



Carta dei Servizi

PREMESSA : MISSION Aziendale

L'Istituto di Ricerche Cliniche ECOMEDICA è nato con l'obiettivo di realizzare e sviluppare servizi sanitari ad elevato contenuto tecnologico per la diagnostica strumentale e la riabilitazione. Dal 2008 l'Istituto amplia inoltre la sua attività anche alla radioterapia.

L'Istituto è impegnato in un processo di sviluppo ed organizzazione interna orientato verso un modello di qualità nei servizi, erogati in forma ambulatoriale, che vede al centro il cittadino-utente, senza esimersi al contempo dall'obbligo di un'attenta ed oculata gestione delle risorse.

La "mission" aziendale si concretizza in una incessante ricerca di innovazione e di efficienza, secondo un modello di assistenza sanitaria che consenta la razionalizzazione dei costi e garantisca l'efficacia delle prestazioni, permettendone la più rapida fruibilità e con un rapporto medico/paziente che rispetti riservatezza e professionalità. Ma oltre a dare il proprio contributo al miglioramento del livello di salute e della qualità della vita di tutti i cittadini, essendo la Società Ecomedica S.r.l. una società di capitali, quanto sopra deve essere raggiunto in armonia con la ricerca di una giusta redditività del capitale investito.

1 RUOLO DELLA CARTA DEI SERVIZI

L'adozione e il rispetto della carta dei servizi rappresentano per l'Istituto una importante tappa nel processo di continuo miglioramento della qualità delle prestazioni erogate al suo interno.

Questo documento rappresenta la formulazione di precisi impegni da parte dell'Istituto Ecomedica nei confronti degli utenti, risultando strumento fondamentale per garantire la tutela del diritto alla salute, inteso come facilità di accesso alle prestazioni diagnostiche, trasparenza nelle procedure organizzativo/amministrative, possibilità di coinvolgimento dei cittadini utenti nel processo di definizione e verifica dei progetti intrapresi, nonché di chiarezza nelle procedure di contestazione di comportamenti contrastanti i principi ispiratori della carta stessa.

Con questo documento si intende quindi:

- delineare l'attuale assetto organizzativo dell'Istituto;
- presentare i servizi offerti;
- indicare le modalità per accedere agli stessi ;
- definire il ruolo dell'ufficio relazioni con il pubblico (URP);
- descrivere le misure adottate per la tutela dei cittadini utenti.

2 PRINCIPI FONDAMENTALI

I presupposti su cui poggia il rapporto tra l'Istituto di Ricerche Cliniche ECOMEDICA e i cittadini utenti, sono costituiti da principi ai quali deve sottostare l'intera attività dell'Istituto, compatibilmente con le normative nazionali e regionali che riguardano il settore sanità.

- 2.1 Eguaglianza:** ogni utente ha il diritto di ricevere la prestazione sanitaria di cui necessita senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, idee politiche e ceto sociale.
- 2.1 Imparzialità:** i comportamenti verso i cittadini utenti devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- 2.3 Rispetto della dignità:** i servizi sono erogati garantendo all'utente la riservatezza, l'informazione e il rispetto della personalità.
- 2.4 Continuità:** i servizi sono erogati, nei limiti imposti dalle normative e dall'organizzazione interna, in maniera continuativa e senza interruzioni.
- 2.5 Diritto alla scelta:** l'utente ha il diritto di scegliere il professionista che partecipa all'erogazione del servizio, nell'ambito e nei limiti dell'organizzazione dell'Istituto.
- 2.6 Partecipazione:** deve essere garantita la partecipazione dell'utente, secondo le modalità previste dalla legge. L'Istituto ha il dovere di fornire al cittadino tutte le informazioni che riguardano i servizi richiesti. Gli utenti possono produrre memorie e documenti, formulando suggerimenti per il miglioramento del servizio. L'Istituto, attraverso l'URP ("Ufficio Relazioni con il Pubblico"), provvede a raccogliere e valutare la documentazione di cui sopra.
- 2.7 Assistenza:** il personale dell'Istituto deve provvedere a fornire all'utente l'ausilio e tutte le informazioni necessarie per accedere ai servizi offerti nel modo più semplice e completo possibile.
- 2.8 Efficienza ed efficacia:** ogni operatore, medico e non, in base alle proprie conoscenze tecnico-scientifiche e alle mansioni specifiche, lavora in modo da permettere che nell'erogazione del servizio si persegua un continuo miglioramento sia degli aspetti strettamente diagnostici e terapeutici, sia di quelli organizzativi e amministrativi. Il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse, le quali devono essere utilizzate senza sprechi o costi inutili.

