

# **CARDIO** **CENTER**

Cardiologia - Angiologia - Medicina Polispecialistica

**CENTRO DI  
MEDICINA  
CARDIOVASCOLARE  
DI ECCELLENZA**

**A Napoli dal 1978**



**CARTA DEI SERVIZI**



**LA TUA SALUTE È IN BUONE MANI**

## **PREMESSA**

*Il decreto legge 12 maggio 1995 n. 163 convertito dalla legge 11 luglio 1995 n. 273 prevede l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, di proprie "Carte dei servizi". Lo schema generale di riferimento, per il settore sanitario, è stato adottato con successivo DPCM del 19 maggio 1995. Normativa integrata dal decreto legislativo 150/2009, in particolare art. 28.*

*Gli Enti erogatori di servizi sanitari pubblici e privati devono, pertanto, dotarsi della Carta dei Servizi Sanitari in coerenza con le disposizioni normative realizzando un documento da interpretare in chiave dinamica, caratterizzato da elementi di personalizzazione rispetto alle singole realtà erogatrici, soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti e integrazioni, in accordo, anche, con i requisiti di accreditamento regionale vigenti.*

*La Carta dei servizi configurandosi come "patto" tra il soggetto erogatore del servizio e il cittadino, assume la funzione di strumento di miglioramento della qualità del servizio offerto e della comunicazione, pertanto definisce gli obiettivi, gli impegni assunti per il raggiungimento di questi ultimi da parte dell'amministrazione che l'adotta, gli standard di riferimento, le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell'utente.*

*La Carta dei servizi è uno strumento a tutela del diritto alla salute, che consente al Cittadino/Paziente la possibilità di momenti di controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità. Il Personale del Centro cardiologico Cardiocenter s.r.l., a tutti i livelli di responsabilità, è partecipe della qualità del Servizio allo scopo di garantire l'affidabilità della prestazione fornita, nonché un'assistenza cortese e sempre attenta alle necessità del Paziente in tutte le fasi del rapporto instaurato con lo stesso.*

*La salute è un bene fondamentale della nostra collettività ed è da intendersi nel suo significato più ampio di benessere complessivo dell'individuo. Il diritto alla salute si traduce nell'assicurare i livelli essenziali e uniformi di assistenza nel rispetto dei principi della dignità e del bisogno di salute dell'individuo, dell'equità, della qualità e dell'appropriatezza delle cure.*

**Il Direttore Responsabile**  
**Dott. Giuseppe Lavecchia**  
**Specialista in Cardiologia**

# 1 - PRINCIPI ISPIRATORI E FINALITÀ

La Carta dei Servizi costituisce un patto scritto con gli utenti sulla qualità dei servizi offerti da CardioCenter srl. Per poter raggiungere l'obiettivo prioritario della sua politica e il pieno soddisfacimento delle esigenze della propria clientela, il Centro si impegna a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali di seguito riportati, e a rendere il servizio stesso sempre più adeguato alle esigenze degli utenti, che verificheranno che CardioCenter rispetti gli impegni assunti e ne potranno esigere l'osservanza.

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

**Eguaglianza e Imparzialità:** parità di trattamento per tutti, indipendentemente dal sesso, età, razza, lingua, religione, opinione politica, il tutto con la garanzia di comportamenti non condizionati da pregiudizi e da valutazioni improprie;

**Continuità:** assicurazione dell'erogazione dei servizi senza interruzioni temporali improprie;

**Diritto di Scelta:** libertà, ove è consentito dalla legislazione vigente, di scegliere i soggetti erogatori del servizio;

**Partecipazione:** garantire il diritto di accesso alle informazioni e ascolto dei suggerimenti di miglioramento da parte dei cittadini;

**Efficacia, Efficienza:** garantire che i servizi, gli interventi e le attività svolte raggiungano il risultato ottimale utilizzando le risorse con il minimo di sprechi e duplicazioni.

