

# **Centro CARDIOLOGICO CAMPANO s.a.s**

## **CARTA DEI SERVIZI**

<b>Emesso il:</b>	<b>Firma Dir. Sanitario</b>	<b>Firma Amministratore</b>
21/05/2012		

**INDICE**

<b><u>INDICE</u></b>	<b>2</b>
<b><u>CHI SIAMO</u></b>	<b>3</b>
<b><u>ORGANIGRAMMA</u></b>	<b>4</b>
<b><u>DOVE SIAMO</u></b>	<b>4</b>
<b><u>INFORMAZIONI ED ORARI</u></b>	<b>4</b>
<b><u>I NOSTRI SERVIZI</u></b>	<b>5</b>
<b><u>ISTRUZIONI PER L'ACCESSO ALLA STRUTTURA</u></b>	<b>6</b>
<b><u>RIFERIMENTI LEGISLATIVI</u></b>	<b>6</b>
<b><u>L'IMPORTANZA DELLA CARTA DEI SERVIZI</u></b>	<b>6</b>
<b><u>PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI</u></b>	<b>6</b>
<b><u>TUTELA DELLA PRIVACY</u></b>	<b>7</b>
<b><u>DIRITTI DEL CITTADINO</u></b>	<b>8</b>
<b><u>IMPEGNI PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO</u></b>	<b>9</b>
<b><u>GLI STANDARD DI QUALITÀ</u></b>	<b>9</b>
<b><u>COME RAGGIUNGERCI</u></b>	<b>9</b>

## **CHI SIAMO**

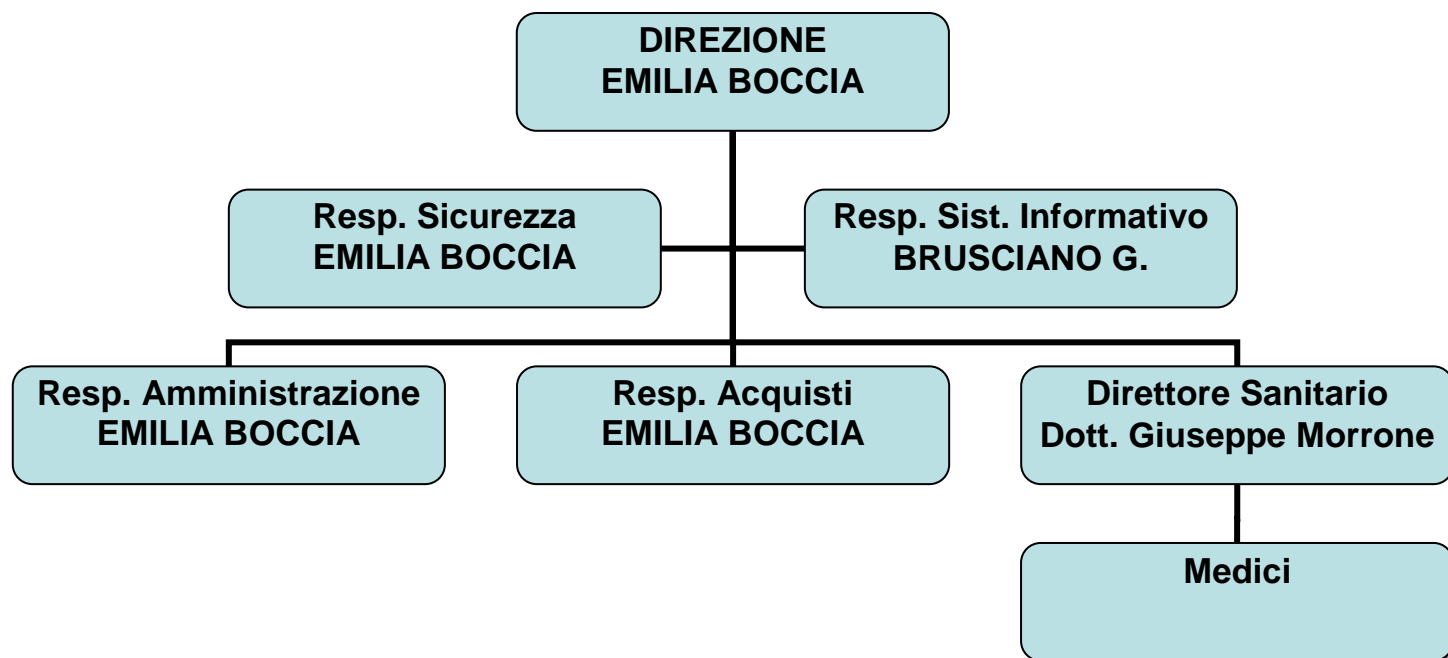
Centro Cardiologico Campano nasce nel 1978 l'intento di creare una struttura specializzata nelle indagini cardioangiovascolari.

