



Via Mirabella Eclano 27 - 00132 Roma

Tel. 06 22420436 Fax 06 22420977 Cell. 331 6506284

E-mail: sanfeliceanalisi@libero.it

## **CARTA DEI SERVIZI**

*Le informazioni contenute in questa pubblicazione costituiscono la "Carta dei Servizi Sanitari" che regola il rapporto tra il Cittadino/Cliente ed il San Felice srl, secondo quanto contenuto nel DPCM 27/01/94 ("Principi sull'erogazione di servizi pubblici") e nel DL n. 502 del 30/12/92 (art. 14 "Partecipazione e Tutela dei diritti dei cittadini") e nel "Protocollo Nazionale sul Servizio Sanitario per le nuove carte dei Diritti del Cittadino" (ed. 1995).*

*La Carta è uno strumento a tutela del diritto alla salute, attribuisce al Cittadino/Cliente la possibilità di momenti di controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità. Il personale del San Felice srl, a tutti i livelli di responsabilità, è partecipe della qualità del Servizio allo scopo di garantire l'affidabilità della prestazione fornita nonché una assistenza cortese e sempre attenta alle necessità del Cliente, in tutte le fasi del rapporto instaurato con lo stesso.*

## **INDICE**

Sezione I	Presentazione della struttura e principi generali.
Sezione II	Informazioni sulla struttura e sui servizi forniti
Sezione III	Standard di qualità, impegni, programmi
Sezione IV	Meccanismi di tutela e verifica

## SEZIONE I

### PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI GENERALI

*Il **San Felice srl** è un Laboratorio di Analisi Cliniche operante sin dal 1996 ha ottenuto l'Accreditamento Provvisorio con il S.S.N. prot. n. 102616500 per le branche di Analisi Cliniche.*

*Il Direttore Tecnico del **San Felice srl** è la dottoressa Giuseppa Antonelli dal 2001.*

*Il Direttore Sanitario del **San Felice srl** è la dottoressa Giuseppa Antonelli.*

**Dott. Giuseppe Bellafiore - Biologo Prelevatore**  
**Infermiera Sig.ra Simona Feier**

*La Struttura è ubicata in via Mirabella Eclano, 27 nella zona Prenestina, alle spalle del G.R.A., in un quartiere già urbanizzato e perfettamente integrato nel contesto urbano, ed è ben collegato mediante numerose linee di trasporto pubblico, La Circoscrizione di appartenenza è la VIII. Superficie utilizzata: mq 350.*

### ASPETTO LEGALE E SOCIETARIO

*Partita I.V.A. 01302791007 - Codice fiscale 04781700580  
Iscritta al Registro Imprese di Roma n. 462711 del 19/02/1996  
Iscritta al R.E.A. RM 462711  
Telefono: 06. 22420977- Tel/Fax 06. 22420436  
e-mail: [sanfelicetanalisi@libero.it](mailto:sanfelicetanalisi@libero.it)*

*Scopo preciso della Struttura, sin dalla sua nascita, è il desiderio di mettere al servizio del Cliente tecniche diagnostiche all'avanguardia sia dal punto di vista concettuale che tecnologico.*

*E' doveroso ricordare, in questo contesto, come la Struttura, nell'ambito del sistema di accreditamento con la Regione Lazio "Assessorato alle Politiche della Salute", partecipi ai programmi di controllo esterni per la qualità.*

*Il complesso delle prestazioni è garantito dalla presenza costante per sei giorni settimanali di personale laureato, di personale tecnico, di personale di segreteria, tutti impegnati a diverso livello nell'organizzazione.*

*Ogni risorsa umana che entra ad operare nella Struttura è selezionata sulla base delle competenze specifiche possedute, dei titoli e/o delle esperienze lavorative sviluppate e delle attitudini che dimostrano in fase di selezione ad acquisire "la*

filosofia di lavoro", quella che si potrà facilmente ricavare dalla lettura della presente "Carta".

Per il personale neo impiegato viene predisposto un adeguato periodo di addestramento e periodicamente vengono svolti aggiornamenti e verifiche. Tutti gli operatori tecnici ( biologi – tecnico di laboratorio etc) effettuano un costante aggiornamento professionale.

