



NUOVA  
**SALUS**  
DIAGNOSTICA

# CARTA DEI SERVIZI SANITARI E DEI DIRITTI DELL'UTENTE

**REV. 2022**

Sede OPERATIVA: V.le Trieste, 97 – 01100 Viterbo Tel. 0761344650  
Sede legale: Via Monfalcone 2 Tel. 0761220929  
Fax 0761321350 - e-mail [info@salusviterbo.it](mailto:info@salusviterbo.it)

## INDICE

1	Introduzione.....	3
1.1	Origine e obiettivi della Società.....	3
2	Servizio Amministrativo .....	3
3	Principi fondamentali.....	4
4	Come raggiungerci e contattarci.....	5
5	Unità Operative e Responsabili: Organigramma.....	6
6	la struttura.....	7
6.1	Struttura.....	7
6.2	Laboratorio di diagnostica per immagini e Laboratorio di Analisi.....	7
7	Ambulatori.....	8
7.1	Cardiologia.....	8
8	Attività diagnostiche ambulatoriali.....	9
8.1	Laboratorio analisi.....	9
8.2	La diagnostica per immagini.....	9
9	Modalità di prenotazione ed esecuzione delle prestazioni diagnostiche di laboratorio	11
9.1	Accettazione.....	11
9.2	Privacy – Trattamento dei dati sensibili - Reclami.....	11
9.3	Pagamento delle prestazioni.....	11
9.4	Indagini diagnostiche.....	12
9.5	Consegna dei referti e disponibilità dei risultati.....	12
9.6	Modalità di raccolta dei campioni da esaminare.....	13
9.6.1	Prelievo del sangue.....	13
9.6.2	Esame delle urine.....	13
9.6.3	Urinocoltura .....	13
9.6.4	Raccolta urine delle 24 ore .....	14
9.6.5	Feci : esame per la ricerca dei parassiti .....	14
9.6.6	Feci : esame per la ricerca del sangue occulto .....	14
9.6.7	Feci : esame colturale (coprocultura).....	14
9.6.8	Tampone uretrale .....	14
9.6.9	Prova immunologica di gravidanza ( su urina ).....	15
9.6.10	Esame del liquido seminale.....	15
9.6.11	Curva glicemica.....	15
9.6.12	Urea e Creatinina clearance.....	15
9.6.13	Test antigenico basato su tampone nasale/orofaringeo.....	15
10	Modalità di preparazione del utente per gli esami radiologici.....	16
10.1.1	RX Digerente.....	16
10.1.2	RX Clisma Opaco a doppio contrasto.....	16
10.1.3	RX Diretta Addome.....	16
11	Informazioni Generali:.....	16
11.1	Ufficio Prenotazione.....	16
11.2	Gestione lamentele.....	16
11.3	Consenso, Collaborazione e Rifiuto del trattamento.....	17
11.4	Diritto alla riservatezza.....	17
11.5	Reclami.....	17
12	Introduzione agli standard di qualità e modalità di verifica.....	17
12.1	Standard di qualità: .....	18

## **1 INTRODUZIONE**

La Carta dei Servizi della Nuova Salus Diagnostica intende fornire agli utenti che accedono alla struttura tutte le informazioni necessarie per usufruire dei diversi servizi nel modo più agevole e con il maggiore beneficio.

La Nuova Salus Diagnostica dispone di un'efficiente organizzazione che da sempre pone al centro delle sue scelte le esigenze del Utente e di cui intende, con tale pubblicazione, rendere partecipi tutti coloro che accedono alla struttura.

E' nostro convincimento che tutte le professionalità e le tecnologie di cui la Nuova Salus Diagnostica è dotata in tanti anni di esperienza e di presenza sul territorio, vadano continuamente aggiornate e migliorate sulla base delle indicazioni e dei suggerimenti ricevuti dai utenti.

### **1.1 Origine e obiettivi della Società**

La Nuova Salus Diagnostica nasce nel 2020, ma già Clinica Salus dal 1948, e sin dall'inizio si è posta come realtà di primaria importanza nell'ambito della sanità locale.

