CARTA DEI SERVIZI

GINECOGEN S.R.L.

Sede:
Viale Odorico da Pordenone, 32 - 95126 Catania

Recapiti: +39 3276614949

Tel: 095 580448

Email: ginecogen@falcidia.it

Direttore Tecnico: Dott. Salvatore Corsello

MATRICE				
FUNZIONE	**QUALIFICA**	**NOME E COGNOME**	**FIRMA**	**DATA**
REDAZIONE	**CONSULENTE**	ELISABETTA GRADINI		12/06/24
VERIFICA	**RESP. QUALITA'**	ELISABETTA GRADINI		12/06/24
ADOZIONE	**RAPP. LEGALE**	ERNESTO FALCIDIA		12/06/24

STATO DELLE REVISIONI		
REV.	**DATA**	**MOTIVO**
0	05/04/2024	Nuova Implementazione
01	12/06/2024	Aggiornamento

INDICE

1. PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI

2. IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DELLA STRUTTURA

3. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

3.1 FINI ISTITUZIONALI
3.2 PRINCIPI FONDAMENTALI
3.3 DESCRIZIONE DEGLI AMBIENTI
3.4 SICUREZZA

4. STRUTTURA ORGANIZZATIVA (RIF. ORGANIGRAMMA)

5. POLITICA E OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

5.1 STANDARD DI QUALITÀ

6. LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA
7. I RECLAMI

8. PRENOTAZIONI E TEMPI DI ATTESA

9. INFORMAZIONI UTILI
9.1 COME ARRIVARE
9.2 GIORNI E ORARI DI APERTURA PUBBLICO
9.3 SERVIZIO DI PRENOTAZIONE
9.4 SERVIZIO DI ACCETTAZIONE

10. GESTIONE DELLE EMERGENZE

11. TUTELA DELLA PRIVACY

12. CONSENSO INFORMATO

13. REQUISITI ORGANIZZATIVI SPECIFICI

14. REGOLAMENTO INTERNO: DIRITTI DEL PAZIENTE

15. REGOLAMENTO INTERNO: DOVERI DEL PAZIENTE

16. SISTEMA INFORMATICO

17. ELENCO DELLE PRESTAZIONI

18. STRUMENTI DI VERIFICA DELLA QUALITA'

19. NORME DI RIFERIMENTO

20. ALLEGATI (Questionario di soddisfazione dei pazienti e report)

1. PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI

GINECOGEN S.r.l. in conformità ai principi e alle finalità degli artt. 2 e 32 della Costituzione della Repubblica Italiana, della Legge 23 dicembre 1978, n. 833 istitutiva del Servizio Sanitario Regionale e delle vigenti disposizioni normative, promuove e persegue il pieno riconoscimento dei diritti dei pazienti che vi si rivolgono per effettuare prestazioni specialistiche di ginecologia ed ostetricia.
Ispirandosi a tali principi, la Struttura, nell'ottica di accrescere la soddisfazione dei propri Pazienti, ha elaborato la presente CARTA DEI SERVIZI con le seguenti finalità di fornire ai pazienti uno strumento aggiornato di informazione contenente:

a) la Presentazione di Ginecogen e della sua struttura organizzativa;

- Informazioni Utili, quali: orari di apertura al pubblico e recapiti di riferimento, modalità di accesso ai Servizi di prenotazione e accettazione, modalità di segnalazione dei reclami e altre informazioni utili per un adeguato orientamento del Cliente alla partecipazione attiva dei Servizi offerti dall'Ambulatorio;
- riferimenti alle procedure di Tutela della Privacy e del segreto professionale;
- la Politica per la Qualità adottata dall'Ambulatorio;
- gli Obiettivi per la Qualità volti al miglioramento continuo dei Servizi resi al Cliente;
- l'Elenco delle Prestazioni sanitarie specialistiche;
- rendere trasparenti le modalità di gestione della Struttura allo scopo di dimostrare costantemente il livello di aderenza e conformità alle prescrizioni legislative e normative applicabili ai servizi erogati ed agli standard per la qualità stabiliti per i Servizi al Paziente.

L'Ambulatorio Ginecogen Srl si impegna a diffondere ai Pazienti la presente CARTA DEI SERVIZI ed a migliorarla grazie ai suggerimenti di colleghi Medici e dall'utenza stessa, che possono essere forniti telefonicamente, via email o tramite l'apposita Scheda Soddisfazione Paziente in distribuzione presso la Segreteria.

2 IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DELLA STRUTTURA

La Struttura ha deciso di conformarsi alla Norma UNI EN ISO 9001:2015 al fine di adottare un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) che fosse rispondente a tale norma.
L'introduzione di tale Sistema rappresenta per la Struttura è una scelta strategica avente lo scopo di pianificare, gestire, tenere sotto controllo e migliorare i Servizi sanitari e il funzionamento dei processi di gestione e operativi interni, nell'ottica di realizzare la piena soddisfazione dell'Utente e di perseguire obiettivi di efficienza ed efficacia.