Il **San Felice srl** condivide e promuove la cultura che considera la salute come un diritto costituzionale ed universale ed informa a questo principio l'organizzazione della propria attività accogliendo le raccomandazioni formulate dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, dall'Unione Europea e da altri Enti rappresentativi.

Al riguardo, con riferimento al già citato DPCM 27/01/94 ("Principi sull'erogazione di servizi pubblici") ed al "Protocollo Nazionale del Servizio Sanitario per le nuove Carte dei Diritti del Cittadino" (1995), si assumono in particolare i seguenti criteri:

#### **a) EGUAGLIANZA/IMPARZIALITA'**

Le prestazioni sono erogate secondo regole uguali per tutti, indipendentemente da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.

#### **b) CONTINUITA'**

La Struttura garantisce lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate evitando interruzioni e sospensioni non motivate da cause di forza maggiore.

#### **c) EFFICIENZA ED EFFICACIA**

L'organizzazione del lavoro è mirata a garantire la massima qualità possibile dei servizi ed è orientata al criterio del miglioramento continuo.

#### **d) PARTECIPAZIONE**

I Clienti e le organizzazioni dei Cittadini possono verificare costantemente la correttezza dei comportamenti e la qualità dei servizi.

In particolare:

è garantito l'accesso alla documentazione relativa alle autorizzazioni ed alle valutazioni del Sistema di Gestione per la Qualità di cui il Laboratorio si è dotato; ottenendo il Certificato di Conformità alla norma UNI-EN ISO 9001:2008, rilasciato dall'Ente di Certificazione Svizzero SQS e Internazionale IQ Net N. Reg. 21921. La struttura è soggetta a verifiche periodiche annuali.

Viene garantita una risposta tempestiva e pertinente a reclami, segnalazioni e osservazioni dei Clienti.

Con la presente "Carta dei Servizi", inoltre, il **San Felice srl**, adotta il "Protocollo

*Nazionale del Servizio Sanitario per le nuove Carte dei Diritti del Cittadino" del Tribunale per i Diritti del Malato relativamente ai "DIRITTI" in esso contenuti:*

*Diritto al tempo  
Diritto alla informazione ed alla documentazione sanitaria  
Diritto alla sicurezza  
Diritto alla protezione  
Diritto alla certezza  
Diritto alla fiducia  
Diritto alla qualità  
Diritto alla differenza  
Diritto alla normalità  
Diritto alla decisione  
Diritto alla riparazione dei torti  
Diritto alla riservatezza*

*realizzando direttamente i provvedimenti in proprio potere e, comunque, collaborando attivamente alla sua attuazione.*

## **SEZIONE II**

### **INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE**

*Il **San Felice srl** è attivo in Roma alla Via Mirabella Eclano,27 nell'edificio posto all'angolo con la via Prenestina  
L'orario di apertura è tutti i giorni dalle 7.00 - 19.00 nei giorni feriali orario continuato, sabato dalle ore 7.00 alle ore 13.00.*

*I mezzi pubblici disponibili sono:  
Autobus : 056 - 558 con fermata sulla via Prenestina*

### **STRUTTURA E SERVIZI**

*Lo Studio è ubicato al piano terra simile ad una attività commerciale nel rispetto alle norme riferite a l'abbattimento delle barriere architettoniche.*

*Egualemente assicurata è la protezione contro i rumori, per le tecnologie adottate nella costruzione.*

*Per l'esecuzione delle prestazioni la Struttura dispone, come indicato nelle piantine (Allegati "B" e "C"), dei seguenti locali:*

*n 1 locali per il prelievo e per l'esecuzione di attività di Laboratorio,  
n 1 locale per l'attesa,  
n 3 locali igienici dei quali 2 a disposizione del pubblico.*

**Il S. Felice srl** in data 20/5/2016 ha presentato una richiesta all' ufficio preposto, area Autorizzazioni ed accreditamento regione Lazio per l'ottenimento all'autorizzazione funzionale per le branche di visite specialistiche in regime privatistico, più precisamente:

<b>Specialistica</b>	<b>Medico Specialista</b>
• <b>Angiologia</b>	<i>Dr. Tommaso Tombesi</i>
• <b>Cardiologia</b>	<i>Dr. Sergio De Candia</i>
• <b>Dermatologia</b>	<i>Dr. Gianni Montesi</i>
• <b>Endocrinologia</b>	<i>Dott.ssa Emma Condorelli</i>
• <b>Ginecologia</b>	<i>Dott.ssa Brunella Basili</i>
• <b>Oculistica</b>	<i>Dott.ssa Alessandra De Leo</i>
• <b>Otorinolaringoiatria</b>	<i>Dr. Luigi Sabino</i>
• <b>Gastroenterologia</b>	<i>Dr. Francesco Barbaro</i>
• <b>Medicina del lavoro</b>	<i>Dr. Vincenzo Galassi</i>

*La funzione di direttore sanitario viene svolta dalla **Dott.ssa Giuseppa Antonelli***

*Gli studi medici riguardanti le attività mediche dell'Ambulatorio vengono svolte nel medesimo fabbricato, in aree separate e suddivise in studi specialistici.*

*Nell'intero edificio sono assicurate le proprietà termiche e di umidità relativa adeguate alla natura dei singoli ambienti. Parimenti sono assicurate condizioni di illuminazione e ricambio dell'aria secondo quanto disposto dalla vigente normativa e dalle regole del buon costruire.*

*Il **San Felice srl** per migliorare l'andamento dei servizi erogati si richiede di rispettare le seguenti norme vigenti:*

#### **REGOLAMENTO INTERNO**

- *E' vietato fumare.*
- *E' necessario evitare rumori inutili.*
- *Si è tenuti all'osservanza delle norme igieniche collaborando con il personale addetto per mantenere i locali della struttura in condizioni di pulizia ottimale.*

- *L'amministrazione non risponde di oggetti e denari lasciati incustoditi*

## **INFORMAZIONI ED ACCOGLIENZA**

*Per ogni tipo di informazione i Clienti possono rivolgersi, nell'orario di apertura, al personale addetto all'accettazione o direttamente o via **telefono/0622420977 – Fax 0622420436***

*Le informazioni contenute nella presente Carta dei Servizi e l'elenco degli esami effettuabili (con le relative istruzioni per la preparazione) sono disponibili presso la sede del Laboratorio.*

*è inoltre a disposizione un indirizzo di posta elettronica a cui inviare segnalazioni, reclami e richieste di informazioni: [sanfelicetanalisi@libero.it](mailto:sanfelicetanalisi@libero.it) .*

*Attraverso il personale addetto all'accettazione, i Clienti possono essere messi in contatto con i responsabili dei vari servizi.*

*L'ordine di accesso alle prestazioni è determinato dall'ordine di precedenza (arrivo e registrazione presso la Struttura)*

## **MODALITA' DI ACCESSO E DI PRENOTAZIONE**

*Le prestazioni di diagnostica di Laboratorio erogate dal **San Felice srl** (salvo rarissime eccezioni prontamente segnalate ai Clienti dal personale addetto all'accettazione) non richiedono prenotazione in quanto i prelievi vengono quotidianamente eseguiti.*

*E' possibile prenotare prelievi di sangue a domicilio contattando il personale dell'accettazione (di norma l'appuntamento viene fissato per il giorno successivo).*

*Per le prestazioni erogate in regime di accreditamento con il S.S.N. i Clienti devono produrre la richiesta del medico e provvedere al pagamento del ticket (se dovuto) direttamente alla cassa dell'accettazione all'atto della registrazione per l'erogazione della prestazione.*

*Per le prestazioni a pagamento individuale è opportuno esibire la richiesta del medico, che verrà riconsegnata al Cliente unitamente alla relativa ricevuta fiscale. Anche in tal caso il pagamento relativo viene effettuato in fase di accettazione all'atto della registrazione per l'erogazione della prestazione.*

*Per le prestazioni erogate nell'ambito di accordi convenzionali con Enti, Casse Mutua Professionali, Compagnie Assicurative, le modalità di accesso e di pagamento sono ovviamente quelle contemplate dalle convenzioni stesse e verranno puntualmente illustrate ai Clienti dal personale addetto all'accettazione sia in fase di prenotazione, sia in fase di registrazione.*

*All'atto di una prenotazione, nel momento di qualsivoglia richiesta di informazione e comunque sempre in fase di registrazione, vengono comunicate al Cliente tutte le notizie relative al tipo di prestazioni, il giorno e l'ora di svolgimento ed eventuali preparazioni da effettuare, al costo, alle varie componenti amministrative (prestazione fruibile solo a pagamento diretto, prestazione fruibile anche in regime di accreditamento con il S.S.N., con indicazione dei relativi costi).*

