

Centro Diagnostico dott.G.Ventra s.r.l

Carta dei servizi



PROFILO DEL CENTRO

Il Centro nasce come un Laboratorio Generale di Base, con autorizzazione della Regione Calabria del 19.11.1979, e diventa Centro Diagnostico Polifunzionale con autorizzazione Regionale N° 239 del 9 Gennaio 2004 con l'intento di formare una struttura facilmente accessibile al pubblico, con criteri di correttezza e grande professionalità.

In crescita costante, vanta la collaborazione di numerosi professionisti e l'utilizzo di strutture e macchinari di assoluta avanguardia.

Con il tempo, dietro la spinta delle nuove acquisizioni, sia scientifiche che di organizzazione, si è evoluto fino allo stato attuale. Infatti il Centro ha già assunto un ruolo di primaria importanza nel territorio in cui opera, al punto da divenire centro di riferimento per l'utenza della fascia.

Il completamento del sistema gestionale ha permesso un ottimo controllo dell'erogazione dei servizi del Centro. Nel Centro sono in uso le tecnologie più attuali e l'attenta scelta delle tecnologie stesse ha il fine di implementare la precisione e l'accuratezza nell'esecuzione delle terapie.

La Direzione del Centro, ha previsto un Responsabile (RdS), che possiede le qualifiche specifiche, per ogni settore di attività:

- Responsabile di Cardiologia
- Responsabile di Ecografia
- Responsabile del Laboratorio Analisi Cliniche
- Responsabile di Odontoiatria

Nel difficile contesto della sanità pubblica e privata, il Centro, proprio per l'attenta politica gestionale e per l'elevata qualità del servizio offerto, ha saputo non solo restare nel mercato, ma si mantiene ad alti livelli di efficienza nel costante e tempestivo adeguamento alle normative vigenti.

SETTORI DEL CENTRO

- Laboratorio d'Analisi
- Cardiologia
- Ecografia
- Odontoiatria
- Estetica
- Neurologico
- Ortopedico

I NOSTRI PRINCIPI FONDAMENTALI

La pubblicazione della carta dei servizi offre l'occasione per stabilire una sorta di patto tra utenti, operatori e amministratori per realizzare un'attività sempre più attenta alla qualità del servizio offerto.

Il Centro Diagnostico ha inteso la redazione della presente Carta dei Servizi, il cui aggiornamento ha periodicità annuale, non come mero adempimento di legge, peraltro assolutamente necessario, ma in un'ottica di continuo miglioramento, che permetta di raggiungere apprezzabili standard di qualità.

Pertanto il processo che ha portato alla stesura della carta, grazie al coinvolgimento di tutto il personale del Centro, ha evidenziato i punti di forza e di criticità del sistema organizzativo interno, introducendo un elemento significativo di rivoluzione culturale: lo spostamento dell'ottica dai bisogni interni a quelli dell'utente.



Rev.2 del 14.06.2022

In un momento in cui il sistema socio-sanitario del nostro Paese tende ad un contenimento della spesa, la sfida per l'ottimizzazione delle attività che si svolgono diventa una necessità per mantenere alto il livello dei servizi offerti.

Tutto ciò si potrà ottenere se l'adozione della Carta dei Servizi non sarà un'operazione formale, ma uno strumento di continua analisi dei servizi, per migliorarli, a seconda dei bisogni delle persone. Sarà quindi essenziale puntare con la massima attenzione alla qualità dei servizi offerti che devono essere appropriati alle necessità che cambiano e ai problemi che sorgono via via.

Tutto questo presuppone l'instaurazione di una profonda interazione tra il Centro e gli utenti che fruiscono delle prestazioni erogate.

Solamente con questi presupposti lo sviluppo della qualità dei servizi contribuirà al miglioramento della vita delle persone.

Perciò l'impegno istituzionale del nostro Centro è rivolto in primo luogo al conseguimento di un elevato livello di qualità in quanto esso indica il livello di civiltà e di democrazia di un Paese.