3 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La GINECOGEN S.R.L. nasce per rispondere all'esigenza dell'utenza bisognosa di cure, indagini e accertamenti in ambito ostetrico ginecologico.
Tutti i professionisti dell'ambulatorio hanno comprovata competenza, in continuo aggiornamento, garantendo al paziente un livello di professionalità costantemente al passo con le moderne linee guida operative e con l'utilizzo delle più avanzate soluzioni tecnologiche.
L'elevata competenza del personale, unito alla disponibilità di strumenti diagnostici tecnologicamente molto avanzati, ha permesso all' Ambulatorio di affermarsi nella provincia di Catania, che è il bacino d'utenza principale.

3.1 Fini Istituzionali

L'obiettivo primario è quello di tutelare la salute del paziente, ritenendolo non soltanto oggetto di attenzione e cure, ma individuo con dignità e diritto di scelta.

In questo contesto, la Struttura ha avviato da tempo programmi di miglioramento della qualità, ricercando modelli organizzativi che mettono al centro la persona.

Di seguito alcune linee di azione:

- introdurre un Sistema Qualità con l'obiettivo primario di migliorare costantemente la qualità dei Servizi in modo di rispondere sempre meglio alle esigenze esplicite ed implicite dei pazienti;
- migliorare il livello tecnico-strumentale e strutturale;
- stimolare il continuo aggiornamento e la crescita professionale;
- migliorare costantemente gli standard qualitativi attraverso un continuo riesame della situazione basato sul ritorno di informazioni da parte del paziente (raccolta di questionari e/o interviste dirette);
- attuare progetti volti a migliorare il comfort ed i servizi richiesti;
- rispettare i requisiti cogenti e assicurare un'adeguata gestione degli aggiornamenti.

Perseguendo tale fine, la Struttura offre garanzie che si possono così sintetizzare:

- il massimo della sicurezza nell'esecuzione delle indagini strumentali utilizzando le più moderne attrezzature necessarie a svolgere un iter diagnostico-terapeutico quanto più completo possibile;
- un'elevata qualità delle cure determinata, da un lato, dall'alto grado di competenza professionale e, dall'altro, da una particolare attenzione al rapporto umano improntato alla gentilezza e alla propensione all'ascolto e al dialogo.

3.2 Principi fondamentali

a) EGUAGLIANZA ED EQUITÀ: nell'erogazione dei servizi sanitari deve essere rispettata la dignità della persona senza alcuna distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche, così come sancito dall'art. 3 della Costituzione.

b) IMPARZIALITÀ: gli operatori dei servizi pubblici devono evitare atteggiamenti di parzialità ed ingiustizia od anche comportamenti non obiettivi nei confronti dei pazienti.

c) CONTINUITÀ: fra tutti i servizi pubblici, in modo particolare quello sanitario deve essere regolare e continuo. I casi di funzionamento irregolare o di sospensione del servizio devono essere regolati espressamente dalla legge o rientrare negli aspetti organizzativi del servizio.

d) DIRITTO DI SCELTA: il cittadino può scegliere la Struttura sanitaria presso cui farsi curare, ovunque sul territorio nazionale. Le norme vigenti indicano il modo in cui viene progressivamente attuato questo diritto del cittadino utente, che deve poter scegliere anche secondo i criteri di efficienza, di umanizzazione e di fiducia.

e) PARTECIPAZIONE: il diritto di partecipazione del cittadino nei confronti del servizio sanitario è inteso come informazione, personalizzazione e umanizzazione del servizio stesso. Secondo il principio stabilito dalla Legge 241/90 l'utente ha il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano; egli può inoltre formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio, e fornire una propria valutazione sulla qualità delle prestazioni fruite.

f) MULTICULTURALITA': nell'intero processo di erogazione dei propri servizi, l'ambulatorio tiene conto della multiculturalità dei propri pazienti. La Ginecogen Srl prevede la possibilità di ricevere pazienti con culture, background ed etnie differenti. Ciò significa che tutto il personale in forza dell'ambulatorio deve operare nel massimo rispetto della diversità, cercando di mettere a proprio agio il paziente che presenti richieste particolari, dettate ad esempio da barriere linguistiche, culturali e/o religiose e che possono avere un impatto sull'esperienza dell'assistito, dal momento del suo arrivo in ambulatorio (accettazione) sino alla conclusione del suo percorso assistenziale.

3.3 Descrizione degli ambienti

I locali e gli spazi, per l'ambulatorio, sono correlati alla tipologia e al volume delle prestazioni erogate e comprendono:

- ingresso principale che immette al banco di accettazione ed alla sala d'attesa;
- sala d'attesa ampia, con adeguato numero di posti a sedere;

- servizi igienici;
- ambulatorio con sala visita dotate di strumentazione adeguata per gli accertamenti diagnostici, adibito anche a refertazione;
- Area amministrativa.

