informati sono anch'essi allegati a questo documento. Un sistema di codifica di immediata comprensione permette la correlazione di questi allegati agli esami.

Anche sul sito internet [www.locorotondoistituto.it](http://www.locorotondoistituto.it) è possibile attingere informazioni relative ai servizi e alle prestazioni offerte.

### CONSENSI INFORMATI ALLE PRESTAZIONI

Il consenso informato alla prestazione medica è un processo che tutela il fondamentale diritto all'autodeterminazione della persona assistita. Questo diritto, infatti, è garantito nel momento in cui all'assistito viene assicurata la facoltà di esprimere liberamente e consapevolmente la propria scelta in merito alle opzioni diagnostiche/terapeutiche proposte.

La validità del consenso sotto il profilo giuridico ed etico, richiede la soddisfazione di una serie di requisiti, tra i quali quello della capacità decisionale, quale presupposto fondamentale per determinare se una persona possa o meno esercitare in modo autonomo le proprie scelte in tutti gli ambiti della vita, incluso quello sanitario.

Nel caso di minori, in linea generale, secondo il codice civile la potestà dei figli (con il d.lgs. n. 154/2013 – il termine potestà è stato sostituito con quello di "responsabilità genitoriale") è esercitata di comune accordo da entrambi i genitori (art. 316 CC) o da uno solo se l'altro genitore è morto o decaduto o sospeso dalla potestà.

**Nei casi di comuni trattamenti medici (misurazione della vista, medicazioni, ecc.), se richiesto, è sufficiente il consenso di uno solo dei genitori non separati legalmente**, in applicazione del principio generale che gli atti di ordinaria amministrazione possono essere compiuti disgiuntamente da ciascun genitore (art. 320 CC). In questi casi il consenso comune è considerato implicito. Ai sensi della L. 8/2/2006 n. 54 "**Disposizioni in materia di separazione dei genitori e affidamento condiviso dei figli**", limitatamente alle decisioni su questioni di *ordinaria amministrazione*, il giudice può stabilire che i genitori esercitino la potestà separatamente. **Nei casi di trattamenti medici comuni il genitore deve rendere una autocertificazione circa lo stato coniugale e l'affidamento del minore.**

**In presenza di trattamenti medici non ordinari (radiografie, colonscopie, etc.) da effettuare a minori, è sempre necessario il preventivo consenso esplicito degli esercenti la potestà genitoriale (di norma entrambi i genitori a prescindere dal loro effettivo stato coniugale) e una autocertificazione di entrambi i genitori circa lo stato coniugale e l'affidamento del minore.**

Il consenso deve essere espresso in **forma scritta** (vedi la modulistica allegata) per tutti quegli atti sanitari invasivi che comportano rischi e per i quali si prospettano alternative.



## ACCREDITAMENTI E CONVENZIONI PRESSO/CON ENTI DI ASSISTENZA PUBBLICI E PRIVATI

L' Istituto Clinico Locorotondo è accreditato e/o convenzionato con i seguenti Enti di assistenza:

Denominazione Ente e (Acronimo)	Branche Specialistiche o Prestazioni
Servizio Sanitario Regionale (SSN)	Radiologia, Gastroenterologia con Endoscopia Digestiva, Cardiologia, Ortopedia, Endocrinologia, Pneumologia.
ASSIRETE	Tutte le branche accreditate
CASPIE	Tutte le branche accreditate
COOP SALUTE	Tutte le branche accreditate
FASDAC	Tutte le branche accreditate
FISDE	Tutte le branche accreditate
GENERALI	Tutte le branche accreditate
INTER PARTER ASSISTANCE	Tutte le branche accreditate
PREVIMEDICAL	Tutte le branche accreditate
SISTEMI SANITARI	Tutte le branche accreditate
UNISALUTE	Tutte le branche accreditate

Le modalità di accesso alle prestazioni ed i costi imputabili all'Utente sono strettamente vincolati dalle leggi e dai regolamenti su scala nazionale previsti dagli accordi con i singoli enti di assistenza e a cui si rimanda per i dettagli.

## MODALITA' DI PRENOTAZIONE E RECESSO

Le richieste di prenotazione delle prestazioni effettuate in regime di assistenza del SSN o privatamente può avvenire:

- In via diretta presso il nostro istituto;
- per via telefonica;
- on line attraverso il sito [www.locorotondoistituto.it](http://www.locorotondoistituto.it) alla sezione dedicata e, solo per quelle private, anche attraverso la piattaforma [www.miodottore.it](http://www.miodottore.it).