Sia la Carta dei Servizi che l'operato di tutto il personale sono ispirati, inoltre, ai sensi della Deliberazione n. 369 del 23/03/2010, ai 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.

## 2 - CHI SIAMO

CardioCenter opera a Napoli dal 1978, autorizzato dal Comune di Napoli all'esercizio dell'attività sanitaria, quale Ambulatorio di Cardiologia, Angiologia, Dermatologia e Medicina dello Sport.

*CardioCenter srl è autorizzato ai sensi della D.G.R.C. nr. 7301/01 dal Comune di Comune di Napoli prot. 11. del 05.03.2020 (già precedentemente autorizzato con decreto n. 60 del 19.02.2008), per le prestazioni specialistiche di 1ª classe: Cardiologia, Dermatologia e Medicina dello sport (cardiologia e attività certificativa), in regime ambulatoriale extra ospedaliero.*

*Il centro inoltre, è in possesso di regolare Decreto di accreditamento definitivo rilasciato con Decreto n. 147 del 04.11.2016 (BURC n. 84 del 12.12.2016) dal Commissario ad Acta per la Sanità Regione Campania, per le attività in regime ambulatoriale codice disciplina 08 - Cardiologia con classe di qualità 3.*

L'offerta specialistica è articolata principalmente su tre categorie di prestazioni cliniche e diagnostiche:

**Visite specialistiche:** cardiologia, angiologia, dermatologia, medicina dello sport, disturbi dell'alimentazione.

**Diagnosi strumentali:** elettrocardiogrammi, ecodoppler, ecografie dei diversi distretti corporei, test di controllo.

**Check-up** cardiologici e cardiovascolari.

### 2.1 - DOVE SIAMO

CardioCenter ha la sua unica sede operativa al Corso Umberto I, 23 a Napoli, al secondo piano di uno storico palazzo a pochi passi da Piazza Bovio (ex Piazza Borsa) e dalla sede centrale dell'Università degli Studi di Napoli Federico II.

### 2.2 - LA STRUTTURA

CardioCenter è una struttura di circa 400 metri quadri ed è dotata di spazi ampi e confortevoli. Il Centro è privo di barriere architettoniche e tutti gli ambienti di lavoro sono conformi alle leggi vigenti emanate dalla Delibera di Giunta della Regione Campania in materia di requisiti strutturali, tecnici, organizzativi e di personale.

Per l'accettazione dei Clienti, CardioCenter dispone di due accoglienti sale d'attesa con connessione Wi-Fi gratuita.

Le strumentazioni sono tutte di ultima generazione e conformi ai sensi delle attuali normative del settore medico. Il personale, motivato ed efficiente, è altamente qualificato.

A tutti gli utenti viene assicurato un costante servizio di supporto informativo, che fornisce all'occorrenza un prezioso riferimento per tutte le patologie trattate.



### 3 - LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE

Si riportano di seguito le figure professionali che operano in CardioCenter srl:

#### **Amministratore**

*Dott. Giuseppe Lavecchia*

#### **Dir. Tecnico/ Medico Cardiologo**

*Dott. Giuseppe Lavecchia*

#### **Medici Cardiologi**

#### **Medici Angiologi**

#### **Infermiera**

#### **Addette all'Accettazione e alle attività Amministrative:**

*Ines Grassi - Claudia D'Eustacchio - Nunzia Sommella*

#### **Addetto alle Pulizie**

*Ditta Teresa Bove*

### 4 - I NOSTRI SERVIZI

L'assistenza è il supporto tecnico che il CardioCenter srl assicura ai propri pazienti (direttamente o tramite il medico) e consiste in:

- Assistenza Diretta al Paziente
- Assistenza durante l'esecuzione degli esami e consulenza sulle prestazioni eseguite
- Assistenza sui Referti
- Informazioni e Comunicazioni

### 5 - INFORMAZIONI AGLI UTENTI

CardioCenter srl, attraverso il personale medico qualificato, fornisce agli utenti consigli di preparazione e sui comportamenti da tenere prima, durante ed eventualmente dopo l'effettuazione delle indagini.