Il nostro Centro rispetta i principi fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94:

- ❖ Eguaglianza ed imparzialità: i servizi sono erogati allo stesso modo a tutti, a prescindere dal sesso, dalla razza, dalla lingua, dalla religione attraverso un comportamento imparziale;
- ❖ Continuità erogative: il servizio è erogato con continuità e l'eventuale interruzione sarà comunicata agli utenti;
- ❖ Diritto di libera scelta: l'utente ha il diritto di scegliere la propria struttura di fiducia secondo la normativa vigente;
- ❖ Diritto di partecipazione e trasparenza: l'utente deve poter partecipare all'analisi delle prestazioni offerte dalla struttura, anche attraverso associazioni di tutela;
- ❖ Efficienza ed Efficacia: il servizio del Centro deve garantire efficienza ed efficacia.

AMBULATORIO POLISPECIALISTICO



CARDIOLOGIA



ODONTOIATRIA





DIETOLOGIA



DIAGNOSTICA



ESTETICA

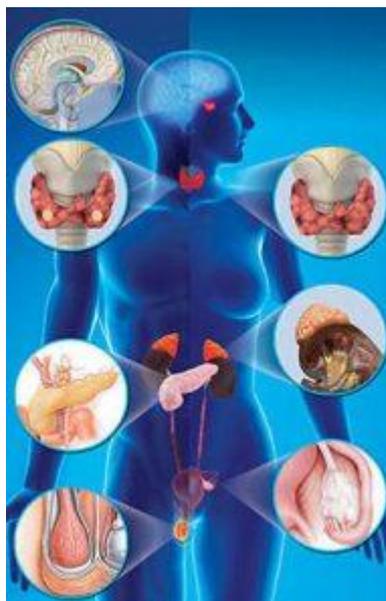


NEUROLOGICO



ORTOPEDIA





ENDOCRINOLOGIA E DIABETOLOGIA

LABORATORIO D'ANALISI

Orari al Pubblico

da Lunedì a Venerdì

Orario continuato: 7,30 - 18,30

Sabato: 8,00 - 20,00 (SOLO PER VISITE SPECIALISTICHE SU APPUNTAMENTO)

Prelievi

da Lunedì a Venerdì

dalle 7,30 - alle 10,30

Ritiro REFERTI

da Lunedì a Venerdì

dalle 11,00 alle 18.00



PRESTAZIONI EROGATE

- ✓ CHIMICA CLINICA
- ✓ TOSSICOLOGIA
- ✓ SIEROIMMUNOLOGIA
- ✓ MICROBIOLOGIA
- ✓ EMATOLOGIA E COAGULAZIONE

IL NOSTRO SERVIZIO

Gli utenti possono accedere alla nostra struttura senza alcuna prenotazione.

Gli esami a carico dell'utente vengono stabiliti da leggi nazionali e regionali e per conoscere quali siano i relativi costi si può consultare il tariffario presso la segreteria del nostro Centro. Per eseguire un accertamento in regime di convenzione è necessario presentare l'impegnativa del Medico curante e un documento d'identità.

Gli utenti entrano in sala d'attesa ritirano il numero dall'elimina code e saranno ricevuti in accettazione uno per volta in base all'ordine d'arrivo.

All'accettazione gli sarà assegnato, dal software di gestione, in base all'ordine di accettazione, per un'univoca identificazione, un numero progressivo annuale. I pazienti dovranno, affinché il Centro possa eseguire le prestazioni richieste, rilasciare il consenso al trattamento dei dati (nel pieno rispetto del Reg. UE 679/16 relativo alla tutela della privacy).

Al termine della registrazione dei dati la segreteria rilascia all'utente il modulo "Ritiro Referto", contenente tutti i dati relativi all'accettazione e la data e l'orario della consegna del referto, che consente il ritiro del referto alla persona interessata o/a persona espressamente delegata.

L'esenzione deve essere indicata dal medico curante nell'apposita casella della richiesta.

La struttura è adeguata alle Norme sulla sicurezza, in particolare al DLgs 81/08 e successive modifiche ed integrazioni.