La Nuova Salus Diagnostica svolge, grazie all'utilizzo di moderne e sofisticate apparecchiature, un'attività di laboratorio analisi in grado di garantire i migliori risultati nei tempi più brevi per la massima soddisfazione delle esigenze degli utenti.

Il Laboratorio di analisi e il servizio di Radiodiagnostica situati all'interno della Nuova Salus Diagnostica svolgono indagini diagnostiche utenti esterni.

La Nuova Salus Diagnostica è accreditata con il S.S.N. con delibera Regionale del mese di febbraio 2021.

Al fine di garantire la correttezza delle prestazioni eseguite ha ottenuto la certificazione del sistema di gestione della qualità conformemente alla norma UNI EN ISO 9001, rilasciata dal RINA, Ente accreditato ACCREDIA.

## **2 Servizio Amministrativo**

Direttore Amministrativo:

Tel. 0761220929

La Nuova Salus Diagnostica è una società a responsabilità limitata amministrata da un consiglio composto da tre membri: Presidente e Consiglieri, eletti dall'assemblea sociale con una certa periodicità.

Responsabile dell'ufficio contabilità è il Direttore Amministrativo coadiuvato da uno studio commercialista esterno.

Il personale d'accettazione è a disposizione degli utenti per informazioni e chiarimenti.

### **3 PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### ***Dignità***

Ogni utente è assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana

#### ***Uguaglianza***

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

#### ***Rispetto della persona***

Nell'interloquire con il personale del laboratorio ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché, secondo una prassi che non deve essere più tollerata, col numero o col nome della propria malattia. Ha, altresì, diritto di essere interpellato con la particella pronominale "Lei".

#### ***Diritto all'informazione***

L'utente ha diritto di ottenere dalla struttura 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 assistono.

#### ***Imparzialità***

A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime, da parte del personale che opera nella Struttura.

#### ***Continuità***

Ai cittadini è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

#### ***Diritto di scelta***

Ogni cittadino, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario nazionale, debitamente compilato nel rispetto delle disposizioni di legge vigenti, può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla Struttura accreditata prescelta. L'utente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di prestazioni alternative, anche se eseguibili in altre strutture. Ove l'utente non sia in grado di determinarsi la stessa dovrà essere comunicata all'accompagnatore o, quando possibile e non coincidente, a coloro che esercitano potestà tutoria.

#### ***Riservatezza***

L'utente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti così come disposto dalla legislazione vigente in materia.

### **Partecipazione**

È garantito il diritto del cittadino a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla correlata erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura. Ha quindi anche il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

### **Efficienza ed efficacia**

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia e la Struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

## **4 COME RAGGIUNGERCI E CONTATTARCI**

Il complesso è situato in una zona residenziale facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici in quanto l'entrata su Viale Trieste 97 è vicina alla fermata delle linee urbane di autobus.

Anche il raggiungimento della struttura con mezzi propri è agevole sia per la vicinanza al centro sia per la possibilità di parcheggi in prossimità dell'entrata di via Monfalcone e interni, riservati ai portatori di handicap.