All'atto della prenotazione è necessario che l'utente comunichi le seguenti informazioni minime:

- le proprie generalità (cognome, nome e data di nascita);
- un recapito telefonico personale;
- il giorno e l'ora di svolgimento e il tipo di prestazione di cui necessita.

Le richieste di prenotazione delle prestazioni effettuate in regime di assistenza da parte di enti privati, quali compagnie di assicurazione o aziende può avvenire:

- in via diretta presso il nostro istituto;
- per via telefonica;
- on line attraverso il sito [www.locorotondoistituto.it](http://www.locorotondoistituto.it) alla sezione dedicata.

**Le prestazioni potranno essere rese all'Utenza solo dopo l'autorizzazione dell'Ente di Assistenza.**

Attraverso la piattaforma [www.miodottore.it](http://www.miodottore.it) è possibile effettuare prenotazioni di **prestazioni da svolgere esclusivamente a pagamento**, riferibili alle branche: angiologia, cardiologia, chirurgia vascolare, dermatologia, gastroenterologia, ginecologia, otorinolaringoiatria, pneumologia, diagnostica per immagini (radiologia, ecografie). Sono coinvolti 13 medici operanti all'interno dell'Istituto. Gli appuntamenti attraverso la piattaforma possono essere fissati, modificati o cancellati direttamente dal Paziente anche attraverso una App per smartphone. **Il servizio di prenotazione tramite la piattaforma e la App sono completamente gratuiti per il Paziente.**

L'utente che prenota direttamente riceverà un tagliando-promemoria recante il giorno, l'ora e il tipo di prestazione richiesta.

Per annullare un appuntamento è necessario che l'Utente formalizzi le sue intenzioni in un documento. E' pertanto necessario rivolgersi direttamente ad uno sportello oppure mandare una email, indicando generalità, il giorno dell'appuntamento e la prestazione da cancellare. Unica deroga alla modalità di annullamento prima descritta è riservata ai soggetti di età superiore a 70 anni che possono richiedere l'annullamento di una prenotazione anche solo telefonicamente.

**Per l'annullamento o lo spostamento ad altro giorno o in altra ora dell'appuntamento non sarà dovuto all'Istituto alcun indennizzo da parte dello Utente.**

La invitiamo ad effettuare l'annullamento o la modifica dell'appuntamento il prima possibile e comunque entro 5 giorni dalla data di effettuazione prevista. Ciò ci consentirà una nuova pianificazione delle liste di attesa e l'attribuzione ad altro Utente dell'appuntamento che si è venuto a liberare.

## EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Il giorno previsto con una decina di minuti di anticipo rispetto all'ora dell'appuntamento, l'Utente deve presentarsi allo sportello del piano destinato alle attività della branca specialistica a cui si riferisce la prestazione da svolgere, munito della propria tessera sanitaria e di un documento di identità non scaduto. Sono considerati validi alla verifica della identità della persona i seguenti documenti:

- la carta d'identità italiana;
- il passaporto italiano;
- la patente di guida;
- la patente nautica;
- la licenza di porto di armi;
- il libretto di pensione;
- il patentino di abilitazione alla conduzione di impianti termici;
- le tessere di riconoscimento rilasciate da un'amministrazione dello Stato, purché munite di fotografia e di timbro o di altra segnatura equivalente. (es. tessere AT e BT, tessere di appartenenza ad ordini professionali, Patente di operatore di stazioni di radioamatore, Certificato limitato di radiotelefonista)

**I minori devono essere accompagnati da un soggetto (di norma uno dei genitori ma potrebbe essere necessaria la presenza di entrambi) preposto legalmente alla cura dei suoi interessi e bisogni.**

In casi eccezionali l'Istituto potrebbe trovarsi nelle condizioni di non potere fare svolgere la prestazione nei modi, nei tempi o dal medico inizialmente fissati o concordati con l'Utente, ad esempio per sopravvenuta indisponibilità del medico specialista o di un improvviso guasto alla strumentazione. In questi casi l'Istituto si impegna a darne comunicazione telefonica nel minor tempo possibile all'Utente, verificando con quest'ultimo la possibilità di riprogrammazione dell'appuntamento. **Per l'annullamento o lo spostamento ad altro giorno o in altra ora dell'appuntamento non sarà dovuto all'Utente alcun indennizzo da parte dell'Istituto Clinico Locorotondo.**

## MODALITA' DI RITIRO DEI REFERTI

La quasi totalità dei referti viene consegnata al termine della prestazione nelle mani del diretto interessato. Nel caso di consegna differita il personale di segreteria comunica verbalmente e per iscritto al cliente, nell'apposito spazio del documento predisposto per il ritiro del referto, la data e l'ora a partire della quale sarà possibile effettuare l'operazione di consegna.