***\*Le persone sottoposte a terapia (trattamento farmacologico per il cuore, diabete, ansia, depressione, artrosi, ecc.) devono seguire le indicazioni del medico curante.***

## 6 - INFO UTILI

### DOVE SIAMO

Corso Umberto I, 23 - Napoli

### COME RAGGIUNGERCI

Metropolitana Linea 1 - Fermata Università

Autobus - Fermata P.zza Bovio

Taxi - Stazionamento P.zza Bovio

Traghetti e aliscafi Porto di Napoli

#### A circa 1 Km

Stazione Centrale, Circumvesuviana, Autostrade

### PRENOTAZIONE VISITE ED ESAMI

Per tutte le visite e gli esami è necessaria la prenotazione che può essere effettuata presso la segreteria o telefonicamente ai seguenti numeri:

• 081 552 10 93

• 081 552 79 90

### ORARI

#### Per la prenotazione degli esami e l'accettazione pazienti

Lunedì - Venerdì escluso i festivi

Mattina ore 9.00-13.00, pomeriggio ore 15.00-19.00

#### Per il ritiro dei referti

Lunedì - Venerdì escluso i festivi

Mattina ore 9.00-13.00, pomeriggio ore 15.00-19.00



## 7 - ESAMI E PRESTAZIONI CARDIOCENTER

Gli esami e le prestazioni di Cardiologia e Angiologia sono erogate sia in regime privato che in accreditamento con il SSN, ad eccezione della Visita Angiologica (solo privata).

### CARDIOLOGIA

- Visita Cardiologica
- Elettrocardiogramma ECG
- ECG da sforzo su cicloergometro o su pedana mobile
- ECG dinamico secondo Holter delle 24 ore
- Monitoraggio pressorio delle 24 ore
- Ecografia Cardiaca
- EcocolorDoppler Cardiaco
- Controllo del Pacemaker

### ANGIOLOGIA

- EcocolorDoppler arterioso degli arti inferiori
- EcocolorDoppler arterioso degli arti superiori
- EcocolorDoppler venoso degli arti inferiori
- EcocolorDoppler venoso degli arti superiori
- EcocolorDoppler dei tronchi sovraortici
- EcocolorDoppler dell'aorta addominale
- EcocolorDoppler distrettuale venoso
- EcocolorDoppler vene testicolari (Varicocele)
- Studio delle arteriopatie periferiche con test del cammino
- *Visita vascolare (non in convenzione SSN)*

### AMBULATORI PRIVATI

CardioCenter eroga solo privatamente diverse prestazioni mediche nell'ambito delle seguenti branche specialistiche:

- Medicina dello Sport
- Dermatologia

## 8 - MODALITÀ DI ACCESSO

### ESAMI IN CONVENZIONE

Per le prestazioni accreditate con il Servizio Sanitario Nazionale sono necessari un documento di riconoscimento, la tessera sanitaria e l'impegnativa del Medico di base compilata correttamente in tutti i suoi campi. È indispensabile, per gli aventi diritto, che sulla richiesta venga indicato chiaramente il codice di esenzione.

### ESAMI IN REGIME PRIVATO

Per prenotare un servizio non accreditato dal SSN o in mancanza dell'impegnativa del Medico di Base sono necessari un documento di riconoscimento e la tessera sanitaria.

## 9 - TARIFFE

Le tariffe praticate da CardioCenter srl per le prestazioni accreditate attengono a quanto definito nel BURC. Il listino prezzi per tutte le tipologie di esami privati è a disposizione degli utenti che possono prenderne visione richiedendolo agli addetti in sala accettazione.