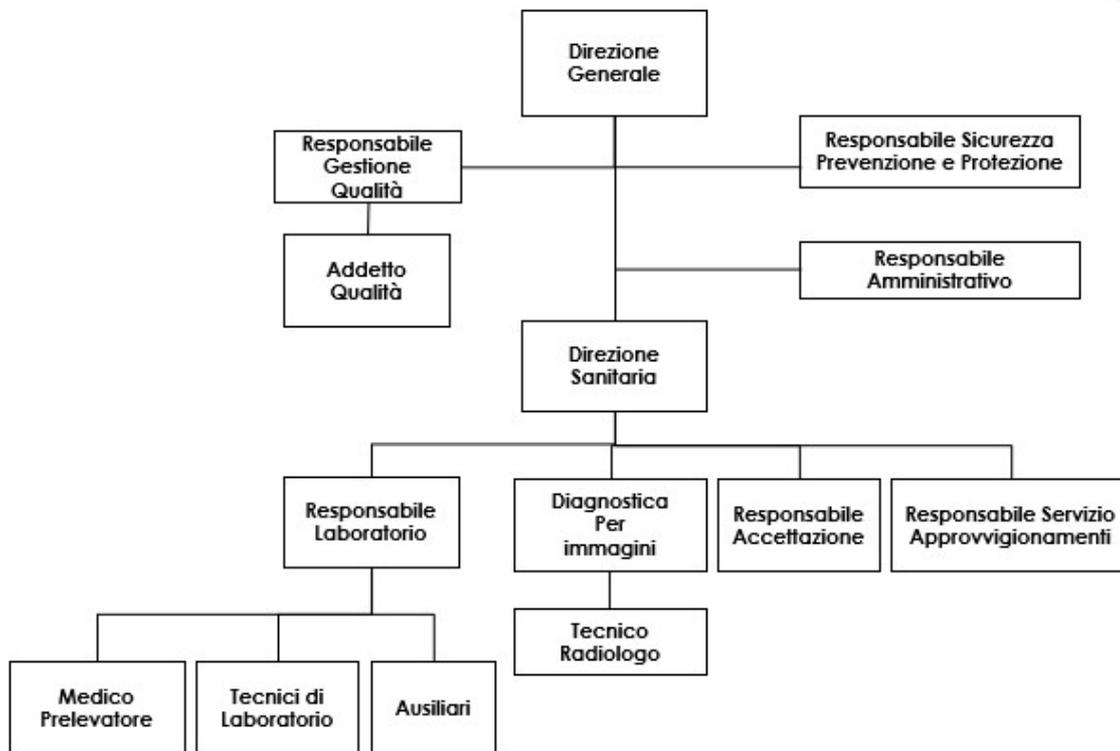
All'interno del cortile, a cui si accede tramite una sbarra elettrocomandata posta all'ingresso di via Monfalcone 2 e dall'ingresso di servizio su Viale Trieste 97, è previsto il percorso riservato per utenti diversamente abili e per effettuare tutte le operazioni di carico e scarico merci.

**Servizio informazioni:** tel. 0761.344650 – 3519451411

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8:30 –13:00 e 15:00 – 19:00

Sabato dalle ore 8:30 alle 13:00

## 5 UNITÀ OPERATIVE E RESPONSABILI: ORGANIGRAMMA



## **6 LA STRUTTURA**

### **6.1 Struttura**

L'edificio di circa 4.900 mc fuori terra è posizionato su un appezzamento di terreno di circa 1.700 mq.

Il complesso è diviso in due corpi ben distinti:

CORPO A, dove attualmente è dislogato il laboratorio di diagnostica per immagini.

CORPO B, parte di un altro fabbricato adibito allo svolgimento delle attività di laboratorio analisi, ambulatori e servizi amministrativi.

Due strutture mobili per l'accettazione e successiva esecuzione dei tamponi rapidi Covid 19 (test antigenico rapido)

### **6.2 Laboratorio di diagnostica per immagini e Laboratorio di Analisi.**

Attualmente i locali del laboratorio di analisi e diagnostica per immagini sono ubicati in locali al piano terra, dotati di ingressi autonomi e di comode sale d'aspetto.

I locali del laboratorio di analisi e diagnostica per immagini sono stati recentemente ristrutturati

L'accesso alle strutture è comunque regolamentato da precise procedure comportamentali adottate per il contenimento della diffusione del Covid-19.

## **7 AMBULATORI**

**Le visite specialistiche ambulatoriali non sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale.**

Per prenotazioni ed informazioni telefonare ai numeri: 0761.344650  
0761.220929

Si prenotano visite specialistiche di:

- **Cardiologia**
- **Pediatria**
- **Oncologia**
- **Medicina del Lavoro**
- **Pneumologia**
- **Urologia**

### **7.1 Cardiologia**

Presso l'ambulatorio di Cardiologia è possibile effettuare i seguenti esami:

ECG di base

Visita Cardiologica

Ecocardiogramma

## **8 ATTIVITÀ DIAGNOSTICHE AMBULATORIALI**

Nella struttura sono operative due sezioni che erogano servizi in regime di accreditamento (convenzionati).

### **8.1 Laboratorio analisi**

Prelievi: Ore 8.00 – 13.00 Lun. – Ven.  
Sabato 8:30 – 13:00 previo appuntamento

Ritiro referti: dalle Ore 11:00 alle 13:00 dei giorni indicati sul foglio ritiro referti.