Per il ritiro l'Utente deve presentarsi ad uno sportello del piano destinato alle attività della branca specialistica a cui si riferisce il referto, munito di un documento di identità non scaduto.

**I minori devono essere accompagnati da un soggetto (di norma uno dei genitori ma potrebbe essere necessaria la presenza di entrambi) preposto legalmente alla cura dei suoi interessi e bisogni.**

In rispetto alla legge Reg. UE 2016/679 sulla tutela della privacy il personale è autorizzato a consegnare i referti a persone diverse dall'avente diritto solo dietro la consegna di una delega di quest'ultimo o in presenza di una autocertificazione del ritirante il referto che attesti un rischio reale per la salute dell'Utente che si è sottoposto alle indagini e la conseguente urgenza di conoscerne gli esiti. La delega che deve essere accompagnata da una fotocopia o dall'originale del documento di riconoscimento del delegante (colui che si è sottoposto all'esame), deve indicare obbligatoriamente le generalità del delegato (colui che è incaricato del ritiro del risultato dell'esame) e gli estremi del referto in oggetto (data di effettuazione e descrizione dell'esame). All'atto della consegna del referto il delegato dovrà esibire un valido documento di riconoscimento e sottoscrivere una ricevuta di consegna.

**Il referto in questi casi viene consegnato in busta chiusa.**

Se l'interessato ne ha fatto preventiva richiesta scritta, il referto può essere spedito tramite posta o inviato via Fax.

I referti prodotti a seguito di contratti di Medicina del Lavoro sono consegnati esclusivamente in busta chiusa al medico competente per tramite delle aziende committenti.

### MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento delle prestazioni, per la parte di competenza dell'Utente (ticket, franchigia, intero valore), deve avvenire in Euro, contestualmente alla accettazione delle prestazioni per il loro svolgimento, utilizzando uno dei seguenti mezzi:

- contanti;
- assegno di conto corrente bancario o postale;
- bancomat o carta di credito o di debito attraverso il sistema di pagamento elettronico (POS) di cui sono dotati gli sportelli di entrambi i piani.

All'atto della erogazione delle prestazioni che prevedono un pagamento da parte dell'Utente viene emesso il documento fiscale previsto dalle leggi e dai contratti in vigore nel dato momento.

### RICHIESTA DI COPIE DEI REFERTI AMBULATORIALI

Il poliambulatorio si fa carico di tenere un archivio per la conservazione dei referti per ogni successiva richiesta da parte dell'utenza o delle autorità di controllo per un periodo di tempo non inferiore ad un anno dalla data di effettuazione. La richiesta di una copia da parte dell'utenza deve essere formulata per iscritto, attraverso la modulistica predisposta presso i nostri sportelli, dal diretto interessato o da chi ne cura per legge gli interessi. Normalmente in 7-10 giorni è possibile ritirare presso l'Istituto la copia del referto richiesta.

**Il rilascio di copie dei referti avviene in via totalmente gratuita.**

## 7 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DIRETTO ALLE AZIENDE

### MEDICINA DEL LAVORO

L'Istituto Clinico Locorotondo offre alle aziende un servizio di medicina del lavoro finalizzato ad attuare correttamente tutte le norme vigenti in materia di salute nei luoghi di lavoro. I nostri medici di medicina lavoro, formulano un protocollo di accertamenti preventivi e periodici del personale esposto a rischio, in collaborazione con il nostro staff di medici specialisti che si occupa dell'esecuzione delle visite e degli accertamenti.