## 10 - MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento delle prestazioni può avvenire in contanti o con bancomat/carta di credito, all'atto dell'accettazione o alla consegna del referto, a discrezione del cliente.

## 11 - TEMPI DI ATTESA

Nella Carta dei Servizi l'Azienda esplicita gli impegni che assume nei confronti degli utenti in conformità alla vigente normativa nazionale e regionale ( LR n 1/2006 "Disposizioni per l'effettivo esercizio del diritto alla salute" - DGRC n 880/2006 e DGRC n 170 del 10.2.2007 "Piano Regionale contenimento tempi di Attesa").

Dall'atto della prenotazione possono trascorrere dai 2 ai 5 giorni per l'esecuzione della prestazione richiesta, mentre durante la giornata di prenotazione le attese sono correlate alla tipologia di esame da effettuare e all'ordine di prenotazione:

- per gli esami il tempo di esecuzione varia dai 15 ai 20 minuti
- per le prove da sforzo il tempo di esecuzione varia dai 20 ai 30 minuti
- per l'installazione degli Holter il tempo di esecuzione è intorno ai 15 minuti.

## 12 - REFERTI

La refertazione avviene in tempo reale, ad eccezione degli esami che richiedono tempi tecnici diversi, come i referti dell'holter Cardiaco e di Pressione, che vengono consegnati entro le 72 ore post-indagine. Il ritiro può essere effettuato di persona o tramite l'uso dello strumento di delega presso il servizio di accettazione negli orari di apertura.



## 13 - PAZIENTI

### 13.1 - PAZIENTI ESENTI SSN

Esistono tre tipologie di esenzioni:

- **Pazienti esenti per patologia o invalidi.**
- **Pazienti esenti per reddito o disoccupati.**
- **Pazienti esenti per età da 0 a 6 anni e dai 65 anni in poi con reddito inferiore a € 36.151 e pensionati minimi da 60 anni in poi.**

L'addetto all'accettazione fa firmare la prescrizione dall'intestatario della richiesta, o, in caso di minori, da un genitore o da chi ne fa le veci.

### 13.2 - PAZIENTI NON ESENTI PAGANTI TICKET

Vengono definiti **pazienti fuori fascia** quelli che pagano un importo massimo di € 46,15 di ticket ad impegnativa (€ 36,15 se con codice di esenzione E10 e E11 e € 41,15 con codice di esenzione E00). In particolare, alla presentazione di prescrizione medica, se il costo degli esami è inferiore a € 46,15 questi pazienti pagano come ticket l'intero importo degli esami; se invece il costo degli esami è superiore a € 46,15 pagano solo questa somma ad impegnativa. L'iter in accettazione segue le stesse modalità di quello dei pazienti esenti.

### 13.3 - PAZIENTI PRIVATI

Vengono definiti **pazienti privati** quelli che si presentano al Centro senza necessità di impegnativa del medico prescrittore. L'iter in accettazione segue le seguenti modalità. Il responsabile accettazione, al ricevimento della richiesta, valuta se il Centro è autorizzato ed in grado di eseguire gli esami contenuti in prescrizione, poi registra nel sistema informatico tutti i dati necessari all'elaborazione automatica ed alla successiva stampa della richiesta completa del paziente, che riporta le seguenti informazioni:

- Generalità del paziente e indirizzo
- Esami richiesti
- Documento di identità
- Costo delle prestazioni e modalità di pagamento
- Data
- Consenso al trattamento dei dati personali (516/18).

*L'utente, al momento della presentazione della richiesta, è reso edotto dell'informativa privacy disponibile nei locali del Centro e ne viene acquisita la presa visione.*

L'importo totale da pagare all'atto dell'accettazione si desume dal Tariffario adottato dal Centro per le prestazioni private.

## 14 - RICONOSCIMENTO DEGLI UTENTI

CardioCenter distingue i pazienti in tre fasce di utenza, e per ognuna di queste fasce segue una specifica procedura di riconoscimento degli utenti:

- Pazienti esenti S.S.N.
- Pazienti non esenti paganti Ticket
- Pazienti privati.