A richiesta vengono eseguiti prelievi domiciliari a pagamento.

E' classificato come Laboratorio Generale di Base diretto dalla dottoressa Mariapatrizia Battaglia, Biologo:

Le prestazioni fornite dal laboratorio rientrano nelle seguenti tipologie di analisi:

- ematologia
- chimica clinica
- coagulazione
- immunoenzimatiche
- urine
- batteriologia
- sierologia
- elettroforesi
- tossicologia

Il laboratorio è in grado di espletare quasi tutte le analisi di laboratorio richieste ricorrendo, per analisi a bassa frequenza, alla consulenza di un laboratorio esterno qualificato; gli analiti interessati sono riconoscibili per la presenza di un asterisco evidenziato in fase di accettazione e comunicato al richiedente.

Quanto al Coronavirus Covid-19 il laboratorio esegue:

- Test antigenico basato su tampone nasale/orofaringeo
  - Tampone molecolare, eseguibili solo su prenotazione allo 0761.344650
- entrambi attraverso esclusivamente su prenotazione online con possibilità di selezione del giorno e dell'orario del servizio sito web ufficiale

### **8.2 La diagnostica per immagini**

Apertura:

dalle Ore 8:00 alle 14:00 e dalle Ore 15:00 alle 19:00 dal Lunedì al Venerdì.

Dalle Ore 08:30 alle 13:30 Sabato

Il laboratorio è diretto dal dott. Carlo Arturo Lentini, specialista in radiologia.

Gli esami di radiologia eseguiti, possono essere classificati in:

- scheletrici
- contrastografici
- mammografici

- odontoiatrici

La radiologia si avvale della collaborazione di un tecnico di Radiologia.

**Ecografia ed Ecodoppler**

Dott. Giuliano Battaglia

Dott. Fabrizio Boni

## **9 MODALITÀ DI PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI DIAGNOSTICHE DI LABORATORIO**

### **9.1 Accettazione**

Possono essere accolte dall'accettazione le richieste:

- con ricette mediche "bianche" (no impegnativa – a pagamento)
- comunicate verbalmente dall'interessato (a pagamento)
- con impegnativa conforme al SSN

Le **impegnative possono essere accettate** solo se contengono tutte le seguenti indicazioni:

- ❖ Nome, cognome, età dell'assistito (data di nascita).
- ❖ Numero di Tessera sanitaria e/o codice fiscale dell'assistito, con la specificazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione.
- ❖ Tipo della prestazione richiesta.
- ❖ Quesito diagnostico.
- ❖ Timbro e firma del medico.
- ❖ Data.

Possono essere accettati esami aggiuntivi, a giudizio del Responsabile di Laboratorio che valuta sulla base dei seguenti elementi:

- disponibilità campione
- richiesta pervenuta entro le ore 12 del giorno di accettazione per esami ematologici e di coagulazione
- richiesta pervenuta entro le ore 12 del giorno successivo all'accettazione per gli esami di chimica clinica e immunologia.

**N.B. Sono accettate richieste urgenti solo per esami eseguiti internamente – ovvero non affidati a service esterno – riconoscibili nella lista esami allegata perché non evidenziati con asterisco.**

### **9.2 Privacy – Trattamento dei dati sensibili - Reclami**

Al momento dell'accettazione l'utente viene informato anche tramite cartelli affissi, ai sensi del Reg. EU 2016/679, circa il trattamento dei dati sensibili. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le normative sulla privacy.

Per qualsiasi inconveniente documentabile si prega di rivolgersi al personale di segreteria che potrà predisporre un appuntamento con il responsabile del settore di competenza.

### **9.3 Pagamento delle prestazioni**

Il pagamento del ticket va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni.

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento secondo le tariffe vigenti, fino alla concorrenza dell'importo previsto dalla normativa in atto.  
Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

#### 9.4 Indagini diagnostiche

In questa struttura vengono eseguite le prestazioni elencate nelle **TABELLE ALLEGATE**. Il personale sanitario e di segreteria è a disposizione per qualsiasi chiarimento riguardante le particolarità della prestazione richiesta.