*In caso di richiesta di informazioni o di prenotazione telefonica, le istruzioni più complesse possono essere trasmesse al Cliente, ove possibile, via fax.*

## **CONSEGNA REFERTI**

*All'atto della registrazione viene consegnata al Cliente un promemoria indicante gli esami in esecuzione, come da prescrizione del medico, ed il giorno per il ritiro del referto che verrà consegnato, dal personale addetto all'accettazione, in busta chiusa al diretto interessato od ad un suo delegato in possesso del promemoria, sottoscritto per procura.*

*Lo sportello per il ritiro dei referti è aperto nei seguenti orari:  
tutte le mattine dalle ore 11,00 alle ore 13,00 i pomeriggi dalle 14.30 alle 19.30.*

*In caso di Esami colturali l'eventuale pagamento viene regolarizzato al momento del ritiro del referto che avverrà secondo le modalità già descritte.*

*La esibizione della ricevuta fiscale consegnata al momento della registrazione per l'erogazione degli esami ha valore di delega.*

## **SEZIONE III**

### **STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI, PROGRAMMI I FATTORI DI QUALITÀ NEL "PERCORSO" DEL CLIENTE**

#### **A) ACCOGLIENZA**

*All'ingresso della Struttura è presente personale in grado di fornire le necessarie informazioni sulla ubicazione dei servizi e sul funzionamento generale della Struttura. Tutto il personale che entra in contatto con il Cliente è identificabile tramite il cartellino di riconoscimento, se il contatto avviene per via telefonica, tutto il personale è tenuto, come da apposita istruzione ricevuta, a farsi riconoscere declinando le proprie generalità e le proprie funzioni.*

*L'attesa avviene in apposito ambiente dotato di posti a sedere.*

*I servizi igienici a disposizione dei Clienti sono distinti da quelli riservati al personale del Laboratorio.*

*Nel locale di accettazione esiste un cartello che indica la persona addetta ad accogliere gli eventuali reclami e l'orario in cui è possibile contattarla.*

#### **Standard Garantiti**

#### **PRELIEVI A DOMICILIO**

*A richiesta.*

*Disponibilità di prelievo a domicilio*

#### **LOCALI DI ATTESA**

*Generalmente nessun Cliente in attesa in piedi*

#### **PERMANENZA durante le attese**

*Locale attrezzato con riviste*

## **PERSONALE addetto all'accoglienza**

*Sempre presente all'apertura*

## **CARTELLINO di riconoscimento**

*In dotazione a tutto il Personale*

## **B) PRENOTAZIONI**

*Essendo la prenotazione uno strumento per garantire l'accesso alle prestazioni nel tempo dovuto, con una informazione completa sulle operazioni da svolgere e senza perdita di tempo, tutto il personale addetto è preparato a tale scopo e assume le proprie responsabilità nei confronti del Cliente rendendosi identificabile attraverso il cartellino di riconoscimento o declinando le proprie generalità in caso di comunicazione telefonica.*

## **Standard Garantiti**

### **ORARIO DI APERTURA SERVIZIO PRENOTAZIONI**

*Pari all'orario di apertura della Struttura.*

### **TEMPO MASSIMO DI ATTESA ALLO SPORTELLO**

*5 minuti*

### **POSSIBILITA' DI PRENOTAZIONE TELEFONICA**

*Per tutte le prestazioni*

### **TEMPO MASSIMO DI ATTESA PER UNA COMUNICAZIONE TELEFONICA**

*Di norma 15 secondi, al massimo 1 minuto*

### **CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELL'INFORMAZIONE ALL'ATTO DELLA PRENOTAZIONE**

*Per le prenotazioni fatte di persona consegna di un promemoria con l'indicazione del giorno, dell'ora e di eventuali istruzioni di preparazione per la prestazione prenotata.*

### **TEMPO MASSIMO INTERCORRENTE TRA PRENOTAZIONE E FRUIZIONE DELLA PRESTAZIONE**

*Sempre nella giornata lavorativa successiva alla richiesta.*

### **DISDETTA DELLA PRENOTAZIONE DA PARTE DEL CLIENTE**



*Anche telefonica senza aggravio per il paziente, si prega tuttavia di avvisare con almeno 24 ore d'anticipo.*