La struttura risulta inoltre adeguata alle Norme prevenzione incendi, alle emergenze secondo il grado di appartenenza secondo quanto previsto dal decreto del 18 settembre 2002 e dal decreto ministeriale del 10 marzo 1998.

CORRETTA IDENTIFICAZIONE DEL PAZIENTE E DEL PRELIEVO.

Tutte le attività relative alla gestione del servizio vengono identificate a monte (es. n° provetta correlata al n° utente) e sono rintracciabili mediante l'utilizzo di apposite registrazioni. In particolare, quando il paziente arriva in accettazione, la sua o le sue richieste vengono immesse in un computer che automaticamente assegna un numero identificativo progressivo annuale secondo l'ordine di accettazione per un'univoca identificazione. Questo numero sarà impresso, insieme alla data di accettazione, su ogni campione (urina, sangue, feci etc.) del paziente e su ogni analisi che verrà eseguita.

CONFORMITA' DEL PRELIEVO.

Il prelievo ematico viene effettuato con materiale monouso, smaltito regolarmente, e applicando cautele tali da ridurre al minimo i rischi connessi alla manipolazione del sangue.

CONTROLLO QUALITÀ INTERNO ED ESTERNO.



Rev.2 del 14.06.2022

Il nostro Centro esegue un Controllo di Qualità, intralaboratorio per tutti i parametri di Chimica Clinica ed Immunoenzimatica con sieri a contenuto noto, sia normale che patologico, con una cadenza quasi quotidiana.

Il Centro partecipa alle VEQ, ovvero le Verifiche Esterne di Qualità, attraverso l'invio ed il controllo dei risultati ad un fornitore leader, per parametri di chimica clinica.

CARDIOLOGIA

DR. SIMONE VENTRA

MEDICO - CHIRURGO

SPECIALISTA IN CARDIOLOGIA

PERFEZIONAMENTO IN MEDICINA VASCOLARE PRESSO L' UNIVERSITÀ DI PERUGIA



- Visita Cardiologica
- ECG di base
- ECG da sforzo
- Holter ECG
- Holter Pressorio
- ECO-Color-Doppler
- Cardiaco
- Carotidi
- Arti inferiori
- Arti superiori
- Aorta addominale

IL NOSTRO SERVIZIO

Tutti gli utenti possono accedere al Centro dopo avere effettuato la prenotazione. Il servizio non è in regime di convenzione.

All'atto della prenotazione (effettuata con l'ausilio di un apposito elenco "Registro Prenotazioni Cardiologia"), l'addetta in segreteria annota il giorno dell'esame, l'ora, il recapito telefonico del paziente, il tempo di consegna del referto, la o le prestazioni da prenotare, la nuova data di prenotazione nel caso di un'eventuale rinvio, l'effettiva avvenuta della prestazione, l'operatore che ha effettuato la prenotazione. L'operatore chiede al cliente il consenso al trattamento dei dati secondo quanto previsto dal Reg. UE 679/16.

Ultimata la procedura di accettazione viene rilasciato (per gli esami che lo richiedono), al cliente il modulo "ritiro referto" che contiene informazioni relative alla data del ritiro del referto; alla delega per la consegna del referto, alla data di accettazione, agli esami effettuati ecc. In accettazione è disponibile il tariffario per visionare i costi delle prestazioni di Cardiologia del Centro.



Il Centro s'impegna ad informare tempestivamente l'utente se, per motivi tecnici, non è possibile rispettare la data degli esami già prenotati.

Il Centro s'impegna a rendere la permanenza degli utenti all'interno della struttura più accogliente possibile.

La struttura è adeguata alle Norme sulla sicurezza, in particolare al DLgs 81/08 e successive modifiche ed integrazioni. La struttura risulta inoltre adeguata alle Norme prevenzione incendi, alle emergenze secondo il grado di appartenenza secondo quanto previsto dal decreto del 18 settembre 2002 e dal decreto ministeriale del 10 marzo 1998.