#### 9.5 Consegna dei referti e disponibilità dei risultati

I referti vengono consegnati direttamente all'interessato, dietro presentazione della fattura o della distinta di prelievo della quale vengono in possesso al momento dell'accettazione, o a persona delegata, in tal caso la fattura o la distinta di prelievo dovranno portare in calce l'autorizzazione alla delega opportunamente firmata.

Inoltre, **se richiesto al momento dell'accettazione** è possibile accedere al servizio gratuito di ritiro dei referti online.

I pazienti vengono invitati a ritirare obbligatoriamente le analisi entro il termine massimo di giorni 30 (legge 407 del 29/02/90), pena la formale comunicazione alla ASL per referto non ritirato. Le impegnative con multiprescrizioni hanno la validità di giorni 90.

I tempi massimi di consegna dei referti sono quelli indicati nella tabella che segue:

TIPO DI ESAME	TEMPI
RICHIESTE URGENTI	ENTRO LE ORE 14 DEL GIORNO DI ACCETTAZIONE E PRELIEVO
EMOCROMI	24 ORE
COAGULAZIONE	48 ORE
ESAME COLTURALE	48 ORE
ESAME COLTURALE + ANTIBIOGRAMMA	72 ORE

CHIMICA CLINICA ELETTROFORESI IMMUNOMETRIA	3 GG
ESAMI IN SERVICE	5 GG
ESAMI IN SERVICE DI PARTICOLARE SPECIFICITÀ E BASSA FREQUENZA DI RICHIESTA	Date consegna comunicate direttamente prima del prelievo
ESAMI RADIOLOGI	DA 24 ORE – A 48 ORE
TEST ANTIGENICO BASATO SU TAMPONE NASALE/OROFARINGEO	30 MINUTI

**Gli utenti vengono invitati a ritirare obbligatoriamente le analisi entro il termine massimo di giorni 30 (legge 407 del 29/02/90), pena la formale comunicazione alla ASL per referto non ritirato.**

**Le impegnative con multiprescrizioni hanno la validità di giorni 90.**

## **9.6 Modalità di raccolta dei campioni da esaminare**

### *9.6.1 Prelievo del sangue*

Presentarsi al laboratorio durante l'orario dei prelievi a digiuno da almeno 8 (otto) ore. E' permessa la sola assunzione di acqua. Con la dichiarazione di Emergenza Covid 19 da parte delle Autorità governative è necessario prendere appunto per usufruire dei servizi della struttura. Precedentemente non era necessario.

### *9.6.2 Esame delle urine*

Per l'esame delle urine completo, raccogliere un campione delle urine del primo mattino e consegnarlo al più presto in laboratorio. Il recipiente da utilizzare deve essere acquistato in farmacia.

### *9.6.3 Urinocoltura*

#### **(Da non eseguirsi in corso di terapia antibiotica)**

Il recipiente da usare per la raccolta del campione di urine deve essere sterile e può essere acquistato in farmacia.

Procedere come segue :

- ❖ Eseguire un'accurata pulizia locale;
- ❖ Scartare le prime gocce di urina;
- ❖ Raccogliere l'urina direttamente nel contenitore avendo cura di non toccarne le pareti interne;
- ❖ Richiudere il contenitore e consegnarlo al più presto in laboratorio.

#### *9.6.4 Raccolta urine delle 24 ore*

Occorre munirsi di un contenitore adeguato che può essere ritirato in laboratorio o acquistato in farmacia.

Per eseguire correttamente la raccolta :

- 1 Scartare la prima urina del mattino;
- 2 Raccogliere da questo momento in poi, tutte le urine che saranno prodotte nelle successive 24 ore inclusa la prima del mattino seguente.

Il contenitore va conservato al fresco per tutto il tempo della raccolta.

#### *9.6.5 Feci : esame per la ricerca dei parassiti*

Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) e porla in un contenitore pulito (esistono contenitori muniti di paletta). Il campione non deve essere contaminato da urina.

Il contenitore può essere acquistato in farmacia.