La segnaletica con targhe facilita l'accesso dell'utenza alle varie sale per l'esecuzione delle prestazioni cliniche o strumentali ed ai servizi igienici.
Gli ambienti sono luminosi, climatizzati e confortevoli con arredi moderni e funzionali.

I rifiuti prodotti dalle attività dell'ambulatorio sono gestiti a norma di legge.

La Struttura è organizzata secondo alcune regole fondamentali necessarie per garantire al personale e pazienti, la giusta armonia e l'equilibrio professionale.
Esse riguardano il rispetto di alcune elementari norme di civile convivenza:

- rispettare gli orari dell'ambulatorio;
- non fumare, neppure all'interno dei servizi;
- non disturbare e rispettare la privacy;
- rispettare la struttura e le dotazioni ambulatoriali;
- seguire l'ordine del turno di prenotazione;
- evitare di interloquire con il personale nei momenti di maggiore attività;
- non insistere nell'essere ricevuti senza appuntamento, fatti salvi i casi di effettiva urgenza e necessità;
- accesso alla visita prestazione ambulatoriale solo con un accompagnatore;
- divieto di ingresso all'interno di tutti i locali di bambini di età inferiore a 12 anni.

3.4 Sicurezza

La struttura è adeguata alle norme di sicurezza vigenti (rif. D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.).

La struttura è adeguata alle norme di prevenzione incendi e di gestione delle emergenze, in accordo ai disposti di legge applicabili. In particolare:
la planimetria delle emergenze indica le vie di fuga, i percorsi di esodo le attrezzature di spegnimento incendi, il quadro elettrico generale o i macchinari e le attrezzature vengono regolarmente sottoposti a manutenzione, controllati e verificati da tecnici qualificati.

Tutti gli impianti come quello di messa a terra sono stati realizzati, collaudati e sono mantenuti in accordo alla normativa vigente.
Le apparecchiature elettromedicali sono verificate a cadenza annuale.

4 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

FUNZIONE	Nominati
DIRETTORE TECNICO/RESPONSABILE SANITARIO	Salvatore Corsello
RESPONSABILE PROTEZIONE DEI DATI	Antonino Spartà
RESPONSABILE GESTIONE QUALITÀ	Elisabetta Gradini
RESPONSABILE RAPPORTI CON IL PUBBLICO (URP)	Maria Natalia Caudullo

5 POLITICA E OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

L'Ambulatorio GINECOGEN S.r.l. assume la politica finalizzata a migliorare nel tempo le proprie prestazioni, nell'ottica di accrescere sempre più la soddisfazione dei propri pazienti, opera costantemente traendo ispirazione dai seguenti obiettivi generali per la qualità:

1) il miglioramento continuo delle prestazioni mediche e, in generale, della Struttura, in termini di incremento dell'efficacia (esattezza nella diagnosi ed efficacia delle terapie) e dell'efficienza (puntualità e celerità nell'erogazione dei Servizi) dei Servizi resi al paziente, dal servizio di prenotazione e accettazione, alla prestazione specialistica;
2) l'aggiornamento professionale specialistico continuo che operano all'interno della Struttura per poter far fronte in maniera sempre più professionale e consapevole alle richieste e alle esigenze dei Pazienti;
3) la ricerca costante di:
   a) nuova conoscenza medico-scientifica,
   b) nuove tecniche e tecnologie di indagine per la diagnosi, soluzioni farmacologiche innovative, a supporto dei settori medici di riferimento, allo scopo di poter rispondere meglio e più rapidamente ad un ventaglio sempre maggiore di richieste ed esigenze;
   c) Le tecnologie superate sono sempre sostituite con altre più innovative assicurando in tal modo un rapido turn over della strumentazione con l'obiettivo di dotarsi delle migliori tecnologie disponibili.
4) la promozione continua fra tutti i collaboratori e il personale ausiliario operante all'interno della Struttura della cultura della Qualità secondo i principi di cui alla Serie di norme ISO 9000 prese a modello per la gestione della Struttura.

5.1 Standard di Qualità

L'Ambulatorio GINECOGEN S.r.l. ha provveduto ad analizzare le esigenze e le aspettative dei propri utenti identificando gli elementi che vengono considerati come fattori di qualità del servizio erogato; per ciascuno di questi fattori sui quali la L'Ambulatorio GINECOGEN S.r.l. è in grado di esercitare un controllo, ha definito degli indicatori di prestazione, qualitativi e quantitativi, ed ha fissato uno standard minimo di qualità come livello di riferimento.
Periodicamente a tutela degli utenti, nel caso in cui gli standard non vengano soddisfatti o vengano riscontrati dei reclami, si provvede a dare subito seguito al reclamo e in sede di riesame della Direzione viene eseguita l'analisi delle cause e le relative azioni di miglioramento da attuare al fine di garantire il livello di standard prefissato.