3 PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO

L'Istituto Ricerche Cliniche ECOMEDICA (CF e P.IVA 03885540488) ha sede in via Cherubini 2/4. Il fabbricato è costituito da due piani fuori terra e da un piano interrato. Il piano interrato è costituito da tre aree separate, del tutto indipendenti ed aventi accessi diversi.

Il corpo della struttura ha due ingressi principali, uno pedonale e l'altro carrabile, sul fronte di via L. Cherubini, ed un ingresso secondario carrabile sul lato tergale (via A. Corelli). Esso presenta soluzioni innovative con elementi caratterizzati da modularità e flessibilità, così da rispondere a possibili variazioni delle esigenze; modernità e lunga prospettiva di durata dell'immobile; controllo centralizzato degli impianti; centralizzazione dei servizi; razionalizzazione dei flussi di persone, merci ed informazioni. La struttura è stata progettata tenendo conto di renderne agevole la fruizione anche alle persone diversamente abili.

L'Istituto di Ricerche Cliniche Ecomedica è accreditato con il Servizio Sanitario sensi della L.R. n. 8 del 23/2/1999 con Decreto Dirigenziale n.6197 del 24/10/2003 e n. 304 del 28/1/2004 della Regione Toscana per le seguenti discipline:

- Patologia Clinica - Medicina di Laboratorio
- Cardiologia
- Radiodiagnostica

e per tali attività è convenzionato con l'Azienda Sanitaria Locale 11 - Empoli con contratto triennale stipulato in data 8/2/2005 (Rep. 7097 Asl).

L'accREDITAMENTO in essere nel passato per la fisiokinesiterapia decadde per mancanza di contratto in essere con la Asl di riferimento.

L'attività di fisiokinesiterapia è per il momento sospesa in attesa dei nuovi locali.

Il 28/04/2006 è stato firmato con la Asl un contratto di convenzione per l'attività di Radioterapia, con durata novennale. In tale occasione è stata legata al medesimo periodo temporale anche la durata del contratto per la diagnostica (28/04/2006 Rep7732 Asl).

Per l'attività di Radioterapia l'accREDITAMENTO è stato ottenuto con rapporto di verifica in data 09/06/2008.

L'attività viene svolta tutti i giorni dal lunedì al venerdì, dalle ore 7,30 alle 19,00 , ed il sabato dalle 7,30 alle 12,00. Tutta l'attività, sia di prenotazione che di refertazione, oltre alla parte amministrativa, viene gestita in rete, on-line, con un sistema di password che identificano i diversi operatori e garantiscono la riservatezza degli utenti.

4 ASSETTO ORGANIZZATIVO

Il personale dell'Istituto, identificato con apposito cartellino di riconoscimento, è strutturato organizzativamente in modo da garantire all'interno un'adeguata chiarezza dei compiti ed un efficiente svolgimento delle procedure, oltre che, verso l'esterno, una migliore definizione e riconoscimento delle responsabilità di fronte al cittadino utente (*vedi schema organizzativo interno e Mod0 Regionale*).

5 PRESTAZIONI GARANTITE ALL'UTENTE

L'Istituto di Ricerche Cliniche Ecomedica è in grado di eseguire indagini diagnostiche strumentali e terapeutiche di alto livello, sia in regime di accREDITAMENTO che in regime libero professionale, secondo lo schema che segue, subordinatamente alle disponibilità di "budget" accordate dalla ASL territoriale, oltreché alla programmazione interna consentita dalle vigenti normative (*per tutti i singoli esami, con le rispettive tariffe: consultare l'elenco degli esami specifici, per branca, c/o serv. accettazione dell'Istituto*).

