



CARTA DEI SERVIZI

2013

La “Carta dei Servizi” dell’Ambulatorio Diagnostico per Immagini di A. Fenza sas , qui di seguito identificato per brevità come “Ambulatorio Fenza”, è essenzialmente rivolta a facilitare agli Utenti l’utilizzo dei servizi offerti. Inoltre può essere considerata uno strumento a tutela del diritto alla salute, in quanto attribuisce al Cittadino-Utente la possibilità di un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

[Attraverso questo documento](#) l’Ambulatorio Fenza intende favorire comportamenti tesi a migliorare il rapporto tra l’ente pubblico ed i cittadini.

[Il presente documento](#) deve essere interpretato in chiave dinamica, in quanto sarà soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni, ciò non soltanto per il modificarsi delle situazioni, ma anche per il perseguimento dei vari obiettivi di miglioramento prefissati dell’Ambulatorio Fenza stesso.

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
[PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO \(SA\)](#)



CARTA DEI SERVIZI

2013

Le **informazioni** contenute in questo documento sono aggiornate a Febbraio 2013. È possibile che dopo questa data si verifichino modifiche alle normative, ai servizi o agli orari indicati: si possono ricevere eventuali chiarimenti ed ogni informazione telefonando ai numeri dell'Ambulatorio Fenza indicati nell'interno di questo documento.

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



CARTA DEI SERVIZI

2013

Gentile Ospite,

ho il piacere di presentarLe la nostra "Carta dei Servizi".

Questo strumento, grazie anche alla Sua gentile e preziosa partecipazione, ci consente di migliorare la qualità dei servizi offerti.

Obiettivo della nostra quotidiana attività è offrirLe una qualificata assistenza attraverso la competenza, la professionalità e l'umanità di coloro che, a vario titolo, operano al nostro interno.

Nel ringraziarLa per la fattiva collaborazione, consideri il nostro personale a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella Carta dei Servizi.

Il Direttore Sanitario

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



CARTA DEI SERVIZI

2013

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI di A. FENZA sas

Sede:

Piazza XX Settembre 10/2
84085 – MERCATO SAN SEVERINO - SALERNO

Direttore Generale e legale rappresentante:

Sig.ra Rosa Pacileo

Direttore Sanitario e Tecnico

Dott. Mario Fenza

Medico Radiologo

Dr. Rosario Fenza

Chirurgo Vascolare (ecocolordoppler) (servizio non in convenzione)

Dr. Claudio Molino

Fisiatra

Dr. Monica Donnarumma

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



CARTA DEI SERVIZI

2013

Medico Chirurgo Ecografista

Dr. Marcello Guarino

Medico Autorizzato (sorveglianza medica)

Dr. Ettore Della Monica

Esperto Qualificato (sorveglianza fisica)

Dr. Talamo Renato

Commercialista

Rag. Giordano Bruno

Tecnico sanitario di Radiologia Medica

Gaetano Donnarumma

Tecnico sanitario di Radiologia Medica

Isabella Salerno

Tecnico sanitario di Radiologia Medica

Felice Giuseppe Dell'Anno

Fisioterapista

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



CARTA DEI SERVIZI

2013

Vincenzo Frusciante

Fisioterapista

Gerardina De Filippo

Segretaria

Giuseppa De Simone

Segretaria

Carmela Perozziello

Principali recapiti telefonici

Centralino tel . 089- 89.02-68

Centralino fax 089- 89.02-68

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



CARTA DEI SERVIZI

2013

SOMMARIO

SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE DELLA CARTA SERVIZI

1 BREVE QUADRO NORMATIVO

2 PRESENTAZIONE DELL'AMBULATORIO: CENNI STORICI

3 PRINCIPI FONDAMENTALI

- 3.1 Eguaglianza
- 3.2 Imparzialità
- 3.3 Continuità
- 3.4 Diritto di scelta
- 3.5 Partecipazione
- 3.6 Efficienza ed efficacia

SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI OFFERTE

1 INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

2 TIPOLOGIE DELLE PRESTAZIONI FORNITE: Diagnostica per Immagini

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



CARTA DEI SERVIZI

2013

2.1 Occorrente per l'accettazione

2.2 Modalità di accesso alle prestazioni

3 TIPOLOGIE DELLE PRESTAZIONI FORNITE: Terapia fisica e riabilitazione (FKT)

3.1 Occorrente per l'accettazione

3.2 Modalità di accesso alle prestazioni

4 MODALITA' DI ACCOGLIENZA

4.1 Ascensori e percorsi

4.2 Fumo

4.3 uso dei telefonini cellulari

4.4 Antinfortunistica

4.5 Parcheggi

4.6 Personale

4.7 Diffusione delle informazioni

4.8 Scheda reclami

4 INFORMAZIONI

SEZIONE TERZA MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA 1 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

1.1 Diritto all'informazione – Consenso informativo

1.2 Diritto alla Riservatezza

1.3 Dovere degli Utenti

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



CARTA DEI SERVIZI

2013

2 RECLAMI

- 2.1 Ufficio preposto
- 2.2 Modalità di presentazione del reclamo
- 2.4 Forme di rimborso e modalità di fruizione

3 VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

- 3.1 Relazione sullo stato degli standard
- 3.2 Indagini sulla soddisfazione degli Utenti

SEZIONE QUARTA STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



CARTA DEI SERVIZI

2013

PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI SEZIONE PRIMA

- 1. BREVE QUADRO NORMATIVO**
- 2. PRESENTAZIONE
DELL'AMBULATORIO Cenni storici**
- 3. PRINCIPI FONDAMENTALI**

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



CARTA DEI SERVIZI

2013

1. BREVE QUADRO NORMATIVO

I principali riferimenti di legge in materia di "Carta dei Servizi"

Legge 7 agosto 1990, n. 241 ("Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi") che ha dettato nuove regole per i rapporti tra i cittadini e le amministrazioni;

- **Decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502** ("Riordino della disciplina in materia sanitaria" e successive modificazioni ed integrazioni - decreto legislativo 7 dicembre 1993, n. 517) che rivede il tessuto organizzativo del Servizio Sanitario Nazionale, istituendo le aziende unità sanitarie locali e le aziende ospedaliere, e che colloca il sistema organizzativo dei servizi a supporto del miglioramento, delle prestazioni e della tutela dei diritti del cittadino;

- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994** ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici") che individua i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione;

- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994** ("Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico") che definisce i principi e le

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
[PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO \(SA\)](#)



CARTA DEI SERVIZI

2013

modalità per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico .

- **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995** ("Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari")
- **Linee Guida N.2/95** "Attuazione della Carta dei Servizi nel SSN" che precisa meglio l'interpretazione del precedente decreto ed espone una serie di esemplificazioni per facilitare l'applicazione e la diffusione delle Carta dei Servizi.

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



CARTA DEI SERVIZI

2013

2 PRESENTAZIONE DELL'AMBULATORIO : Cenni storici

L'inizio dell'attività dell' Ambulatorio nasce come ditta individuale nel 1977 ad opera del Dott Mario Fenza nel Palazzo De Santis sito in Via Vanvitelli in Mercato San Severino come studio di radiologia e terapia fisica del Dott Mario Fenza.

L'incremento dell'attività , nel 1985, costringe il Dott Fenza a trasferire la sede dell'ambulatorio in quella attuale , nella centrale piazza XX Settembre, facilmente raggiungibile e su una superficie che nel periodo di un decennio circa, si è estesa di circa 6 volte per garantire l'adeguamento normativo da un lato e l'allocazione di nuovi apparecchi e strumenti all'interno della struttura.

Nel 1990 da ditta individuale la struttura viene trasformata in società in accomandita semplice con la denominazione Centro Diagnostico per Immagini del Dott Mario Fenza sas arrivando ad avere 4 dipendenti.

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



CARTA DEI SERVIZI

2013

A fine 1992 la denominazione si trasforma ulteriormente in **Ambulatorio Diagnostico per Immagini di A. Fenza sas**

Con la applicazione del D.R.G.C 3 febbraio 1998 n 377 nel 1999 la struttura viene ulteriormente ampliata con gli adeguamenti strutturali e tecnologici richieste.