6. La Rilevazione della Soddisfazione dell'Utente

L'Ambulatorio GINECOGEN S.r.l. provvede a monitorare il grado di soddisfazione di un campione di utenti tramite la somministrazione di appositi questionari una ogni sei mesi.
Il questionario viene consegnato dalla segreteria durante l'accettazione. La paziente lo restituirà alla fine della propria prestazione ambulatoriale.
Tali dati verranno utilizzati per elaborare statistiche in merito alla frequenza e al valore degli indicatori qualitativi e quantitativi desunti dai questionari. Il Responsabile Qualità mette a disposizione del pubblico i risultati delle indagini sulla soddisfazione del paziente mediante periodici reporting allegati alla presente Carta dei Servizi.
Le risultanze dei questionari costituiscono un importante momento di riflessione per il miglioramento continuo di tutti i servizi resi al paziente.

7. I Reclami

Le relazioni con il pubblico sono gestite dal Servizio URP (ad eccezione degli aspetti sanitari per i quali il riferimento è esclusivamente rappresentato dal medico che ha in carico la paziente), che accoglie le varie richieste e gli eventuali reclami riguardo disservizi riscontrati.

L'utente può presentare il reclamo:

- contattando telefonicamente la Responsabile URP - Sig.ra Maria Natalia Caudullo;
- compilando il modulo segnalazione reclami disponibile presso l'ufficio URP

La Responsabile URP della struttura provvede a dare immediato seguito alla segnalazione dell'utente.
Entro quindici giorni dal ricevimento del reclamo verrà data comunicazione scritta al reclamante in merito alla soluzione attuata.

8. PRENOTAZIONI E TEMPI D'ATTESA

L'Ambulatorio GINECOGEN Srl è convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) per le seguenti prestazioni:

- Visite ginecologiche e ostetriche
- Ecografia ginecologica ed ostetrica
- Cardiotocografia

È possibile prenotare tramite il portale sanità servizio CUP/SovraCUP (https://sovracup.regione.sicilia.it/home) tramite **SPID** o **CIE**, per effettuare una prenotazione, a carico del Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.). ricordando che occorre essere in possesso di una ricetta dematerializzata, valida per 180 giorni o mediante oppure chiamando il numero verde 800.954414;
oppure, è possibile richiedere una prenotazione sia telefonicamente, anche tramite WhatsApp al numero: +39 3276614949, che recandosi direttamente presso la Segreteria dell'ambulatorio nei giorni e orari di apertura della Struttura.
Gli orari di prenotazione sono i seguenti:

Lunedì al Venerdì dalle 8:00 alle 20:00

Al momento della prenotazione il Paziente, deve esser possesso della ricetta dematerializzata, è invitato a fornire nome, cognome, numero di telefono e tipo di esame da effettuare.
Sulla base del livello di priorità indicata nella impegnativa o segnalata dal Medico curante, la Segreteria attribuisce, al momento della prenotazione in agenda, uno specifico codice di emergenza secondo le modalità previste dalla normativa regionale e nazionale vigente.
La Segreteria, accertata la possibilità di erogare la prestazione richiesta, individua nell'apposita agenda prenotazioni, condivisa con l'agenda informatica del Servizio SovraCUP, il giorno e l'orario per fissare l'appuntamento, registrando nominativo, telefono, ora dell'appuntamento e data della prenotazione; l'accettazione della prenotazione dal servizio SovraCUP sarà poi visibile direttamente dal programma interno HTSang.

Alla Segreteria è consentito confermare fino a un numero massimo prestabilito di prestazioni per tipo nell'arco di ogni mezza giornata; in particolare:

NUMERO MASSIMO DI PRENOTAZIONI-STANDARD QUANTITATIVI
12 al giorno

- ogni prestazione ha la durata media di 20minuti

- È previsto, rispetto al totale massimo di prenotazioni ammesse, una percentuale di sovraprenotazioni pari al **5%**.

Se per un imprevisto, dovesse essere necessario spostare l'appuntamento, il Paziente può richiamare la Segreteria per fissare un nuovo appuntamento. Qualora lo slittamento dell'appuntamento fosse dovuto alle

esigenze dell'ambulatorio, la prenotazione per il successivo appuntamento terrà conto della classe di priorità della impegnativa.

Per quanto riguarda i tempi medi di attesa di prenotazione riferiti alle prestazioni in regime convenzionato con il S.S.R., oscillano da un minimo di 2 giorni ad un massimo di 7 giorni.

L'attività di monitoraggio dei tempi di attesa in prenotazione viene effettuata dalla segreteria attraverso l'ausilio del software di gestione interno allineato alla prenotazione registrata sul portale SovraCUP utilizzato per la prenotazione dei pazienti. I dati relativi alle attese in accettazione sono riportati anche in apposita agenda ad uso interno.