ECOGRAFIA

DR. ATTILIO SERGI

MEDICO – CHIRURGO

DIAGNOSTICA ECOGRAFICA

- EPATICA E DELLE VIE BILIARI
- LINFONODALE SUPERFICIALE
- MAMMARIA
- MUSCOLO-SCHELETRICA
- PANCREATICA
- PROSTATICA
- RENALE, SURRENALE E VESCICALE
- SPLENICA (MILZA)
- TIROIDEA

IL NOSTRO SERVIZIO

Il servizio non è in regime di convenzione.

Tutti gli utenti possono accedere al Centro dopo avere effettuato la prenotazione.

Per le prestazioni:

- ❖ Ecografia dell'addome inferiore e superiore
- ❖ Ecografia apparato urinario
- ❖ Ecografia addome superiore

all'atto della prenotazione, sono state predisposte delle schede di Preparazione.

All'atto della prenotazione (effettuata con l'ausilio di un apposito elenco "Registro Prenotazioni Ecografia"), l'addetto in segreteria annota il giorno dell'esame, l'ora, il recapito telefonico del paziente, il tempo di consegna del referto, la o le prestazioni da prenotare, la nuova data di prenotazione nel caso di un'eventuale rinvio, l'effettiva avvenuta della prestazione, l'operatore che ha effettuato la prenotazione.

L'operatore chiede al cliente il consenso al trattamento dei dati secondo quanto previsto dal Reg. UE 679/16.

Ultimata la procedura di accettazione viene rilasciato (per gli esami che lo richiedono) al cliente il modulo "ritiro referto" che contiene informazioni relative alla data del ritiro del referto; alla delega per la consegna



del referto, alla data di accettazione, agli esami effettuati ecc. In accettazione è disponibile il tariffario per visionare i costi delle prestazioni di Ecografia del Centro.

Il Centro s'impegna ad informare tempestivamente l'utente se, per motivi tecnici, non è possibile rispettare la data degli esami già prenotati.

Il Centro s'impegna a rendere la permanenza degli utenti all'interno della struttura più accogliente possibile.

La struttura è adeguata alle Norme sulla sicurezza, in particolare al Dlgs 81/08 e successive modifiche ed integrazioni.

La struttura risulta inoltre adeguata alle Norme prevenzione incendi, alle emergenze secondo il grado di appartenenza secondo quanto previsto dal decreto del 18 settembre 2002 e dal decreto ministeriale del 10 marzo 1998.

ODONTOIATRIA

DR. DAVIDE VENTRA ODONTOIATRA

ESPERTO IN ESTETICA DENTALE E PROTESI DENTARIA

ODONTOIATRIA

- **CONSERVATIVA**
- **ENDODONZIA**
- **ESTETICA**
- **PROTESI DENTARIA**
- **IMPLANTOLOGIA**
- **CHIRURGIA ORALE**
- **CHIRURGIA MAXILLOFACCIALE**
- **PARADONTOLOGIA**
- **ORTODONZIA**
- **SEDAZIONE COSCIENTE**
- **PANORAMICA DENTALE**
- **PEDIATRICA**

IL NOSTRO SERVIZIO

Tutti gli utenti possono accedere direttamente all'accettazione dopo avere effettuato la prenotazione. Il servizio non è in regime di convenzione.

All'atto della prenotazione (effettuata con l'ausilio di un apposito elenco "Registro Prenotazioni Odontoiatria"), l'addetta in segreteria annota il giorno dell'esame, l'ora, il recapito telefonico del paziente, il tempo di consegna del referto, la o le prestazioni da prenotare, la nuova data di prenotazione nel caso di un'eventuale rinvio, l'effettiva avvenuta della prestazione, l'operatore che ha effettuato la prenotazione.

L'operatore chiede al cliente il consenso al trattamento dei dati secondo quanto previsto dal nuovo Regolamento Europeo GDPR 679/16.

In accettazione è disponibile il tariffario per visionare i costi delle prestazioni di Odontoiatria del Centro.