I requisiti organizzativi del Ministero della Sanità (Decreto legislativo 30/12/92 n. 502), e le tipologia di assistenza , nello spirito di una efficace integrazione e collaborazione, con l'utilizzo in comune delle risorse ambientali, strumentali ed umane, allo scopo anche di un miglioramento qualitativo dell'assistenza, come anche auspicato nei requisiti, sono sintetizzabili nei principi fondamentali dell'assistenza sanitaria.

L'Ambulatorio risulta iscritto presso il Registro delle Imprese di Salerno al n. 820/1990 – tribunale di Salerno e già iscritta presso la C.C.I.A.A. di Salerno al n. 233661 del registro Ditte. E' dal 2000 che si è proceduto a costituire l'attuale situazione societaria modificativa del primitivo assetto.

Per la struttura sanitaria sono stati rilasciati dal sindaco di Mercato San Severino il decreto di funzionamento in data

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



CARTA DEI SERVIZI

2013

21/10/2005, recante protocollo n. 3/05, per l'attività di diagnostica per immagini e decreto n. 4/05 del 21.10.2005 per la terapia fisica e riabilitazione (FKT)

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



CARTA DEI SERVIZI

2013

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Ambulatorio Fenza , per la tutela dell'Utente, ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

3.1 Eguaglianza

Deve essere rispettata, in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.

3.2 Imparzialità

Devono essere evitati atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ossia trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

3.3 Continuità

Il servizio deve essere assicurato in maniera regolare e continuativa tranne nei casi in cui le astensioni da esso

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



CARTA DEI SERVIZI

2013

siano regolate o annunciate ufficialmente dalle leggi o rientrino negli aspetti organizzativi del servizio.

3.4 Diritto di scelta

L'Utente può scegliere liberamente sul territorio nazionale la struttura sanitaria a cui desidera accedere.

3.5 Partecipazione

Viene assicurata l'informazione, la personalizzazione e l'umanizzazione del servizio tutelando l'Utente nei confronti dell'apparato sanitario pubblico.

3.6 Efficienza ed efficacia

L'organizzazione e l'erogazione dei servizi si uniformano a criteri di efficienza ed efficacia.



CARTA DEI SERVIZI

2013

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE

SEZIONE SECONDA

- 1. INFORMAZIONI SULLA
STRUTTURA**
- 2. TIPOLOGIA DELLE
PRESTAZIONI FORNITE**

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



CARTA DEI SERVIZI

2013

1. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

L'Ambulatorio Fenza in provvisorio accreditamento, è una struttura sanitaria poli-ambulatoriale operante in un unico plesso e su più livelli per la diagnostica per immagini e su unico livello per la fisiokinesiterapia.

Tale struttura sanitaria, dotata anche di proprio parcheggio, è ubicata in una delle piazze centrali della Città con ampi spazi ed è facilmente raggiungibile sia con mezzi pubblici che con mezzi privati.

Gli spazi dedicati alla diagnostica sono così suddivisi e dotati :

PRIMO LIVELLO: UNITA' DI RISONANZA MAGNETICA.

Il primo livello, comprende ambienti ed ambulatori a diretto utilizzo della struttura sanitaria, con locali

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



CARTA DEI SERVIZI

2013

per i medici e servizi igienici comprensivi di quelli per disabili.

Il Servizio di Risonanza Magnetica è distinto dal resto del piano con area di disimpegno comune e con proprio accesso protetto e controllato. Oltre la sala magnete, debitamente protetta da gabbia di Faraday, l'interconnessa sala comandi e l'adiacente locale tecnico, il servizio comprende una serie di ambienti di supporto ed ausilio ai pazienti quali la sala di preparazione e quella di emergenza, munita di spogliatoio, oltre all'ambiente per anamnesi e refertazione e servizi dedicati.

La zona controllata della RM è dotata di accesso diretto dal corridoio, dall'ascensore comune e dalla corte coperta in modo da proteggere dalle intemperie, i pazienti barellati.