Responsabile dell'ambulatorio: Dott. Giuseppe Morrone

Ad oggi il Centro eroga, in regime di accreditamento provvisorio con il Servizio Sanitario Nazionale, le seguenti prestazioni:

- Visita Cardiologica
- Elettrocardiogramma
- Ecocardiogramma
- Prova da Sforzo
- Eco-doppler Cardiaco
- Eco-color-doppler Cardiaco
- Eco-color-doppler dei tronchi sovraortici (TSA)
- Eco-color-doppler degli arti superiori arterioso e venoso
- Eco-color-doppler degli arti inferiori arterioso e venoso
- Eco-color-doppler della Aorta addominale e altri distretti
- Monitoraggio ECG delle 24h secondo Holter
- Monitoraggio delle 24h della pressione arteriosa
- Monitoraggio ECG delle 24h secondo Holter
- Monitoraggio delle 24h della pressione arteriosa
- Cardiologia pediatrica e neonatale

**ORGANIGRAMMA**



**Direzione Generale:** EMILIA BOCCIA

**Direzione Tecnica:** GIUSEPPE MORRONE

**Medici:** FIORELLA FRATTA – CLAUDIO CARUSO – PETRILLO GIANLUCA – D'ADAMO RAFFAELE –  
CARLA CONTALDI

**DOVE SIAMO**

Il Centro Cardiologico Campano s.a.s è situato in Napoli al corso Novara, 40

Tel. 081 281431 – 081 260433

fax 081 5541840

email: cccampano@libero.it

**INFORMAZIONI ED ORARI**

La struttura opera esclusivamente per appuntamento ed è aperto nei seguenti giorni:  
dal Lunedì al Venerdì ore 08:30 – 13:00 e 14:30 – 19:00  
il Sabato Chiuso

Gli esami vengono rilasciati immediatamente – Tempi massimi di attesa: 20 minuti  
Modalità di pagamento in contanti

**I NOSTRI SERVIZI**

IL Centro Cardiologico Campano eroga i seguenti servizi:

Visita Cardiologica	Eco-color-doppler degli arti superiori arterioso e venoso
Elettrocardiogramma	Eco-doppler settoriale
Ecocardiogramma	Eco-color-doppler della Aorta addominale e altri distretti
ECG da Sforzo al cicloergometro	Monitoraggio ECG delle 24h secondo Holter
Eco-doppler Cardiaco	Hotler pressorio
Eco-doppler Transuranico	Excocardiogramma con Color Doppler
Eco-doppler dei vasi sopraortici	Ecocardiogramma conColor Doppler pediatrico e neonatale
Cardiologia pediatria e neonatale	Visita cardi logica pediatrica con ECG

Presso l'Amministrazione/accettazione è disponibile una lista completa delle prestazioni offerte ed erogate dal Centro con i relativi prezzi

### ISTRUZIONI PER L'ACCESSO ALLA STRUTTURA

Alla Struttura si accede esclusivamente mediante prenotazione che può avvenire sia telefonicamente, chiamando il Numero **081-281431** dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08:30-13:30 e dalle ore 14:30:19:00; la prenotazione può anche essere effettuata presentandosi di persona all'accettazione della Struttura negli stessi orari indicati sopra.