***\*Il personale in accettazione è tenuto a fornire tutte le informazioni relative agli esami richieste dai pazienti.***

L'utenza in convenzione (esente e non esente SSN) si presenterà al Centro con una prescrizione medica redatta su apposita impegnativa predisposta dalla A.S.L. e compilata dal medico prescrittore.

Al ricevimento della richiesta dell'utente il responsabile accettazione:

- valuta se il Centro è autorizzato ed in grado di eseguire gli esami contenuti in prescrizione;
- verifica che non siano trascorsi più di 30 giorni dalla prescrizione, in caso contrario invita l'utente a farsi rifare la prescrizione ritornando in Centro per l'esecuzione della prestazione;
- verifica che il numero massimo degli esami prescritti non superi il limite di 8 per impegnativa;
- accerta l'identità del paziente e riporta sul retro dell'impegnativa gli estremi del documento.

Terminate le fasi preliminari, al ricevimento della richiesta, il responsabile accettazione registra nel sistema informatico tutti i dati necessari all'elaborazione automatica e alla successiva stampa della richiesta paziente completa, che riporta le seguenti informazioni:

- Generalità del paziente, codice fiscale e indirizzo
- Esami richiesti
- Eventuali autorizzazioni e documento di identità
- Costo delle prestazioni e modalità di pagamento del ticket (per i non esenti)
- Data di stipula
- Consenso al trattamento dei dati personali
- Nome del medico curante
- Numero identificativo ricetta
- Distretto di appartenenza
- Trattamento economico

***L'utente, al momento della presentazione della richiesta, è reso edotto dell'informativa privacy disponibile nei locali del centro e ne viene acquisita la presa visione.***



## 15 - MODALITÀ DI ESECUZIONE DEGLI ESAMI

Gli esami vengono eseguiti da medici specialisti secondo la branca di riferimento e prevedono le seguenti fasi:

- Pazienti esenti S.S.N.
- Eventuale Indagine preliminare
- Esecuzione visita o esame
- Controllo bontà dell'esecuzione dell'esame, stesura del referto
- Consegna del referto nell'apposita cartellina

## 16 - MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ E RELATIVI STANDARD

CardioCenter srl opera seguendo il miglioramento continuo della propria qualità tecnico scientifica e strumentale, per rendere il servizio sempre più veloce e completo.

Il Centro garantisce un servizio rapido ed efficace agli utenti ambulatoriali; collabora e offre consulenze tecnico-scientifiche ad enti ed ospedali ed indirizza la sua politica anche alla:

### • **Diffusione di dati e informazioni tecniche**

CardioCenter srl fornisce ai pazienti, che ne fanno richiesta, specifiche istruzioni per l'interpretazione dei propri referti.

### • **Gestione e risoluzione delle contestazioni**

CardioCenter srl assicura la presa in considerazione di ogni contestazione, valutandone la legittimità e proponendo le migliori soluzioni che saranno comunicate alla clientela.

La qualità del servizio è il grado di soddisfazione che un servizio può dare ai bisogni, attese e desideri di uno specifico cliente. Gli indicatori possono essere monitorati attraverso misurazioni interne o attraverso la raccolta della percezione dell'utenza. I fattori di qualità sono individuati in corrispondenza dei diversi momenti dell'esperienza degli utenti, considerando i seguenti aspetti:

- tempestività, regolarità, puntualità negli adempimenti;
- semplicità delle procedure;
- orientamento, accoglienza, informazione sui servizi;
- organizzazione dei servizi e loro adeguatezza;
- comfort, pulizia, attesa;
- comportamento degli operatori;
- completezza e chiarezza dell'informazione;
- attenzione alle esigenze degli utenti;
- privacy.