#### *9.6.6 Feci : esame per la ricerca del sangue occulto*

Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) e porla in un contenitore pulito (esistono contenitori muniti di paletta). Il campione non deve essere contaminato da urina.

Per l'esecuzione del test non è necessario che il utente segua alcuna dieta, deve evitare di prendere medicinali (antianemici, ricostituenti) che contengano derivati emoglobinici, fare attenzione che non ci sia sanguinamento delle gengive; evitare il periodo mestruale.

Il contenitore può essere acquistato in farmacia.

#### *9.6.7 Feci : esame colturale (coprocultura)*

Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) e porla in un contenitore pulito (esistono contenitori muniti di paletta). Il campione non deve essere contaminato da urina e va consegnato al più presto in laboratorio.

Segnalare se sono in corso terapie antibiotiche.

Il contenitore può essere acquistato in farmacia.

#### *9.6.8 Tampone uretrale*

E' necessario evitare di urinare alcune ore prima di effettuare l'esame. Segnalare se sono in corso terapie antibiotiche.

### **9.6.9 Prova immunologica di gravidanza ( su urina )**

L'esame si esegue su un campione di urina preferibilmente del primo mattino. Il metodo utilizzato consente una diagnosi attendibile dopo 10-12 giorni dal concepimento.

### **9.6.10 Esame del liquido seminale**

Munirsi di un contenitore sterile, acquistato in farmacia, e far pervenire il materiale al laboratorio entro mezz'ora circa.

L'esame va effettuato dopo 3 - 5 gg. di astinenza dai rapporti.

### **9.6.11 Curva glicemica**

L'utente si presenta a digiuno per essere sottoposto ad un primo prelievo del sangue. Successivamente all'assunzione di una precisa quantità di glucosio, saranno effettuati altri 2 prelievi, uno ogni 60 minuti salvo diversa prescrizione medica.

### **9.6.12 Urea e Creatinina clearance**

Presentarsi al laboratorio digiuni e con la raccolta delle urine delle 24h (vedi raccolta urine 24h).

### **9.6.13 Test antigenico basato su tampone nasale/orofaringeo**

Presentarsi in laboratorio solo dopo prenotazione on line dal sito della Nuova Salus Diagnostica il pomeriggio dalle ore 15:00 alle ore 17:00 rispettando quanto previsto per il distanziamento e la protezione personale dalla normativa vigente ed adottato dalla struttura.

## **10 MODALITÀ DI PREPARAZIONE DEL UTENTE PER GLI ESAMI RADIOLOGICI**

### *10.1.1 RX Digerente*

Presentarsi a digiuno dalla sera precedente.

### *10.1.2 RX Clisma Opaco a doppio contrasto*

Da tre giorni prima dell'esame non mangiare pane, pasta, frutta, verdura latte e latticini; è consentito invece mangiare carne, pesce, brodo senza pasta e fette biscottate.

Il giorno che precede l'esame alle otto di mattina assumere 13 (tredici) confetti di Pursennid da 12 mg in un'unica somministrazione; alle 17 assumere 2 cucchiaini di caffè di sale inglese sciolti in mezzo bicchiere d'acqua, nelle ore successive ingerire almeno 2 litri di acqua non gassata. A cena una tazza di brodo o di tè.

La mattina dell'esame presentarsi a digiuno.

### *10.1.3 RX Diretta Addome*

Il giorno che precede l'esame evitare l'assunzione di pane, pasta, frutta, verdura latte e latticini; la sera è consigliabile fare un clistere di pulizia intestinale.

## **11 INFORMAZIONI GENERALI:**

### **11.1 Ufficio Prenotazione**

- Prenotazione Visite ambulatoriali

Presso i due uffici di accettazione

Dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 18:00

Sabato dalle ore 08:30 alle ore 13:00

E' possibile prenotare anche telefonicamente al 0761 220929 – 0761 344650

- Prenotazione Test antigenico basato su tampone nasale/orofaringeo

Dal lunedì al venerdì dalle 15:00 alle ore 17:300

La prenotazione avviene sul sito ufficiale della struttura al seguente indirizzo:

<https://www.salusviterbo.it>

### **11.2 Gestione lamentele**

Per eventuali lamentele è possibile contattare lo 0761 344650

dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 18:00

oppure inviare una mail all'indirizzo [info@salusviterbo.it](mailto:info@salusviterbo.it)

### **11.3 Consenso, Collaborazione e Rifiuto del trattamento**

Nessun trattamento può essere eseguito senza il consenso volontario, informato e cosciente del Utente, **dallo stesso, o da rappresentante legalmente riconosciuto.**

Nel caso in cui il utente dovesse opporre rifiuto al trattamento, impedendo che l'assistenza sia appropriata, il rapporto tra la struttura e l'utente può essere interrotto.