L'unità è dotata di:

- ◆ Sistema a Risonanza Magnetica Picker, modello Eclipse per corpo intero costituito da



CARTA DEI SERVIZI

2013

magnete superconduttivo da 1,5 Tesla, con sequenze che prevedono, oltre a quelle di base, anche pacchetti angiografici e sequenze FLAIR e STIR, e corredato dalle seguenti bobine:

- ◆ Bobina Head: per gli esami del cranio e angioRM del distretto vascolare intracranico;
- ◆ Bobina Neck: per gli esami del collo e angioRM vascolari;
- ◆ Bobina Quad Lower Extremity: per gli esami del ginocchio, caviglia, piede;
- ◆ Bobina Large Joint: per gli esami delle articolazioni di grande misura;
- ◆ Bobina Small Joint: per gli esami delle articolazioni di piccola misura;
- ◆ Bobina Bilateral Breast: per gli esami della mammella;

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



CARTA DEI SERVIZI

2013

- ◆ Bobina Flex Body Phased Array: per gli esami addome, pelvi, bacino, colangiRM, angiRM e distretto vascolare addome e pelvi;
- ◆ Bobina Torso Phased Array: per gli esami del tratto toracico, arti superiori ed inferiori, angiRM aorta toracica e distretto vascolare del torace e degli arti superiori;
- ◆ Bobina CTL Phased Array: per gli esami del rachide cervicale / toracico / lombosacrale.
- ◆ - Sistema di acquisizione e rielaborazione immagini (workstation) MERLINO della R.E.M. s.p.a.

L'ATTREZZATURA PER L' ASSISTENZA MEDICA DI EMERGENZA AL PAZIENTE SOTTOPOSTO AD INDAGINE DIAGNOSTICA, COMPRENDE:

- ◆ Set di 'pronto soccorso e rianimazione'
- ◆ Barella amagnetica;
- ◆ Estintore amagnetico;

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
[PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO \(SA\)](#)



CARTA DEI SERVIZI

2013

- ◆ Rilevatore di metalli portatile;
- ◆ Bombola di ossigeno;
- ◆ Defibrillatore semiautomatico, modello "HeartStart FR2.

PRIMO LIVELLO: ECOGRAFIA - MOC

Il Servizio di Ecografia è dotato di sala ecografica, di bagno interno e di relativa sala di attesa.

E' dotato di :

- ◆ Ecografo MyLAB classe C dotato di doppia sonda, lineare e convessa;
- ◆ Apparecchio Eco-color Doppler "MyLAB classe C" munito di :
 - ◆ sonda convex da 1 a 8 Mhz;
 - ◆ sonda lineare da 4 a 13 Mhz;
 - ◆ stampante bianco e nero e a colori;
 - ◆ lettino per visita;

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
[PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 - 84085 MERCATO SAN SEVERINO \(SA\)](#)



CARTA DEI SERVIZI

2013

- ◆ computer per refertazione
- ◆ bagno dedicato

Il servizio di mineralometria ossea computerizzata è realizzato attraverso:

- ◆ MOC DEXA Lunar prodigy Adv.

SECONDO LIVELLO: ACCETTAZIONE

Al secondo livello è ubicata la sala di attesa ed accettazione connessa direttamente con l'esterno oltre che con l'androne ed il livello sottostante a mezzo della scala interna. L'accettazione svolge il ruolo di vero fulcro della struttura in quanto dispone l'accompagnamento dei pazienti accettati presso le varie sale di attesa.

SECONDO LIVELLO: TAC SPIRALE

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



CARTA DEI SERVIZI

2013

L'altra porzione del piano è interamente utilizzata per lo svolgimento della tomografia assiale computerizzata (TAC SPIRALE) dotata di :

- ◆ apparecchiatura CT Sytec SRI per esami del corpo intero ed estensione di memoria Helical Scan e di Software Dentascan;
- ◆ Negativoscopi a parete.



CARTA DEI SERVIZI

2013

TERZO LIVELLO: RADIOLOGIA CONVENZIONALE - e
FISIOKINESITERAPIA

Il terzo livello, comprende il Servizio di Radiologia e di Fisiokinesiterapia.

Il primo si articola in tre sale diagnostiche:

sala diagnostica telecomandata
e sala diagnostica convenzionale
e sala mammografica.