ESTETICA

DR. GIUSEPPE VENTRA ED ELISA VENTRA



NEUROLOGICO

DOTT QUATTRONE GABRIELE



ORTOPEDICO

DOTT LO BIANCO GIOACCHINO



ENDOCRINOLOGO E DIABETOLOGO



PROF. ANTONIO AVERSA



NUTRIZIONE E DIETOLOGIA

DOTT.SSA ELISA VENTRA

LA PROCEDURA DEL RECLAMO

Per ogni utente è disponibile, presso la Segreteria, un modulo dove è possibile registrare eventuali reclami derivanti da difformità nel servizio del Centro. La Direzione, supportata dal Responsabile del settore d'interesse e dal Responsabile Gestione Qualità, esegue una valutazione tecnica identificando le eventuali cause di non conformità e le responsabilità e apportando successivamente un'azione correttiva.

Per eventuali reclami o rimostranze verbali l'utente potrà rivolgersi al Responsabile Gestione Qualità.

Per il miglioramento continuo e la soddisfazione del cliente, il Centro ha definito una procedura per il trattamento e la gestione dei reclami (come richiesto dalla norma UNI EN ISO 9001: 2015).

Il Centro si impegna a rispondere, entro 10 giorni dalla data del ricevimento, ai reclami relativi a situazioni non rispondenti alle aspettative degli utenti, in riferimento agli impegni definiti dalla Carta dei Servizi.

La risposta al reclamo è immediata per le segnalazioni che si presentano di semplice soluzione, mentre in casi più complicati è necessario procedere come qui di seguito riportato:

- il responsabile gestione qualità del Centro, il Dr. G. Ventra, riceve e registra il reclamo nell'apposito modulo rapporto di non conformità;
- analizzate le cause predispone il trattamento, comunicandolo all'utente entro e non oltre 10gg;
- predispone inoltre apposite azioni correttive tendenti a eliminare le cause effettive che hanno determinato il reclamo.

In ogni caso la presentazione dei reclami, opposizioni o denunce, non impedisce la proposizione di impegnative in via giurisdizionale.

RISPETTO DELLA PRIVACY

Il nostro Centro garantisce il trattamento dei dati personali secondo quanto previsto dal Reg.UE 679/2016. ("Codice in materia di protezione dei dati personali") prevede la tutela delle persone fisiche e giuridiche in relazione al trattamento dei relativi dati personali.

Secondo la normativa indicata, il trattamento dei dati personali sarà effettuato da questa società secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti.

Ai sensi del Reg. 679/2016, pertanto:

1. Il titolare del trattamento è il DOTT. GIUSEPPE VENTRA
2. Il responsabile del trattamento è la DR.SSA ELISA VENTRA
3. I dati personali da verranno trattati esclusivamente per le finalità istituzionali dell'attività nonché per quelle amministrative ad esse strumentali.
4. I dati potranno essere trattati anche con strumenti elettronici ed informatici e saranno memorizzati su supporti informatici, su supporti cartacei e su ogni altro tipo di supporto idoneo, nel rispetto del Disciplinary Tecnico in materia di misure minime di sicurezza.
5. Il conferimento dei dati che vengono richiesti è obbligatorio ed è esplicitamente consentito dalla normativa di cui sopra; l'eventuale rifiuto di fornire tali dati comporta il mancato perfezionamento o mantenimento del rapporto di lavoro.



6. Gli eventuali dati personali “sensibili” o “giudiziari” forniti non saranno oggetto di diffusione; potranno tuttavia essere comunicati ad altri soggetti se ed in quanto ciò si renda necessario per lo svolgimento delle attività previste dalle vigenti disposizioni in materia sanitaria o giudiziaria e per la gestione del rapporto di lavoro. Per “dati sensibili” si intendono i dati personali idonei a rivelare l’origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l’adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico, o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute o la vita sessuale; i dati giudiziari sono quelli idonei a rivelare procedimenti e provvedimenti di natura giudiziaria.
7. Potranno venire a conoscenza dei dati personali, in qualità di responsabili o incaricati: il Titolare, il personale addetto ai servizi amministrativi.
8. Al titolare del trattamento potrà rivolgersi il cliente senza particolari formalità, per far valere i propri diritti, così come previsto dal Reg. UE 679/2016

LA MISURAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il nostro Centro ha affrontato la questione della misurazione della qualità nell’ambito dei propri settori di attività e dei relativi servizi prendendo in considerazione il punto di vista fondamentale del processo di valutazione della qualità: la qualità così come percepita dall’utente.