## **DISDETTA DELLA PRENOTAZIONE DA PARTE DELLA STRUTTURA**

*Telefonica sempre con almeno 24 ore d'anticipo*

## **ESECUZIONE DEI PRELIEVI**

*Le prestazioni vengono rese con il massimo rispetto delle norme deontologiche. Il comportamento del personale e l'organizzazione dei locali tutelano il diritto alla riservatezza.*

*L'organizzazione degli orari e del lavoro della strutture evita inutili sprechi di tempo.*

## **Standard Garantiti**

### **MASSIMO DI ATTESA PER LA PRESTAZIONE DA ESEGUIRE**

*10 - 15 minuti*

### **RISERVATEZZA**

*La sala prelievi è dotata di punto riservato a spogliatoio. E' fatto divieto al personale del Laboratorio di entrare nel corso della attività, se non su espressa richiesta dell'operatore in quel momento impegnato.*

### **D) RITIRO DEI REFERTI**

*I referti sono tassativamente consegnati entro i termini comunicati al Cliente al momento dell'accettazione, nel rispetto della legge (legge sulla "privacy"). E' necessario produrre il promemoria, consegnato all'atto delle registrazione L'esibizione della ricevuta fiscale, consegnata al momento della prestazione, ha valore di delega per il ritiro dei referti. In caso di ritardi, il Cliente viene sempre tempestivamente avvisato.*

*A richiesta del Cliente i referti possono essere recapitati per posta.*

*Il Laboratorio assicura la consegna del referto a domicilio in favore delle persone in difficoltà .*

## **Standard Garantiti**

### **ORARIO RITIRO REFERTI**

*A partire dal giorno e dall'ora indicati sulla ricevuta di accettazione, a mano del Cliente o di suo incaricato munito di delega ( è sufficiente anche la ricevuta fiscale da noi rilasciata al momento dell'accettazione ).*

### **TEMPO DI ATTESA PER IL RITIRO DEI REFERTI**

*Da un min. di un giorno ad un max di 7 giorni lavorativi (sulla base degli esami richiesti).*

## **E) SEGNALAZIONI E RECLAMI DEI CLIENTI**

*La raccolta delle segnalazioni e di eventuali reclami dei Clienti è ritenuta attività indispensabile per il mantenimento degli standard e degli impegni,. Per tutto l'orario di apertura è presente almeno un dipendente del Laboratorio che provvede a rimuovere le disfunzioni segnalate ovvero a fare in modo che i reclami ricevano risposte dai responsabili.*

*I tempi di risposta su segnalazioni e reclami dei nostri Clienti/Pazienti sono al massimo di 15 giorni dalla data della segnalazione.*

*L'attività di segnalazione è favorita tramite il Questionario di valutazione del grado di soddisfazione della Clientela a disposizione dei Clienti nei locali di attesa e tramite la cartellonistica, esposta nei locali aperti al pubblico, riportante l'indicazione del nominativo dei responsabili dei rapporti con la Clientela.*

### **Standard Garantiti**

## **PRESENZA DI PERSONALE ADDETTO ALLE RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

*Nell'orario di apertura*

### **MATERIALE INFORMATIVO**

*Questionario distribuito alla Clientela*

## **F) IGIENE**

*I locali e le attrezzature sono disinfettati e/o sterilizzati per prevenire danni ai Clienti e agli operatori. Nel corso dei prelievi, viene utilizzato esclusivamente materiale monouso "a perdere".*

*I locali ed i servizi igienici, dotati di tutti gli accessori necessari, sono mantenuti costantemente in condizioni di igiene e pulizia.*

### **Standard Garantiti**

## **TEMPO MASSIMO DI RIMOZIONE DEI RIFIUTI NEI LOCALI DESTINATI AL PUBBLICO:**

*10 minuti UTILIZZO MATERIALE MONOUSO*

*Per prelievi di Laboratorio ed esecuzione delle analisi cliniche.*

### **DOTAZIONE SERVIZI IGIENICI**

*Distributori sapone liquido e distributori carta costantemente riforniti.*

## **G) SICUREZZA ANTINFORTUNISTICA**

*Le condizioni di sicurezza antinfortunistica sono garantite dallo scrupoloso rispetto delle norme nazionali, con particolare riferimento al DL 81/2008, e regionali. Tutto il personale è informato in merito al contenuto dei piani di sicurezza e di evacuazione e dei relativi aggiornamenti. Appositi cartelloni segnalano chiaramente i rischi ed i divieti nel locale di attesa e di prelievo.*