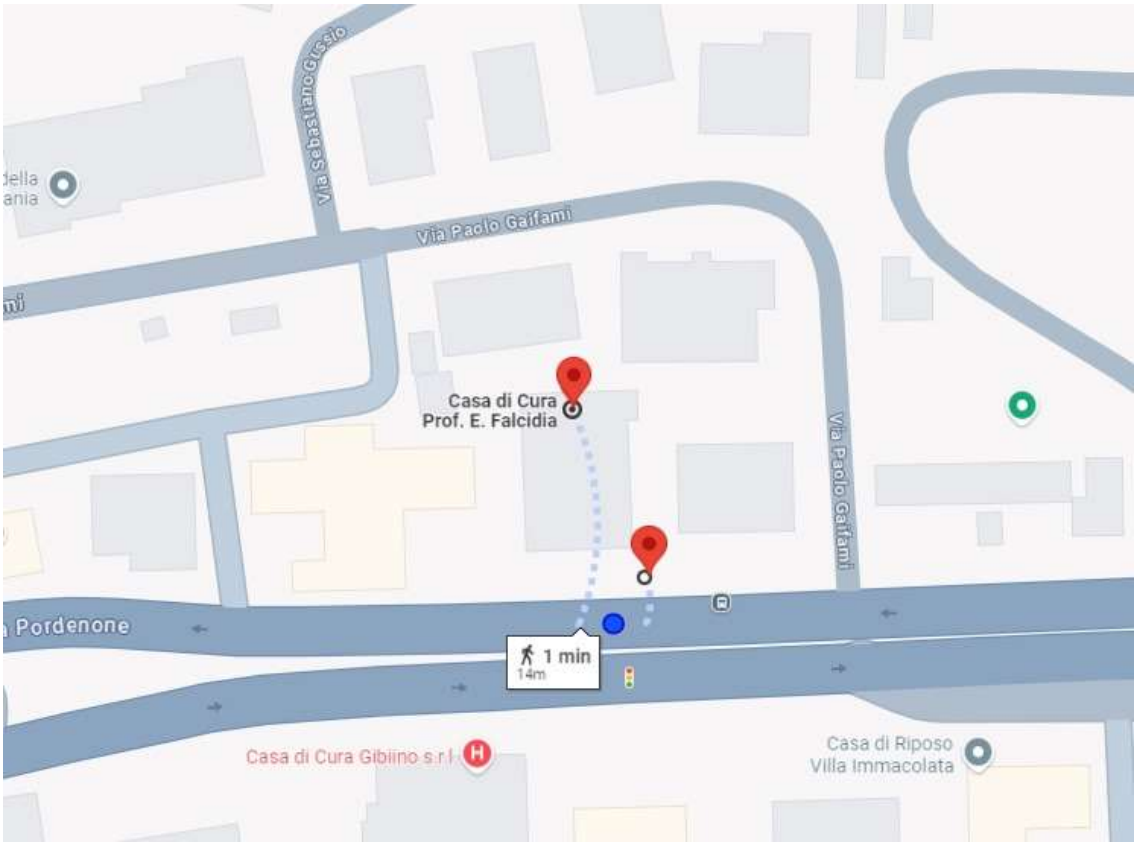
Mensilmente la Direzione su richiesta del Servizio ASP preposto invia la tabella di monitoraggio dei tempi d'attesa.

9. INFORMAZIONI UTILI

9.1 Come arrivare

L'Ambulatorio Ginecogen S.r.l. si trova all'interno della Casa di Cura Falcidia in Viale Odorico da Pordenone, 32 - 95126 Catania

Come da mappa:



9.2 Giorni e orari di apertura al pubblico

Oltre alle prestazioni medico-specialistiche, la Struttura fornisce ai Pazienti i seguenti servizi:

- servizio di prenotazione ed accoglienza per l'accettazione;
- informazioni dettagliate sui Servizi specialistici erogati dalla Struttura;

- assistenza e consigli;
- acquisizione suggerimenti e gestione dei reclami.

Gli orari di apertura per le visite sono i seguenti:

Martedì dalle 15:00 alle 19:00
Giovedì dalle 9.00 alle 13.00
Venerdì dalle 15:00 alle 19:00

9.3 Servizio di Accettazione

La paziente deve recarsi all'accettazione mediante la copia cartacea della ricetta rilasciata dal medico di base
Per eseguire le prestazioni dovrà presentare un documento d'identità personale.
La Segreteria, oltre a svolgere il servizio di accettazione nei medesimi orari di svolgimento dell'attività, fornisce informazioni sulla organizzazione della Struttura e sulle indagini diagnostiche che ivi si possono eseguire.
I pazienti in arrivo sono invitati ad accomodarsi in sala di attesa e ad aspettare il proprio turno per l'accettazione secondo l'ordine progressivo stabilito in base all'orario di appuntamento.
Per i soggetti disabili è prevista l'assistenza all'ingresso alla Struttura.
Durante il servizio di accettazione la Struttura garantisce:

a) comfort e accoglienza della sala di attesa;
b) accessibilità ai servizi igienici;
c) assenza di barriere architettoniche e accoglienza disabili mediante applicazione di apposita procedura.