## 17 - IL CITTADINO: DIRITTI E DOVERI

### 17.1 - DIRITTI

Il cittadino che usa i servizi sanitari ha il diritto di:

- Essere assistito, curato con premura, cortesia e attenzione, nel rispetto della persona e della sua dignità.
- Ottenere informazioni tempestive, complete e corrette sulle modalità di accesso ai servizi;
- ricevere informazioni comprensibili e complete sulla diagnosi della malattia, sulle cure proposte e sulla relativa prognosi.
- Ricevere tutte le informazioni necessarie, che devono contenere anche i possibili rischi o i disagi conseguenti al trattamento, per esprimere un consenso realmente informato rispetto alle terapie proposte.
- Ottenere riservatezza sui propri dati personali, generali e riguardanti la malattia.
- Proporre osservazioni e reclami per i quali esista una procedura certa di istruttoria ed ottenere una risposta.
- Essere rimborsato nel caso in cui abbia pagato la prestazione e questa non sia stata effettuata.
- Ottenere risposte adeguate ed omogenee.

### 17.2 - DOVERI

Il cittadino che usa i servizi sanitari ha il dovere di:

- Mantenere un comportamento responsabile in ogni momento, collaborando con tutti gli operatori sanitari.
- Comportarsi con rispetto e fiducia nei confronti del personale sanitario, come premessa indispensabile per l'impostazione di un corretto rapporto terapeutico ed assistenziale;
- Informare con tempestività gli operatori sulla propria intenzione di rinunciare a prestazioni e cure programmate, al fine di evitare sprechi di tempo e di risorse;
- Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi del Centro considerandoli patrimonio di tutti;
- Rispettare le indicazioni ricevute relative all'utilizzo di prestazioni e servizi nonché delle modalità di preparazione agli esami e/o visite.



## 18 - GESTIONE DELLE RISORSE TECNOLOGICHE

Tutte le apparecchiature utilizzate dal centro per l'esecuzione degli esami sono di ultima generazione, affidabili ed identificate e registrate in un apposito elenco.

La Direzione, per la loro continua efficienza ed affidabilità, ha stabilito la frequenza degli interventi di controllo e di sicurezza sulla base delle prescrizioni normative, e quelli funzionali sulla base delle indicazioni di esperti del settore e di quanto riportato dai manuali delle apparecchiature.

Per facilitare il controllo sulle apparecchiature ogni apparecchio è dotato di apposita scheda dove vengono indicati i dati identificatori dell'apparecchio e gli interventi di controllo e manutenzione eseguiti. Inoltre vengono conservati i responsi tecnici degli interventi di controllo da parte del tecnico qualificato.

## 19 - GESTIONE DEI PROCESSI DI SANIFICAZIONE DEGLI AMBIENTI

I processi di sanificazione sono gestiti dal CardioCenter srl al fine di creare all'interno della propria struttura le idonee condizioni igienico sanitarie.

Il Centro ha predisposto un **piano di sanificazione degli ambienti**, utilizza prodotti specifici per la sanificazione, ha affidato a ditta esterna qualificata la gestione di questo processo ed ha incaricato un responsabile interno del controllo delle attività di pulizia e sanificazione.

## 20 - SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

CardioCenter srl pianifica le attività di miglioramento anche attraverso la soddisfazione del paziente somministrando **questionari di customer-satisfaction**, che gli utenti possono trovare o richiedere in sala accettazione.

Questi, una volta compilati e raccolti, vengono trasformati in opportuni indicatori di qualità che consentono, con la loro analisi, di appurare l'idoneità dei processi e dell'erogazione dei servizi, nonché di pianificare le opportunità di miglioramento per rispondere alle aspettative dei pazienti.

## 21 - SUGGERIMENTI E RECLAMI

**I reclami e le segnalazioni di disservizio possono essere presentati al personale della struttura.** Tutti gli operatori sono tenuti ad aiutare coloro che intendono effettuare reclami o segnalazioni fornendo tutta l'assistenza necessaria.