### **11.4 Diritto alla riservatezza**

Rappresenta uno dei valori fondamentali per l'utente, cui va innanzitutto riconosciuto il diritto di essere seguito nel pieno rispetto della propria persona.

Il trattamento che riceve deve essere riservato. Pertanto:

- i colloqui e gli esami che riguardano l'utente devono garantire l'intimità ed il riserbo delle informazioni clinico-sanitarie
- eventuali analisi più approfondite sul caso vanno condotte con discrezione, senza estranei e solo alla presenza del personale addetto all'assistenza
- tutto il personale che opera all'interno della struttura è tenuto al segreto professionale

Chi non è direttamente coinvolto nell'assistenza non è autorizzato a consultare la documentazione dell'ente.

La Nuova Salus Diagnosticasi è comunque dotata di un sistema di gestione per la protezione dei dati personali ai sensi del Reg. EU 2016/679.

### **11.5 Reclami**

La Direzione della Nuova Salus Diagnostica promuoverà indagini sul livello di soddisfazione degli utenti per raccogliere e analizzare dati al fine di migliorare sempre più la qualità delle prestazioni e dei servizi offerti.

Eventuali reclami :

- per le analisi di laboratorio e diagnostica per immagini raccolti e trattati direttamente da RL, con l'eventuale collaborazione del personale coinvolto anche in questo caso saranno risolti se possibile nell'immediato.

## **12 Introduzione agli standard di qualità e modalità di verifica**

Gli standard definiti dalla Direzione e resi disponibili agli utenti devono essere considerati un punto di riferimento per i cittadini che utilizzano la struttura e

devono essere intesi come una dichiarazione del livello di qualità del servizio che la Nuova Salus Diagnostica è in grado di esprimere.

In sostanza gli standard sono obiettivi dichiarati e costituiscono una forma di garanzia per l'utente.

In alcuni casi si tratta di risultati già raggiunti, in altri, per i quali si richiedono investimenti e modifiche nell'organizzazione, viene indicata la data prevista per il raggiungimento e la percentuale di avvicinamento allo standard definito.

Al fine di verificare il mantenimento degli impegni presi, per ognuno degli standard definiti vengono stabiliti anche gli indicatori da utilizzarsi per il monitoraggio e le modalità di rilevazione dei dati relativi all'indicatore stesso.

Gli standard si riferiscono a 5 aree specifiche:

- Diritto all'Informazione
- Prestazioni alberghiere
- Personalizzazione/Umanizzazione
- Servizio Infermieristico
- Progetto Qualità

### **12.1 Standard di qualità:**

Nella tabella seguente sono riportati i fattori di qualità, gli indicatori e gli standard riportati dalla Nuova Salus Diagnostica.

## STANDARD DI QUALITA' ALL. 1 ALLA CARTA DEI SERVIZI REV. 0.3 2023

### Standard di qualità: Area "Diritto all'Informazione"

E' l'area in cui vengono presi in considerazione tutti gli impegni dell'azienda in materia di informazioni agli utenti sui servizi disponibili, sulla qualità del servizio offerto e sui reclami.