Durante le giornate dedicate, sulla base delle prenotazioni riportate in Agenda interna, la Segreteria effettua l'accettazione per ordine di arrivo dei pazienti, esplicitando che la visita verrà effettuata secondo l'orario di prenotazione riportato in Agenda. I pazienti, per ovvie ragioni di privacy saranno chiamati per numero di prenotazione riportato in agenda.

9.4 Consegna dei referti

I referti medici sono consegnati al termine delle prestazioni al diretto interessato o successivamente anche a un delegato della paziente.

10. GESTIONE DELLE EMERGENZE

L'Ambulatorio si attiene a specifici protocolli interni per far fronte ad eventuali emergenze. In particolare, oltre a prestabilite misure di prevenzione con cui eseguire un'indagine preliminare dei fattori di rischio del paziente, l'Ambulatorio assicura i requisiti minimi strutturali e organizzativi così come richiesto dalla Normativa in vigore (DA n°890/2002, D.A. 436/21, DA 20/24).

a) Segnalazione pericolo e chiamata dei soccorsi

In caso di pericolo accertato e su istruzioni del responsabile dell'emergenza o di un suo sostituto, gli addetti al posto di chiamata provvederanno a far intervenire il soccorso pubblico (VVF, Vigili Urbani, Polizia, Carabinieri, CRI, ENEL, 118, ecc.), provvedendo anche a fornire indicazioni circa:

1. Il luogo dell'evento
2. Il tipo di evento (incendio, fuga di gas, malore, ecc.)

3. Una valutazione, nei limiti del possibile, della gravità dell'evento
4. Le proprie generalità

b) Gli addetti al posto di chiamata devono:

1) Impedire l'accesso di altre persone;
2) Sgombrare l'ingresso da eventuali ostacoli al deflusso del personale;
3) Aprire le porte che fossero eventualmente chiuse;
4) In caso di sfollamento di emergenza, invitare il personale ad uscire ordinatamente e con calma e a non sostare sulla soglia o nelle immediate vicinanze;
5) Richiedere l'appello, fuori dall'edificio e dopo 10 minuti dallo sfollamento, al capo squadra della emergenza.

11.TUTELA DELLA PRIVACY

I dati personali forniti dal paziente sono tutelati secondo quanto previsto dal GDPR 679/2016 e smi, recante disposizioni a tutela delle persone e degli altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.
Il trattamento dei dati personali da parte della Struttura avviene sempre con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza.
Nel rispetto della tutela della privacy, ci impegniamo a consegnare i referti, in modo riservatissimo, solo all'interessato o al suo delegato accertato nel momento in cui viene effettuata la prestazione.

I dati personali che affluiscono presso la GINECOGEN S.RL. sono gestiti in conformità a quanto previsto dal Regolamento dell'Unione Europea n. 679/2016, noto anche come "GDPR" e, quindi:

- trattati in modo lecito e secondo correttezza;
- raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini non incompatibili con tali scopi;
- esatti e, se necessario, aggiornati;
- pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati;
- I dati personali che affluiscono presso la GINECOGEN S.R.L. sono gestiti in conformità a quanto previsto dal Regolamento dell'Unione Europea n. 679/2016, noto anche come "GDPR" e, quindi:
- trattati in modo lecito e secondo correttezza;
- raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini non incompatibili con tali scopi;
- esatti e, se necessario, aggiornati;
- pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati;
- conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati.

I dati personali sono conservati in archivi cartacei, informatici e telematici situati in paesi nei quali è applicato il GDPR (paesi UE).

Ai sensi dell'art. 37 del GDPR, Il Responsabile della Protezione dei dati personali (Responsabile della protezione dei dati - RPD) dell'Ambulatorio "GINECOGEN s.r.l" il cui Referente Dott. Antonino Spartà può essere contattato per ogni informazione e richiesta ai seguenti recapiti: dpo@falcidia.it

12. CONSENSO INFORMATO

Prima di sottoporre i pazienti alle terapie previste, lo specialista informa i pazienti sugli eventuali rischi che

corrono in seguito alla esecuzione delle terapie e agli stessi è richiesto di rilasciare il consenso informato (firma sull'apposito modulo).