5.1 SCHEMA GENERALE

- **Laboratorio di analisi** ematologia, chimica clinica, microbiologia, endocrinologia (prelievi anche a domicilio).
- **Radiologia** esami dello scheletro ed altri apparati, ortopantomografia/teleradiografia, esami contrastografici (compresa urografia).
- **Dexa** Densitometria a raggi x (MOC)
- **Ecografia** articolare, internistica, ostetrico-ginecologica, endocrinologica, andrologica, anche colordoppler.
- **T.A.C.** esami articolari, internistici, neurologici, con o senza mezzo di contrasto, compreso AngioTC, endoscopia virtuale. La TC è inoltre utilizzata per i centraggi e simulazioni per la pianificazione dei trattamenti radioterapici.
- **Risonanza Magnetica** esami articolari, internistici, neurologici, angioRM, con o senza mezzo di contrasto paramagnetico.
- **Cardiologia** e.c.g. di base, ecocardiografia colordoppler, holter cardiaco.
- **Angiologia** studio vascolare artero-venoso, internistico e neurovascolare,
- **Riabilitazione** riabilitazione motoria (trattamenti post traumatici e post chirurgici),
- **Fisioterapia** radar, marconi, ultrasuoni, , elettroterapia, massaggi, onde d'urto
- **Radioterapia** trattamenti radioterapici con fasci esterni

5.2 MODALITÀ DI RICHIESTA DELLE INDAGINI DIAGNOSTICHE /TERAPIE

L'utente può richiedere la prestazione in regime di accreditamento, se consentito dal budget vigente e dalla tipologia della prestazione stessa, presentando regolare impegnativa, prescritta su ricettario regionale. Per prestazioni in regime libero professionale, basta la richiesta medica in bianco.

5.3 MODALITÀ DI PRENOTAZIONE DELLA PRESTAZIONE

L'utente può prenotare le prestazioni in convenzione tramite il sistema informatico dell'Azienda Sanitaria Locale (CUP) sia per via telefonica (NUMERO CUP), sia presso i terminali CUP dislocati sul territorio.

L'utente può, inoltre, prenotare le prestazioni telefonicamente, tramite internet sul sito www.ecomedica.it e di persona, presentandosi al servizio accettazione /prenotazione dell'Istituto.

Le prenotazioni telefoniche possono essere inoltrate al numero **0571 99281** : centralino dotato di più linee urbane. Fax: 0571 992899. E-mail : info@ecomedica.it .

Per la prenotazione di esami complessi o che richiedano particolari preparazioni: presentarsi personalmente al servizio accettazione /prenotazione dell'Istituto per ritirare l'apposito modulo che descrive la preparazione del caso oppure scaricarlo direttamente dal sito internet

La gestione del calendario (agenda) delle prestazioni è informatizzata e avviene tramite terminale : le operatrici provvederanno ad illustrare all'utente la disponibilità dei vari specialisti. Al momento dell'accettazione, per l'esecuzione della prestazione richiesta, occorre presentare il tesserino sanitario e il codice fiscale.

5.4 MODALITÀ DI PAGAMENTO DEL TICKET O DELLA PRESTAZIONE

Gli importi relativi al prezzo intero della prestazione o al ticket (quando dovuto) sono versati alle segretarie dell'Istituto, al momento dell'accettazione; il pagamento può essere effettuato anche tramite Bancomat o direttamente ai punti Cup dell'Asl 11. Questa fase è preliminare all'effettuazione della prestazione stessa : i dati dell'utente sono inseriti nella banca dati dell'Istituto per l'espletamento delle procedure fiscali (emissione fattura e relativa contabilizzazione) e amministrative (compilazione dei riepiloghi per i rimborsi ASL).

E' assolutamente necessario che l'utente abbia con sé il tesserino del codice fiscale, per procedere regolarmente all'accettazione e all'esecuzione delle indagini diagnostiche o delle terapie.

Per le prestazioni di radiodiagnostica (Rx, TAC e RMN) la stampa delle immagini avviene su CD leggibile da un normale pc. Di ciò vengono correttamente edotti gli utenti, tramite informativa cartacea consegnata loro al momento dell'accettazione. Tale modalità è stata formalizzata anche nella convenzione stipulata con la Asl11, che prevede dal 1.1.'09 una riduzione delle tariffe regionali, a fronte del non utilizzo delle lastre radiografiche (come da decisione del Dipartimento regionale), pertanto tutti gli esami eseguiti in convenzione devono essere stampati su cd. In caso di specifica richiesta di avere la stampa dell'esame anche su lastra radiografica, l'utente viene informato dal personale di accettazione (o dal personale di radiodiagnostica, nel caso in cui la richiesta avvenga in sede di effettuazione della prestazione) che tale specifica richiesta prevede la fatturazione all'utente dei relativi costi di stampa.