*A norma delle disposizioni regionali, la Struttura è sottoposta a verifica periodica dei requisiti di legge e di funzionamento; le vie e le porte di fuga sono mantenute libere da ogni tipo di impedimento.*

### **Standard Garantiti**

#### **VERIFICA DEGLI IMPIANTI ELETTRICI**

*Ogni quattro anni*

#### **ESIGIBILITÀ DELLE VIE DI FUGA**

*Costante*

#### **SEGNALETICA DI SICUREZZA**

*In tutti i luoghi a rischio*

## **H) SICUREZZA DEI DATI (PRIVACY)**

*Il Laboratorio assicura il pieno rispetto delle normative emanate dal Garante del Privacy con il Decreto Legislativo 196/2003 e GDPR 679/2016.*

*In particolare, per quanto stabilito dall'art. 76*

*garantisce, al momento dell'accettazione, il rispetto della privacy del Cliente e lo informa, per iscritto, in merito all'utilizzo dei dati personali;*

*chiede il consenso a tale utilizzo, per l'uso finalizzato all'attività .*

*In caso di diniego non può essere fornita la prestazione.*

*Quale fondamentale adempimento al D.Lgs.196/03, GDPR 679/2016 il Laboratorio si è dotato del Modello Organizzativo Privacy nel quale sono descritte tutte le misure adottate per garantire la conservazione dei dati e la loro inaccessibilità da parte di non autorizzati.*

*All'entrata del laboratorio vi è una riga gialla delinea la zona da non oltrepassare per il rispetto della privacy, altresì al momento dell'accettazione il paziente viene provvisto di numero identificativo*

*Aspettare il proprio turno nella sala d'attesa, dove è possibile seguire l'avvicinarsi della numerazione*

*Per ritirare i referti si deve esibire un documento di riconoscimento valido e firmare l'avvenuto ritiro. Il ritiro può avvenire anche tramite persona incaricata con delega e documento di riconoscimento.*

*Per i minorenni l'erogazione delle prestazioni e il ritiro dei referti può avvenire solo se accompagnati da un genitore o da chi ne fa le veci.*

Come stabilito nel GDPR 679/2016 il San Felice si avvale del DPO/RPD ( Eugenio Ferrazzi ) con il quale potrete mettervi in contatto formale sia direttamente comunicando con la segreteria di accettazione o anche per e mail : [sanfelicprivacy@gmail.com](mailto:sanfelicprivacy@gmail.com)

## **SEZIONE IV**

### **MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA**

*Gli "STANDARD" dichiarati nella presente Carta dei Servizi rappresentano impegni ben precisi assunti dal San Felice srl nei confronti della propria Clientela. Essi hanno tuttavia una scarsa rilevanza se non esistono strumenti predisposti dalle aziende per verificarne costantemente il mantenimento e se non sono stati ben definiti e predisposti per essere attuati gli strumenti utilizzabili dai Clienti per far valere gli impegni stessi quando essi non vengono rispettati. Alla luce anche di quanto disposto dal DPCM 19/5/95, riteniamo di aver individuato i seguenti meccanismi di tutela per la Clientela e di verifica interna:*

*informazioni al pubblico*  
*relazioni con il pubblico*  
*monitoraggio dei servizi*

#### **A) INFORMAZIONI AL PUBBLICO**

*Il contenuto della presente Carta deve obbligatoriamente essere portato a conoscenza di tutti i cittadini, nostri potenziali Clienti, affinché siano ben chiari a tutti gli "standard" (da noi) garantiti.*

*E' quindi a disposizione di tutti nella nostra sala di attesa per essere facilmente consultata l'edizione integrale della Carta dei Servizi del San Felice srl corredata di tutti gli allegati indispensabili. E' in fase di realizzazione una edizione sintetica della Carta dei Servizi che verrà stampata e distribuita a tutta la ns. Clientela in sede di accettazione, e successivamente ad un più elevato numero di cittadini attraverso canali riconducibili ad istituzioni sanitarie di altra natura presenti sul territorio.*