13. REQUISITI ORGANIZZATIVI SPECIFICI

Durante lo svolgimento dell'attività dell'ambulatorio, è prevista la presenza di un medico specialista.
Tutti i materiali e i farmaci soggetti a scadenza sono tenuti sotto controllo mediante applicazione di apposita procedura e sono inoltre conservati con modalità adeguate.
La Struttura si è organizzata per l'archiviazione di tutte le prestazioni effettuate (visite ed esami strumentali connessi).
Le visite e le prestazioni strumentali effettuate sono registrate e corredate delle generalità dell'Utente ed i relativi risultati vengono immediatamente memorizzati e consegnati a garanzia di sicurezza, evitando quindi possibili confusioni e dimenticanze.
Il referto contiene la data di erogazione della prestazione, l'identificazione dell'Utente, la tipologia della prestazione e l'identificazione del responsabile. Il referto contiene inoltre, ove previsto, le conclusioni diagnostiche e l'indicazione degli accertamenti e/o terapie.

La stampa dei referti avviene dopo che tutti i parametri analitici sono stati controllati e validati.
Copia del referto viene consegnata all'Utente o a un Suo delegato.

Nell'erogazione delle proprie prestazioni, la GINECOGEN S.R.L. tiene conto dei ritmi fisiologici dei pazienti. Ciò significa avere particolare riguardo nei confronti di tutti quei soggetti che possono presentare particolari esigenze dettate dalla propria condizione fisica, sia questa relativa all'età anagrafica particolarmente avanzata ovvero alla presenza di handicap (permanenti o momentanei).
Nei casi sopra menzionati, e tutti quelli attinenti, sarà cura del personale dell'ambulatorio (medico e non) venire in contro alle esigenze del paziente in questione e rendere più facile e fruibile il servizio da questi richiesto.
Nel caso di una persona anziana, ad esempio, si converrà in fase di prenotazione, l'orario più consono e conveniente (né la mattina presto, né la sera tardi) per evitare affaticamenti e condizioni di stress in generale.
Lo stesso avverrà per l'erogazione della prestazione sanitaria da parte del professionista, il quale dovrà tenere conto delle necessità fisiologiche di cui sopra e comportarsi di conseguenza per mettere a proprio agio il paziente durante la visita e/o l'esame.

14. REGOLAMENTO INTERNO: DIRITTI DEL PAZIENTE

✍ Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche religiose, politiche.
✍ Il paziente ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome ed essere interpellato con la particella pronominale "Lei.",
✍ Il paziente ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità accesso ed alle relative competenze.
✍ Il paziente ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
✍ Il paziente ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi.
✍ Il paziente ha altresì diritto di essere informato sulle possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
✍ Il paziente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia, e comunque al proprio stato di salute e ad ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.
✍ Il paziente ha il diritto di esporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sugli esiti degli stessi.

15. REGOLAMENTO INTERNO: DOVERI DEL PAZIENTE

✍ Il cittadino assistito, quando accede in una Struttura sanitaria è tenuto ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri cittadini assistiti, con la volontà di collaborare con il personale sanitario ed amministrativo e con la Direzione della sede sanitaria in cui si trova.

✍ L'accesso nella Struttura esprime da parte del cittadino un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma diagnostico ed eventualmente terapeutico. E' un dovere di ogni paziente informare tempestivamente il personale sanitario e/o amministrativo sulla propria intenzione di rinunciare, secondo le proprie volontà, a cure ed a Prestazioni sanitarie programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse e conseguentemente ridotti i tempi d'attesa per l'accesso alle Prestazioni.

✍ Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che trovano all'interno della Struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

✍ Per motivi igienico sanitari è indispensabile che non vi siano più di due accompagnatori per paziente.

✍ Per motivi di sicurezza igienico sanitari non sono ammessi pazienti accompagnati da bambini al di sotto dei dodici anni, fatte salve situazioni di particolare risvolto emotivo che potranno essere prese in considerazione dal Direttore Tecnico.

✍ Nella considerazione di essere parte di una comunità, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio ad altri assistiti (rumori, radioline con volume alto, uso di telefoni mobili, ecc.).

✍ È severamente vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione, oltre che imposto dalle leggi vigenti, è un atto di accettazione della presenza degli altri ed un sano personale stile di vivere nella Struttura sanitaria.

✍L'organizzazione, gli orari di visita, di consegna referti e di prenotazione previsti nella Struttura sanitaria nella quale si accede devono essere rispettati in ogni circostanza.

✍Le Prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

✍Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

✍Il paziente che accede ad una struttura sanitaria è tenuto ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto della comprensione degli altri pazienti.

16. SISTEMA INFORMATICO

La Struttura è dotata di un moderno sistema informatico per la compilazione, conservazione ed archiviazione dei documenti comprovanti l'attività sanitaria svolta, ai sensi del DPR n°318/99.
Titolare e responsabile del sistema informatico della Struttura è il Legale Rappresentante
Il trattamento dei dati personali avviene in ottemperanza dei requisiti richiesti dal GDPR 679/2016, avendo la Struttura sviluppato e applicato apposito sistema GDPR, cui si rimanda.