Il reclamo ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile ed immediato per segnalare comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei Servizi. CardioCenter srl consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, si propone di effettuare sondaggi periodici per conoscere come gli stessi lo giudicano.

**In caso di suggerimenti o reclami inerenti i servizi ricevuti è possibile contattare CardioCenter srl nelle seguenti modalità:**

- telefonicamente ai numeri **081 552 10 93 - 081 552 79 90**
- tramite e-mail all'indirizzo **cardiocenter@tiscali.it**
- **direttamente al personale dell'Accettazione.**

***Il personale dell'Amministrazione provvederà a registrare la segnalazione e ad attivare i Responsabili interessati.***

Qualsiasi sia la modalità utilizzata per la segnalazione, Cardiocenter srl adotta una specifica procedura per garantire l'accoglienza e la valutazione dei suggerimenti, nonché la risoluzione di ciascun reclamo, nell'interesse della soddisfazione dell'utente e nel rispetto del lavoro svolto.



### 22.1 - OBIETTIVI GENERALI

Gli obiettivi generali della Carta dei Servizi sono:

- garantire la centralità del cittadino rispetto alla organizzazione dei servizi;
- favorire la partecipazione del cittadino in forma organizzata alla progettazione e monitoraggio delle attività;
- migliorare la comunicazione per favorire l'accesso e l'utilizzo dei servizi sanitari;
- verificare concretamente la qualità dei servizi erogati attraverso il controllo del rispetto degli standard che l'azienda si impegna a perseguire;
- favorire la conoscenza dell'organizzazione aziendale ed il coinvolgimento degli operatori;
- garantire la funzione di tutela dei diritti dei cittadini, attraverso la partecipazione degli stessi all'attività dell'Azienda e attraverso la gestione dei reclami.

**In particolare la Carta dei servizi:**

- adotta gli standard di qualità del servizio;
- pubblica gli standard adottati e informa il cittadino;
- verifica il rispetto degli standard e misura il grado di soddisfazione degli utenti.

### 22.2 - RISPETTO E OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

La Carta dei Servizi è uno strumento per avvicinare gli utenti alle attività di CardioCenter srl, tutelarli da eventuali inadempienze e garantire la qualità dei servizi.

**A tal fine la direzione ha definito una politica per la qualità che si basa sui seguenti principi:**

- rispettare le richieste contrattuali dei pazienti;
- focalizzare la propria attenzione sulle esigenze dei soggetti interni (personale dipendente e collaboratori) ed esterni (pazienti);
- conseguire costantemente il miglioramento continuo della qualità;
- formare tutto il personale sul sistema di gestione per la qualità aziendale.

**Tutto ciò è finalizzato a perseguire i seguenti obiettivi per la qualità:**

- ottenere la completa soddisfazione dei pazienti;
- aumentare il livello di coinvolgimento del personale;
- migliorare l'efficienza interna, attraverso la riduzione dei costi della non qualità;
- minimizzare i rischi di insuccessi tecnici e commerciali.

## 22.3 - MODALITÀ DI DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è patrimonio di tutti i cittadini. Per questo motivo Cardiocenter sceglie i canali di comunicazione più adatti e prevede, nello stesso tempo, più sistemi di diffusione del documento tra cui la diffusione tramite il proprio sito internet **cardiocenternapoli.it**.





LA TUA SALUTE È IN BUONE MANI

**CARDIOCENTER**

Aut. San. N°11 del 5/3/2020

Dir. Responsabile: Dott. Giuseppe Lavecchia

**SEDE E CONTATTI**

Corso Umberto I, 23 - Napoli

Tel. 081 552 79 90 - 081 552 10 93

E-mail [cardiocenter@tiscali.it](mailto:cardiocenter@tiscali.it)

Scopri di più su [cardiocenternapoli.it](http://cardiocenternapoli.it)