#### **B) RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

*La costante presenza nella Struttura di "responsabili" quali il Direttore Responsabile, il responsabile delle Relazioni con il Pubblico, consente al Cliente di trovare in ogni istante un interlocutore cui avanzare suggerimenti o proposte, segnalare disfunzioni, esternare lamentele o reclami con la certezza di trovare sempre una risposta non solo appropriata ma anche risolutiva in quanto proveniente da un soggetto autorizzato o preposto a prendere qualunque iniziativa in merito.*

*All'uopo nei cartelloni esposti al pubblico compaiono i nominativi delle persone incaricate nell'ambito aziendale di accogliere e risolvere suggerimenti e/o reclami da parte del pubblico. Alla luce di quanto ricavato dalle relazioni con i Clienti, ma anche per incarico specifico loro conferito dalla società, le stesse persone sopra indicate hanno il compito di condurre periodici controlli e riunioni del personale sul rispetto di quanto contenuto nella Carta dei Servizi. In conclusione di questo paragrafo è opportuno ricordare che un eventuale reclamo avanzato dal Cliente, specialmente nei casi riguardanti la deontologia professionale, ha maggior rilevanza se redatto in forma scritta.*

## C) MONITORAGGIO DEI SERVIZI

*I migliori strumenti per monitorare il mantenimento degli standard qualitativi garantiti e raggiunti, sono da noi considerati il questionario rivolto al pubblico con la richiesta anche di giudizi soggettivi (attentamente e costantemente valutati in azienda) nonché la catalogazione e la elaborazione di attività di segnalazione di tutti i tipi (suggerimenti, lamentele, reclami) in qualunque forma provenienti dalla Clientela.*

*Attraverso sistemi di rilevamento interni siamo in grado di tenere sotto controllo i tempi di attesa per l'esecuzione delle prestazioni al fine di poter intervenire nel caso gli standard dichiarati non venissero rispettati.*

*E' possibile inoltre, e su ciò la nostra Struttura dichiara fin d'ora la propria più completa disponibilità, auspicandone anzi una rapida attuazione, che organizzazioni di cittadini, tramite apposite "griglie di osservazione", arrivino ad una azione di monitoraggio della nostra Struttura nell'ambito, ovviamente, di una più vasta azione avente per oggetto tutte le strutture sanitarie operanti sul territorio.*

*Riteniamo infine che le "procedure" di accreditamento e di certificazione, cui iniziamo ad essere sottoposti, nel loro svolgersi futuro serviranno anche come importantissimo monitoraggio del mantenimento degli standard qualitativi contenuti nella nostra Carta dei Servizi.*

### LA CARTA DEI SERVIZI

*E' una guida per i nostri utenti inserendosi in un processo di riordino del Servizio Sanitario.*

*La "Carta" considera l'esperienza concreta del cittadino-utente nel suo contatto con la Struttura Sanitaria e mira ad un miglioramento continuo del servizio stesso; proprio in quanto essa costituisce uno strumento dinamico di comunicazione ed integrazione con gli utenti, e comporta quindi elementi innovativi, a cui deve esserci un vero e proprio cambiamento culturale.*

*La "Carta" dunque è un'opportunità di cambiamento, un impegno effettivo, responsabilità di tutti, uno strumento di miglioramento continuo dei servizi, un patto con i cittadini-utenti.*

*La "Carta" quindi serve a garantire i diritti della persona, costituzionalmente tutelati, a controllare e migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie, ad avere il diritto dell'informazione. Fa parte degli impegni del **San Felice srl** "la Carta dei Servizi" che vuol essere un efficace strumento innovativo per favorire concretamente la tutela e la partecipazione dei cittadini.*

*Il **San Felice srl** risponde a questi obiettivi, che ritiene fattori di qualità prioritari, con l'impegno di rispettare e migliorare gli standard adottati.*

Il pagamento delle prestazioni e/o del ticket avviene presso i nostri sportelli, i quali, al momento della prestazione, rilasceranno regolare fattura.

Presso questa struttura si utilizzano procedure per lo smaltimento dei rifiuti speciali liquidi e solidi effettuato dalla Ditta Melissari sas .

Per tutte le altre strumentazioni sono in vigore contratti di manutenzione con ditte specializzate al controllo, regolarmente effettuato.

Il Direttore Sanitario  
Dottoressa Giuseppa Antonelli