5.5 MODALITÀ DI RITIRO DELLA REFERTAZIONE

I referti relativi alle prestazioni diagnostiche eseguite dall'Istituto, a seconda della tipologia, vengono consegnati, unitamente all' eventuale documentazione iconografica, direttamente al paziente al termine dell'esame, ovvero possono essere ritirati dal paziente medesimo (o da suo incaricato) al massimo dopo le ore 16 del terzo giorno successivo alla prestazione, mediante presentazione di apposito cedolino. Il possesso di tale cedolino attesta la legittimità della persona a ritirare i referti che, contenendo dati sensibili alla tutela della riservatezza (legge 196/2003), non possono essere diffusi senza la prescritta autorizzazione.

Resta inteso che, per particolari esami, sia di laboratorio che di diagnostica per immagini, per i quali occorrono tempi più lunghi di esecuzione/refertazione, sarà premura del personale addetto comunicare all'utente i tempi di risposta. Infatti alcuni esami ematologici non eseguiti presso il nostro laboratorio vengono inviati per l'esecuzione "in service" presso altre strutture accreditate.

L'ufficio accettazione dell'Istituto è comunque in grado di informare l'utente, anche telefonicamente, sulla disponibilità o meno del proprio referto.

Per rispetto della riservatezza dell'utente, è fatto divieto dare, a persone diverse dall'interessato o da chi legalmente identificato quale esercitante la patria potestà, informazioni relative al risultato di esami o trattamenti eseguiti, potendo solo esserne informato il medico designato dal paziente. Un diverso comportamento può essere seguito solo su espressa richiesta dell'utente medesimo.

6

STANDARD DELLA QUALITA'

Obiettivo di qualità	Standard	Modalità di verifica
Rispetto dei tempi di consegna dei referti	<ul style="list-style-type: none">- Consegna immediata per ecografia, angiologia e cardiologia;- Consegna entro due giorni per radiologia;- Consegna entro tre giorni, salvo esami particolari per Rm e Tac- Consegna entro un giorno, salvo esami particolari per Laboratorio	Notifica di reclamo da parte degli utenti per mancato rispetto dei tempi
Customer satisfaction	Soddisfazione media di 2.80 su scala da 0 a 4	Elaborazione dei questionari con cadenza trimestrale
Tempi di attesa	Esami in libera professione entro le 72 ore dalla richiesta	Comunicazione del personale addetto alla prenotazione
Tempi di risposta a reclami dell'utenza	Non oltre i 30 giorni	Tramite verifica dalla data di presentazione e la data di risposta
Rispetto della Privacy	100% di consensi al trattamento dei dati firmati dagli utenti 100% degli utenti chiamati per effettuare l'esame tramite numero identificativo	Numero di consensi su numero di schede di accettazione Numero di reclami dell'utenza per mancato rispetto privacy

7 MECCANISMI DI TUTELA

L'istituto di Ricerche Cliniche ECOMEDICA riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica dell'adeguatezza delle prestazioni offerte e il miglioramento continuo della qualità.

L'Istituto ha previsto di garantire l'utente attraverso la possibilità di quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità della prestazione.

La tutela è prevista:

- a) per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia – efficienza, che abbia compromesso la possibilità di usufruire della prestazione concordata in precedenza
- b) per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi sanitari, ed in particolare:

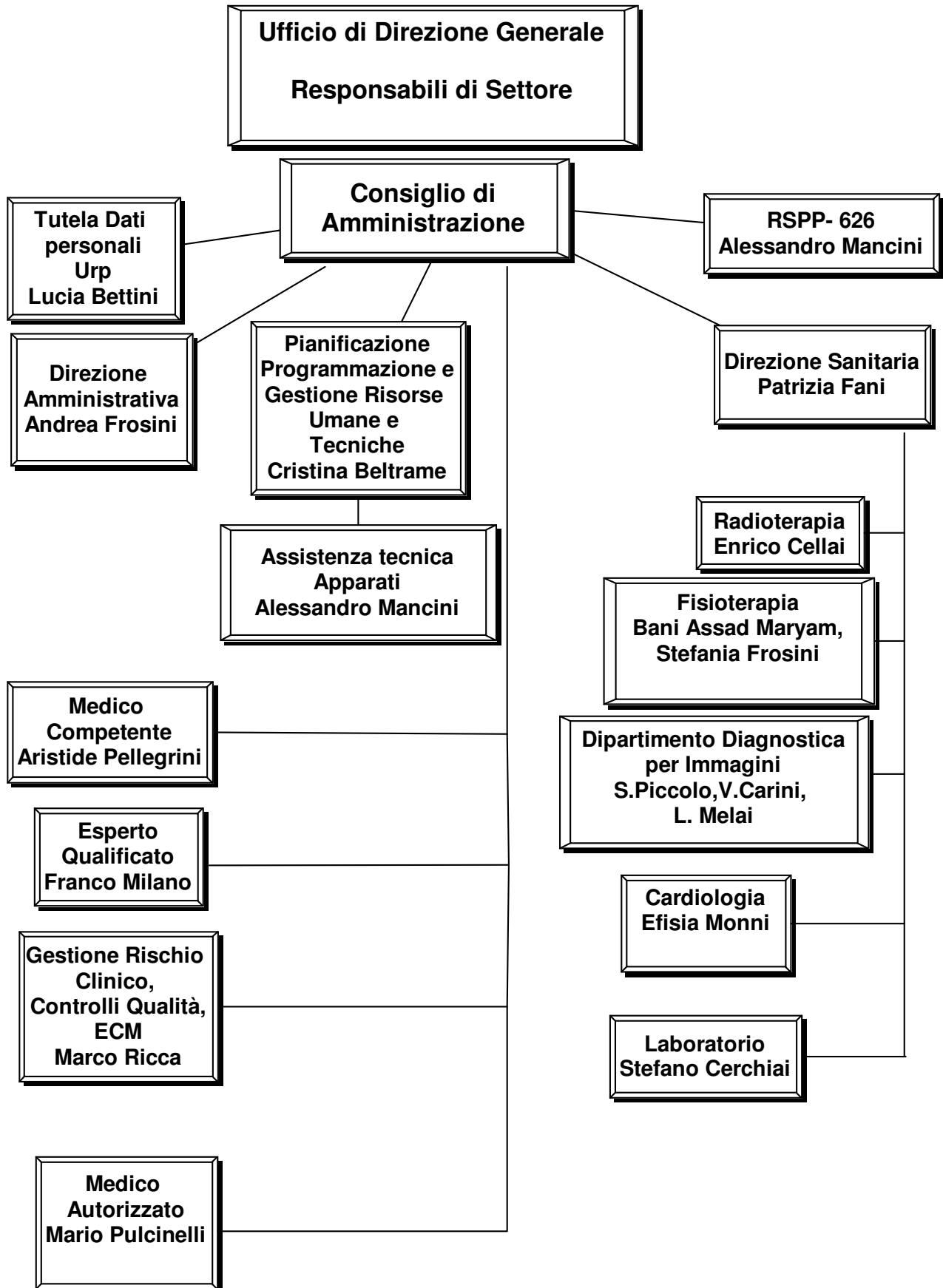
- carta dei servizi adottata dall'Istituto;
- principi contenuti nel D.P.C.M. del 19/5/1995 (schema generale di riferimento della carta dei servizi sanitari pubblici);
- principi contenuti nel contratto di lavoro in merito ai doveri e comportamenti dei dipendenti;
- principi etici e deontologici inerenti l'esercizio delle professioni sanitarie.

Suggerimenti, segnalazioni e **reclami** da parte dell'utenza possono essere presentati attraverso comunicazione verbale o scritta al :

- Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (Dr.ssa Lucia Bettini)
- Direttore Sanitario (Dr.ssa Patrizia Fani)
- Responsabile dell'Accettazione (per comunicazioni verbali Sig.ra Anna Billeri)

I suddetti responsabili si impegnano a rispondere il più sollecitamente possibile e comunque non oltre i 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

Gli utenti insoddisfatti dalle eventuali risposte dell'Istituto Ecomedica S.r.l. possono anche presentare reclamo presso l'unità operativa U.R.P. dell'Asl 11 via dei Cappuccini, 79 50053 Empoli (Fi).



Informazioni utili:

A richiesta dell'utente è disponibile presso ogni servizio di accettazione e segreteria dell'Istituto un listino prezzi delle prestazioni in convenzione e libero professionale.

A richiesta dell'utente, per garantire un servizio completo, presso l'accettazione è presente un apparecchio telefonico a disposizione per coloro che ne facciano richiesta.

Qualora associazioni di volontariato o di tutela dei diritti dei pazienti volessero collaborare all'aggiornamento di questa "carta dei servizi" dell'Istituto Ecomedica S.r.l. di Empoli, lo possono fare contattando il Responsabile di Gestione Qualità all' e-mail : c.beltrame@ecomedita.it