16.1 PROTEZIONE DEI DOCUMENTI E DEI DATI

Oltre alle misure di protezione previste da apposito Disciplinare Sanitario, i documenti master della qualità sono conservati dal Responsabile Qualità in appositi raccoglitori che permettono di preservare l'integrità e la leggibilità dei documenti e dei dati proteggendoli fisicamente; a tale scopo sono opportunamente catalogati e conservati in archivio chiuso a chiave.
I dati informatici sono periodicamente sottoposti a backup, su più supporti, allo scopo di evitarne la perdita o il danneggiamento.

17. ELENCO DELLE PRESTAZIONI

ELENCO PRESTAZIONI AMBULATORIALI		
ESAME	**Cod. prestazione**	**Tariffa**
Visita di controllo ginecologica	8901GI	€ 12.91

Visita ginecologica / ostetrica	8926	€ 20.66
Ecografia ginecologica	88782	€ 30.99
Ecografia ostetrica	8878	€ 30.99
Ecografia transvaginale	88797	€ 43.38
Cardiotocografia	75341	€ 16.42

18. Strumenti di verifica della qualità

L'Ambulatorio GINECOGEN Srl ha provveduto ad analizzare le esigenze e le aspettative dei propri utenti identificando gli elementi che vengono considerati come fattori di qualità del servizio erogato; per ciascuno di questi fattori sui quali l'Ambulatorio è in grado di esercitare un controllo, ha definito degli indicatori di prestazione ed ha fissato uno standard minimo di qualità.

La Direzione di GINECOGEN Srl, a fronte di eventuali anomalie o misurazioni inferiori alla soglia di accettazione prefissata, rinvia in sede di riesame della Direzione (ovvero la riunione periodica in cui si riesamina l'andamento del sistema qualità), l'analisi delle cause e le relative azioni di miglioramento da attuare al fine di garantire il livello di standard prefissato.
Si riportano di seguito in tabella i fattori più significativi e i rispettivi indicatori per la misurazione del livello prestazionale.

Fattori	Indicatore qualitativo	Soglia di accettazione	Frequenza misurazione	Responsabile rilevazione
Qualità delle informazioni ricevute	Informazioni ricevute sull'organizzazione del servizio	80% Sodd (valore >=3)	Semestrale	Responsabile Qualità
	Riservatezza Tutela dei dati e della privacy degli utenti	80% Sodd (valore >=3)	Semestrale	Responsabile Qualità
	Accessibilità al servizio	80% Sodd (valore >=3)	Semestrale	Responsabile Qualità
Qualità del servizio sanitario erogato	Modalità di accoglienza ricevuta e svolgimento della prestazione	80% Sodd (valore >=3)	Semestrale	Responsabile Qualità
	Giudizio complessivo circa la Qualità percepita in merito al percorso di cura ricevuto	80% Sodd (valore >=3)	Semestrale	Responsabile Qualità
Qualità del Personale	Cura e attenzione ai bisogni dell'utente	80% Sodd (valore >=3)	Semestrale	Responsabile Qualità
	Competenza e professionalità percepita	80% Sodd (valore >=3)	Semestrale	Responsabile Qualità

Le risultanze delle rilevazioni vengono annualmente rese disponibili all'utenza attraverso le attività di reporting, disponibili sia presso l'ufficio della Responsabile URP che pubblicate sul sito web: https://www.falcidia.it/

19. Norme di riferimento

- Legge 23 dicembre 1978, n. 833 “Istituzione del Servizio Sanitario Nazionale”
- Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal DL 517/93, in particolare l’art. 14, in materia di diritti dei cittadini
- Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”
- DPCM 11/10/94 “Principio per l’istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico” in G.U. no 261 dell’8/11/1994
- GDPR 679/2016 e smi “Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali
- DPR n°318/99 “Regolamento recante norme per l'individuazione delle misure minime di sicurezza per il trattamento dei dati personali”
- Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal DL 517/93, in particolare l’art. 14, in materia di diritti dei cittadini
- UNI EN ISO 9001:2015
- Decreto-legge 81 (9 aprile 2008) emanato in attuazione dell’articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro e s.m.i.
- D.Lgs. 81/2008 e s.m.i
- Decreto n. 37 del 22 gennaio 2008 (ex Legge 46/90; attuata con il regolamento di cui al D.P.R. 6 dicembre 1991, n. 447) Norma per la sicurezza degli impianti
- Legge 13/89 Disposizione per favorire il superamento e l’eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici
- Decreti 890 del 17 giugno 2002, DA 20/204 sull’Accreditamento Istituzionale

20. Allegati

Questionario di soddisfazione dei pazienti
Report ultimo monitoraggio