Per poter valutare questo aspetto, è stato necessario costruire strumenti di indagine che siano adatti a rilevare le specifiche caratteristiche dell’ambito di ricerca.

Lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dagli utenti nel processo di erogazione del servizio è il questionario di soddisfazione dell’utenza. Si tratta di un’intervista di sondaggio, da somministrare ad un campione statisticamente significativo di utenti, per ogni settore, costituita da una serie di domande standardizzate a cui l’intervistato risponde assegnando un giudizio di accordo o disaccordo con quanto affermato. La procedura di costruzione delle domande che compongono i questionari prevede una prima definizione dei cosiddetti fattori della qualità dei servizi, sulla base dei quali vengono poi formulate le diverse domande, il cui scopo è quello di andare ad indagare la soddisfazione percepita dagli utenti in relazione a ciascun fattore precedentemente individuato. I fattori della qualità dei servizi che il gruppo di lavoro ha deciso di prendere in considerazione sono i seguenti:

- a. aspetti visibili: aspetti tangibili e visibili della struttura (es. pulizia dei locali);
- b. facilità di accesso: elementi che concorrono a determinare la facilità (o la difficoltà) di entrare in contatto con il Centro per la fruizione del servizio;
- c. tempestività: velocità di esecuzione delle diverse fasi del servizio, per ogni settore; in particolare viene verificato il grado di soddisfazione relativo ai tempi di attesa per l’esecuzione della prestazione e la puntualità nella consegna dei referti;
- d. competenza e fiducia: abilità e conoscenze comunicate al fornitore nel corso dell’erogazione del servizio (atteggiamento e disponibilità del personale, ecc.);

Nel nostro caso, quindi, sono stati costruiti tre modelli di questionario, uno per ogni settore di attività. Di seguito sono riportati i risultati dell’indagine condotta, per tutte le prestazioni erogate dal Centro.

La ricerca sul campo è stata affidata agli operatori del Centro, che hanno curato la distribuzione e la raccolta dei questionari del settore corrispondente. Presso le segreterie, come già precedentemente riportato, è disponibile il modulo “Reclamo” dove possono essere registrate, dagli utenti, tutte le difformità riscontrate nel servizio. Da parte degli utenti è gradito qualsiasi suggerimento.



ORARI DEL CENTRO.

LABORATORIO D'ANALISI		
Informazioni	Prelievo	Ritiro referto
7.30- 19.00 (lunedì al venerdì)	7.30- 10.30 (lunedì al venerdì)	11.00- 19.00 (lunedì al venerdì)
CARDIOLOGIA		
<i>In base alle prenotazioni (dal lunedì al sabato)</i>		
ECOGRAFIA		
<i>In base alle prenotazioni (martedì , mercoledì e giovedì)</i>		
ODONTOIATRIA		
<i>In base alle prenotazioni (dal lunedì al venerdì) dalle 9,00 – 18,30</i>		
NEUROLOGIA		
<i>In base alle prenotazioni (dal lunedì al venerdì) dalle 9,00 – 18,30</i>		
ORTOPEDIA		
<i>In base alle prenotazioni (dal lunedì al venerdì) dalle 9,00 – 18,30</i>		
NUTRIZIONE E DIETOLOGIA		
<i>In base alle prenotazioni (dal lunedì al venerdì) dalle 9,00 – 18,30</i>		
ENDOCRINOLOGIA E DIABETOLOGIA		
<i>In base alle prenotazioni (dal lunedì al venerdì) dalle 8,00 – 18,30</i>		