Per poter accedere alle Visite/Esami in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale è necessario recarsi al Centro, il giorno della visita, con adeguata prescrizione medica e da un documento di riconoscimento. È utile portare con se anche eventuali visite e/o esami eseguiti in precedenza in maniera da aiutare il personale medico ad effettuare una diagnosi più accurata.

La struttura è sita al secondo piano di Corso Novara, 40 – Napoli

Per le persone inabili c'è un personale addetto con attrezzatura che li accompagna nell'ambulatorio

### RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- ⇒ Legge 240 del 7 Agosto 1990 art.7 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi".
- ⇒ Decreto legislativo del 30 Dicembre del 1992 n.502 "Riordino della disciplina in materia sanitaria" a norma dell'art. 1 della legge 23 Ottobre 1992 n.421.
- ⇒ Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 Ottobre 1994 "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico".
- ⇒ Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari".
- ⇒ Circolare del Ministero della Sanità n. 2/95 "Linee guida per l'attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale".
- ⇒ Legge n. 273 dell'11/07/1995 "Adozione della Carta dei Servizi".
- ⇒ Decreto Legislativo 196/2003 - "Codice unico Privacy"
- ⇒ Decreto del Presidente della Repubblica del 14/01/1997 —Requisiti minimi per l'accreditamento delle strutture sanitarie
- ⇒ Delibera Regione Campania °3958 del 7/08/2001 - Procedure per l'accreditamento delle strutture sanitarie

### L'IMPORTANZA DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi:

- ⇒ È un documento adottato da questa struttura per stabilire le linee di indirizzo, i fattori, gli indicatori e gli standards di Qualità dei servizi;
- ⇒ È un documento che va interpretato in chiave dinamica, soggetto, quindi, a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni;
- ⇒ Elenca i criteri, le metodologie e le procedure ai quali gli Operatori devono attenersi;
- ⇒ È uno strumento a tutela del Diritto alla Salute che attribuisce all'Utente la possibilità di controllo effettivo sui servizi erogati, sulla loro qualità e sulla quantità

Perciò essa va letta, consultata ed utilizzata dall'Utente nello spirito di acquisire una conoscenza approfondita della Struttura Sanitaria cui si affida con la finalità d avere il massimo vantaggio possibile dalle prestazioni richieste

### PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

I principi fondamentali enunciati nella presente Carta dei Servizi sono quelli espressamente sanciti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994:

**Rispetto dell'Utente** nel suo valore di persona e cittadino; rappresenta questo il criterio informatore dei comportamenti e degli atteggiamenti del personale che opera all'interno della Struttura.

**Rispetto della Privacy e della dignità umana.** All'Utente che si rivolge alla Struttura vengono fornite informazioni sul suo stato di salute, garantendo la massima riservatezza secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di privacy (D.Lgs 196/2003).

**Uguaglianza:** le regole riguardanti i rapporti tra l'utente e la Struttura devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi legati al sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche. Tale principio sancisce non solo il diritto all'uniformità delle prestazioni, ma anche il divieto di ogni discriminazione, nell'erogazione dei servizi. Ogni cittadino ha il diritto di essere assistito con attenzione e premura nel rispetto della dignità umana, di essere trattato con cortesia, umanità, senza arroganza o eccessiva confidenza. In particolare, durante la permanenza nella struttura, ciascuno ha il diritto che il personale tutto si rivolga a lui/lei chiamandolo/a per nome e cognome, utilizzando le forme di comune cortesia.

**Partecipazione** intesa non solo come diritto del cittadino ad accedere alla documentazione ai sensi della Legge 241/90, ma anche come informazione ed umanizzazione del servizio, nonché tutela dell'Utente. Ogni Utente ha il diritto di ottenere dal personale della struttura tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso, nonché quelle relative ai dati diagnostici ed alle informazioni sulle possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. L'Utente può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

**Efficienza:** intesa come costante impegno della struttura ad orientare le strategie e gli sforzi della propria organizzazione al raggiungimento di una sempre migliore efficacia del servizio sanitario prestato.