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD NUOVA SALUS DIAGNOSTICA	STRUMENTI DI VERIFICA
Disponibilità di sportelli aperti al pubblico per informazioni sulle modalità di erogazione del servizio e sulle prenotazioni per le visite ed esami	Sportelli aperti min. 6 ore al giorno sul totale degli sportelli	N. 2 sportelli aperti dal lunedì al sabato. 8:00 – 13:00.	Monitoraggio del rispetto degli orari di apertura da parte del RF Verifica delle segnalazioni e/o reclami
Semplicità di prenotazione	N° di ore al giorno disponibili per la prenotazione di visite ambulatoriali anche senza impegnativa Prenotazione online per Test antigenico basato su tampone nasale/orofaringeo	Dal lunedì al venerdì, e sabato allo sportello e al telefono. Test Covid online	Monitoraggio del rispetto degli orari di apertura da parte del RF verifica delle segnalazioni e/o reclami
Tempestività delle visite urgenti	Disponibilità ad effettuare visite/analisi urgenti entro le 48 ore dalla richiesta	<b>100%</b>	Monitoraggio del rispetto dei tempi previsti e verifica delle segnalazioni e/o reclami
Accesso agli esami di laboratorio	Si effettuano tutti i giorni feriali	<b>100%</b>	Monitoraggio del rispetto degli orari di apertura da parte del RF
Informazioni sulla preparazione degli esami	Informazione allo sportello, distribuzione istruzioni, indicazioni dettagliate sul sito internet per Test antigenico basato su tampone nasale/orofaringeo	<b>100%</b>	Monitoraggio realizzazione foglio istruzione e distribuzione dello stesso, verifica delle segnalazioni e/o reclami
Tempi di consegna dei referti	Rispetto dei tempi previsti e riportati sul modulo di ritiro per le analisi in laboratorio (salvo esami particolari da fare presso altri laboratori), Entro 24/48h per il laboratorio di diagnostica per immagini	<b>100%</b>	Monitoraggio sistematico del rispetto dei tempi e verifica delle segnalazioni e/o reclami
Facilità di pagamento	Bancomat, carta di credito e contanti	<b>100%</b>	Verifica delle segnalazioni e/o reclami

Disponibilità per tutti coloro che frequentano gli ambulatori della Carta dei Servizi, con la descrizione dei principali servizi offerti e le modalità di fruizione degli stessi	Disponibilità di visionare la Carta dei Servizi	100%	Audit interni programmati
La Clinica si impegna ad applicare una procedura di consenso informato per i servizi erogati	Nr. servizi in cui si applica la procedura/nr. totale dei servizi	100%	Audit interni programmati
La Clinica si impegna ad aggiornare la segnaletica all'interno della struttura	Nr. unità operative e servizi con segnaletica/nr. totale unità operative e servizi	100%	Monitoraggio adeguamento e/o incremento segnaletica interna/esterna

#### Standard di qualità: Area "Personalizzazione/Umanizzazione"

È l'area in cui sono specificati gli impegni della Nuova Salus Diagnostica per migliorare le relazioni con i Utenti ed il suo Personale, nonché l'area in cui si definiscono gli impegni del personale medico.

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD NUOVA SALUS DIAGNOSTICA	STRUMENTI DI VERIFICA
Tutto il personale dipendente e a contatto con l'utente indossa targhette identificative chiare e leggibili	Nr. personale con targhette/nr. totale personale a contatto con l'utente	100%	Audit interni programmati

Assicurazione che il personale fornisca agli utenti risposte chiare e comprensibili ed informazioni appropriate	Nr. reclami rilevati dal caposala	100	Verifica delle segnalazioni e/o reclami
La struttura assicura che il personale tecnico partecipi almeno una volta all'anno (e/o comunque con scadenza prevista) ad attività di formazione o aggiornamento	Nr. partecipanti ad attività di formazione/aggiornamento nell'ultimo anno/Nr. personale infermieristico e tecnico	100	Piano annuale di formazione e corsi di formazione effettuati Monitoraggio delle segnalazioni

**Standard di qualità: Area “Progetto Qualità”**

È l'area in cui sono definiti gli impegni della Nuova Salus Diagnostica per la definizione ed applicazione del Sistema Gestione Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:

<b>FATTORE DI QUALITA'</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD NUOVA SALUS DIAGNOSTICA</b>	<b>STRUMENTI DI VERIFICA</b>
Mantenimento Sistema Qualità adottato secondo la norma UNI EN ISO 9001	Ottenimento/Mantenimento Certificazione Qualità con superamento Audit di parte terza	<b>100%</b>	Audit interni programmati

**LA DIREZIONE GENERALE**