Per informazioni dettagliate e preventivi commisurati alle vostre specifiche necessità è opportuno contattare direttamente l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

## 8 GARANZIA DI CONFORMITA' ALLE SPECIFICHE

### IDENTIFICAZIONE DEL PAZIENTE/REFERTO

Ad ogni paziente viene richiesta la esibizione di documento valido al riconoscimento al fine di assicurare la sua identità. All'atto dell'accettazione il sistema informatico attribuisce al cliente in modo automatico un codice cliente e un codice accettazione. Il codice cliente verrà assegnato all'atto della prima registrazione e in seguito accompagnerà l'utente tutte le volte che accederà ai nostri servizi. Tale metodo assicura una identificazione assolutamente univoca del nostro Utente.

Sui referti emessi dalla struttura l'Utente viene identificato con nome, cognome, data di nascita, codice fiscale e codice di accettazione.

### CONFORMITA' DELLE PRESTAZIONI/RICHIESTA

Per quanto attiene alla prevenzione di non conformità relative al corretto svolgimento delle attività sono in atto procedure tendenti a documentare tutti i problemi riscontrati nel normale svolgimento del lavoro. Questi documenti vengono periodicamente riesaminati al fine di consentirne la rivalutazione in riferimento sia alla loro frequenza che alla gravità.

In tutti i casi, in presenza di situazioni nuove non ammesse, il Responsabile Gestione Qualità, nomina un gruppo di studio che a tempi definiti deve documentare le ragioni che determinano il verificarsi di queste situazioni anomale. In funzione di queste vengono

elaborate le azioni correttive necessarie per la definitiva, ove possibile, soppressione del problema e la definizione di come comportarsi al loro verificarsi.

### **CONFORMITA' DEL SERVIZIO**

L'Istituto Clinico Locorotondo ha attivato un sistema di valutazione della soddisfazione dei clienti sui servizi offerti, per acquisire le informazioni necessarie per migliorare il servizio erogato. A tal fine vengono forniti agli utenti appositi questionari che, in forma rigorosamente anonima, sono analizzati per individuare i correttivi e i miglioramenti da attuare.

### **TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DEL CLIENTE**

In base al Reg. UE 2016/679 (legge sulla privacy), i dati anagrafici e sanitari riguardanti la clientela sono custoditi riservatamente dalla nostra struttura. Ha accesso ai dati solo il personale autorizzato.

Ovviamente sempre a norma del citato Regolamento, i dati sono a disposizione degli organi ministeriali - regionali, delle ASP e di Pubblica Sicurezza per le finalità istituzionali previste. Il consenso dei minori è valido a partire dai 16 anni; prima di tale età occorre raccogliere il consenso dei genitori o di chi ne fa le veci. Senza un preventivo ed esplicito consenso scritto da parte degli interessati non sarà possibile per l'Istituto Clinico Locorotondo inoltrare referti ai medici curanti, o inviarli per email, posta ordinaria o fax..

### **RECLAMI**

L'istituto Clinico Locorotondo è dotato di un servizio per il ricevimento dei reclami.

Il reclamo può essere presentato con due modalità:

- attraverso apposita sezione dedicata del sito internet
- Presso gli sportelli Accettazione dove sono disponibili appositi moduli reclamo su cui il Cliente può registrare la sua insoddisfazione.

La segreteria farà da collegamento con i singoli settori interessati al fine di risolvere in tempi brevi l'insoddisfazione manifestata dal cliente.

Tali mezzi consentono alla Direzione di prendere in considerazione eventuali spunti di miglioramento derivanti da specifiche richieste da parte dell'utenza.

## **9 MIGLIORAMENTO CONTINUO E STANDARD DI QUALITA'**

### **SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

Con l'introduzione del Sistema di Gestione per la Qualità, l'Istituto ha avviato un programma di miglioramento continuo basato sul concetto di controllo dei processi attraverso continui feedback.

Gli indicatori sotto continuo monitoraggio sono i seguenti:

- Reclami clienti
- Anomalie nell'erogazione del servizio
- Rispetto dei controlli sulle apparecchiature e strumentazione di processo
- Soddisfazione del cliente

Gli standard di qualità per le singole prestazioni sono disponibili nell'allegato 2 al presente documento.