**Doveri dell'Utente:** l'Utente che chiede di essere assistito dal personale della struttura deve:

1. Adeguarsi alle regole ed alle disposizioni vigenti nella struttura al fine di rendere più efficace l'attività del personale addetto alla sua cura e rendere più confortevole la sua permanenza insieme a tutti coloro che condividono la sua esperienza di Utente;
2. Rispettare il divieto di fumare, disciplinato da apposita legge e condiviso da tutti gli operatori del Centro;
3. Osservare gli orari previsti dalla struttura in ogni circostanza.

### TUTELA DELLA PRIVACY

**OGGETTO:** *informativa e richiesta di consenso ai sensi e per gli effetti degli artt. 13, 23 e 26 del DLgs. 30.6.2003 n. 196, relativo alla tutela del trattamento dei dati personali.*

#### Il titolare dei trattamenti "Centro Cardiologico Campano sito in C.so Novara, 40 – Napoli

Vi informa ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 del DLgs. 196/2003 che:

- 3) il suddetto DLgs. prevede una serie di obblighi in capo a chi effettua "trattamenti" (cioè raccolta, registrazione, elaborazione, conservazione, comunicazione, diffusione, ecc.) di dati personali riferiti ad altri soggetti (c.d. "interessati");
- 4) il trattamento dei Vostri dati personali di cui siamo in possesso o che Vi saranno richiesti o che ci verranno comunicati da Voi o da terzi è svolto/sarà svolto in esecuzione di:
  - a. obblighi legali – (Giustificativi per il pagamento delle competenze all'ASL);
  - b. Necessità operative – la visione di eventuali indagini / esami risulta necessario per la corretta esecuzione della visita/esame richiesto;
- 5) in occasione di tali trattamenti il Centro di diagnostica Cardio-Angiologica CUOMO-ZARRA può venire a conoscenza di dati che il DLgs. 196/2003 definisce "sensibili" in quanto idonei a rivelare, uno stato di salute o abitudini sessuali;
- 6) il trattamento avverrà con sistemi manuali e/o automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi, con logiche strettamente correlate alle finalità stesse, sulla base dei dati in nostro possesso e con impegno da parte Vostra di comunicarci tempestivamente eventuali correzioni, integrazioni e/o aggiornamenti;
- 7) I dati che Vi chiederemo di comunicarci saranno strettamente NECESSARI alla corretta erogazione delle prestazioni richiesteci
- 8) i Vostri dati potranno essere comunicati:
  - a. ai seguenti enti pubblici e privati, anche a seguito di ispezioni o verifiche - (es. Amministrazione Finanziaria, organi di Polizia Tributaria, Autorità giudiziarie, Ispettorato del Lavoro, ASL, Enti Previdenziali, ENASARCO, ecc.);
  - b. a soggetti che possono accedere ai Vostri dati in forza di disposizioni di legge o di normativa secondaria o comunitaria;
- 9) l'ambito di eventuale comunicazione dei dati sarà comunque Provinciale ed al massimo Nazionale;
- 10) il conferimento da parte Vostra dei predetti dati ha natura obbligatoria in relazione alle diverse finalità dei trattamenti.

- 11) In caso di **Vostro rifiuto** a conferire i dati o a consentire al loro trattamento ovvero alla loro comunicazione ne potrà derivare l'impossibilità di instaurare o proseguire il rapporto, ovvero di effettuare alcune operazioni, se i dati sono necessari all'esecuzione del rapporto o dell'operazione;
- 12) nei Vostri confronti è previsto l'esercizio di alcuni diritti, in particolare di:
- conoscere l'esistenza o meno di dati personali che Vi riguardano e la loro comunicazione in forma intelleggibile;
  - essere informato sul titolare, sulle finalità e sulle modalità del trattamento e sull'eventuale responsabile, sui soggetti o categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati;
  - ottenere l'aggiornamento, la rettificazione o l'integrazione dei dati;
  - ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco degli stessi;
  - opporsi per motivi legittimi al trattamento dei dati, salvi i limiti stabiliti dalla legge;
  - opporsi all'invio di materiale pubblicitario o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

Il testo completo dell'art. 7 del DLgs. 196/2003 relativo ai diritti dell'interessato è disponibile sul sito [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it).

## **DIRITTI DEL CITTADINO**

**Art. 1** – Nel Centro ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93 è attivato il servizio reclami che permette di:

- Ricevere osservazioni, opposizioni o reclami in via amministrativa, presentate dai soggetti di cui all'art. 2 del presente regolamento;
- Provvedere a dare tempestiva risposta al reclamante da parte della Direzione;
- Fornire al reclamante tutte le informazioni e quant'altro necessario per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
- Predisporre, quando non avesse potuto eliminare la causa del reclamo, La risposta firmata dalla Direzione 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.

**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 comunicato al reclamante. 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 giorni dal ricevimento, il provvedimento definitivo, sentito il Direttore Sanitario.



### **IMPEGNI PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO**

Lo scopo della nostra organizzazione è quello di contribuire al miglioramento della qualità della vita di quanti a noi si rivolgeranno per ricevere prestazioni sanitarie, anche attraverso la creazione di un nuovo rapporto tra Medico e Utente, basato sulla cultura della prevenzione e del check-up (cercando di incrementare, ad es. la percentuale delle prestazioni e degli esami effettuati per prevenzione).

Durante questi anni abbiamo puntato sulla massima disponibilità, sulla professionalità, la formazione e l'aggiornamento continuo dei nostri Operatori al fine di garantire sempre un servizio efficiente all'Utente ed aumentare così la sua soddisfazione.

Attraverso l'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità, i seguenti Obiettivi: soddisfazione delle esigenze e delle aspettative dell'Utente attraverso il continuo miglioramento del servizio offerto

- ampliamento del portafoglio Utenti
- efficienza nei processi di erogazione dei servizi
- condizioni lavorative ottimali per tutto il personale

In Accettazione è disponibile un questionario volto alla verifica della soddisfazione dell'Utente. Il Centro di diagnostica Cardio-Angiologica CUOMO-ZARRA si impegna ad elaborare ed analizzare i dati da esso risultanti al fine di trovare nuovi spunti per migliorare il servizio erogato ed ottimizzare le risorse a disposizione.

Inoltre ogni reclamo che perverrà a questa struttura sarà preso in considerazione al fine di colmare eventuali nostre carenze.

### **GLI STANDARD DI QUALITÀ**

- ⇒ Il Centro ha abbattuto qualsiasi tipo di Barriera Architettonica.
- ⇒ La privacy in fase di accettazione è garantita dalla presenza presso il bancone del solo Utente interessato. Gli operatori in accettazione provvedono ad evitare affollamenti.
- ⇒ La sala d'attesa ha una capienza di 30 posti a sedere. È luminosa e dotata di condizionatori.
- ⇒ Il tempo medio di attesa che intercorre dalla fine della fase di accettazione all'esecuzione della prestazione è di circa 30 minuti;
- ⇒ Tutte le sale in cui si effettuano le indagini sono dotate di Condizionatori che garantiscono sempre una perfetta climatizzazione;
- ⇒ Tutte le apparecchiature sono sottoposte a severi interventi di manutenzione periodica e attività di calibrazione e taratura.

### **COME RAGGIUNGERCI**

Il Centro Cardiologico Campano s.a.s è situato in Napoli al Corso Novara, 40 ed è facilmente raggiungibile da tutti i mezzi pubblici e circumvesuviana in quanto è a circa 100 mt. dalla Stazione Centrale di Napoli.