## **10 PRINCIPALI RIFERIMENTI LEGISLATIVI**

- Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal DL 517/93, in particolare l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini. Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

- UNI EN ISO 9000;
- Decreto legge 81” (9 aprile 2008) emanato in attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro
- Decreto n. 37 del 22 gennaio 2008 (ex Legge 46/90; attuata con il regolamento di cui al D.P.R. 6 dicembre 1991, n. 447) Norma per la sicurezza degli impianti
- D. Lgs 241/00 Norme in materia di radiazioni ionizzanti
- D. Lgs. 493/96 Prescrizioni minime per la segnaletica di sicurezza e/o di salute sul luogo di lavoro
- D. Lgs.22/97 (e successive modificazioni e integrazioni) Attuazione direttive CEE sui rifiuti, sui rifiuti pericolosi, sugli imballaggi e sui rifiuti di imballaggio.
- D.L.vo 24 febbraio 1997, n.46,
- Legge 13/89 Disposizione per favorire il superamento e l’eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici
- Decreti 890 del 17 Giugno 2002 e 463 del 17 Aprile 2003 sull’Accreditamento Istituzionale
- Reg. Europeo 2016/679 “Regolamento generale sulla protezione dei dati” – GDPR (che sostituisce il precedente “Codice Privacy” D.Lgs. 196/03)
- LEGGE-22-dicembre-2017-n-219 Norme in materia di consenso informato e di disposizioni anticipate di trattamento.

## 11 ALLEGATI

1. Mod. 01/CS/06 Organigramma funzionale e nominativo
2. Mod. 02/CS/03 Elenco prestazioni
3. Mod. 04/CS/02 Consenso informato alla sedazione per esofago-gastro-duodenoscopia e/o colonscopia
4. Mod. 05/CS/01 Modulo di consenso informato cistoscopia transuretrale
5. Mod. 06/CS/02 Consenso informato in radiologia diagnostica - MOC
6. Mod. 07/CS/01 Informativa e consenso test Ergometrico
7. Mod. 08/CS/02 Preparazione per Idrocolonterapia
8. Mod. 09/CS/01 Consenso informato del paziente al trattamento medico-chirurgico
9. Mod. 10/CS/02 Consenso informato alla Esofagogastroduodenoscopia
10. Mod. 13/CS/02 Preparazione per clisma opaco
11. Mod. 14/CS/01 Consenso informato alla ileoscopia con eventuale polipectomia
12. Mod. 16/CS/03 Preparazione per Esofagogastroduodenoscopia
13. Mod. 17/CS/01 Preparazione per Rettosigmoidoscopia
14. Mod. 18/CS/01 Responsabilità Holter
15. Mod. 19/CS/07 Preparazione per colonscopia (dott.ssa C. Randazzo)
16. Mod. 21/CS/01 Questionario per misurare il grado di soddisfazione dell’Utente
17. Mod. 22/CS/02 Consenso informato per Idrocolonterapia
18. Mod. 23/CS/02 Consenso informato per l’esame Isterosalpingografia
19. Mod. 24/CS/01 Preparazione per Pancolonscopia (dott. G. Pisciotta)
20. Mod. 25/CS/00 Consenso Informato per Visita Medica Otorinolaringoiatrica Con Laringoscopia
21. Mod. 26/CS/01 Consenso Informato per Visita Medica Per La Idoneita' Sportiva Agonistica
22. Mod. 27/CS/01 Consenso Informato per Il Pap – Test
23. Mod. 28/CS/00 Consenso Informato per la Scleroterapia delle Varici e delle Teleangectasie
24. Mod. 29/CS/00 Consenso Informato per L’uso di Auto - Emocomponenti a Scopo Chirurgico Odontoiatrico
25. Mod. 30/CS/01 Consenso Informato per Agoaspirato-Agobiopsia Mammaria
26. Mod. 31/CS/00 Consenso Informato per Interventi di Criochirurgia
27. Mod. 32/CS/00 Consenso Informato PRP in Dermatologia-Dermocosmesi
28. Mod. 33/CS/01 Preparazione per Idrocolonterapia per colon (dott.ssa C. Randazzo)
29. 02\_01\_01 Informativa\_pazienti\_rev 03 Sistema di gestione privacy INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PER I PAZIENTI
30. Mod. 35/CS/00 Autocertificazione potestà per i genitori dei minorenni
31. Mod. 36/CS/01 Consegnare campioni e consenso al trattamento dei dati personali trasmessi alla PA.MA.FI.R
32. Mod. 37/CS/01 Consegnare campioni e consenso al trattamento dei dati personali trasmessi a LOCOROTONDO LABS
33. Mod. 38/CS/00 Consenso Informato per Ozonoterapia
34. Mod. 39/CS/01 Consenso Informato Infiltrazioni Artrocentesi-Peri-Intra-Articolari