E' inoltre presente:

- camera chiara ospitante il sistema di digitalizzazione degli esami e stampa delle pellicole.
- la sala di attesa

SALA DIAGNOSTICA TELECOMANDATA

♦ apparecchio radiologico telecomandato trocostratigrafico ribaltabile 90/90 con I/B "Mercury 332".

SALA DIAGNOSTICA CONVENZIONALE

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
[PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 - 84085 MERCATO SAN SEVERINO \(SA\)](#)



CARTA DEI SERVIZI

2013

- ◆ apparecchio radiologico trocostratigrafico "GENIUS 1003" e teleradiografo motorizzato con griglia incorporata;
- ◆ ortopantomografo "Rotograph Evo" con accessori per teleradiografia del cranio.

SALA DIAGNOSTICA MAMMOGRAFICA

- ◆ apparecchio mammografico ad HF "MELODY" con esposimetro automatico e con accessorio per ingrandimento diretto.

CAMERA CHIARA

- ◆ Sistema di Computed Radiography Kodak e sistema di stampa laser a secco
- ◆ Mod. Kodak DRY-VIEW 8900.

SALA REFERTAZIONE

- ◆ negatoscopi

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



CARTA DEI SERVIZI

2013

- ◆ 2 stampanti laser.

ATTREZZATURE PER LA TERAPIA E FISIOKINESITERAPIA

1- ELETTROTERAPIA

- ◆ MULTIPROGRAM 2 N (galvaniche, dinamiche, elettrostimolazioni)
- ◆ COMPACT 10 (galvaniche, dinamiche, elettrostimolazioni)
- ◆ EXPERT PLUS (interferenziali, dinamiche, kotz, rettangolari, esponenziali, faradiche, galvaniche, TENS)
- ◆ EXPERT MINI (interferenziali, dinamiche, kotz, rettangolari, esponenziali, faradiche, galvaniche, TENS)

2- ULTRASUONI TERAPIA

- ◆ SONAR P31
- ◆ ECOSCAN
- ◆ ECO-ULTRASUONI 1/3 Mhz

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



CARTA DEI SERVIZI

2013

3- DIATERMIA AD ONDE CORTE E MICROONDE

- ◆ ENDHOTERM
- ◆ RADAR TERAPIX 200

4- IRRADIAZIONE INFRAROSSA ED ULTRAVIOLETTA

- ◆ LAMPADA IF e UV su stativo con ruote

5- AEROSOL TERAPIA

- ◆ AEROSOL LEM

6- TRAZIONE SCHELETRICA

- ◆ Dispositivo per trazione cervicale

7- MAGNETOTERAPIA

- ◆ MAGNETO MAXIMA-MAGNETIC FIELD B20

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
[PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO \(SA\)](#)



CARTA DEI SERVIZI

2013

◆ MAGNETO PMQS

8- LASER TERAPIA

- ◆ N.2 ENERGY
- ◆ N.1 LASER ACTIVO P6

9- LETTINI PER VISITA MEDICA

FISIOKINESITERAPIA

1- Fisiokinesiterapia di gruppo

- ◆ SPALLIERA SINGOLA 90x250 h.
- ◆ POGGIASCHIENA PER SPALLIERA
- ◆ ASSE PER SPALLIERA
- ◆ PANCA ADDOMINALE
- ◆ PANCHETTA STABILE DA 60 CM.

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



enza

CARTA DEI SERVIZI

2013

- ◆ SPECCHIO QUADRETTATO
- ◆ N.5 DI MATERASSINI AIREX CORONELLA 185x60x1.50 h
- ◆ CUSCINO A CUNEO 60x45x15 h
- ◆ CUSCINO A CUNEO 33x35x10 h
- ◆ CUSCINO CILINDRICO 35x15 DIAMETRO
- ◆ CUSCINO CILINDRICO 50x25 DIAMETRO
- ◆ DONDOLO BOBATH GRANDE
- ◆ N.5 DI BASTONI IN LEGNO CM. 100
- ◆ QUADRO PER ERGOTERAPIA
- ◆ LAPIDARI FISSA
- ◆ PARALLELA STANDARD 3 CM. 300
- ◆ N.4 DI PERCORSO CONCAVO-CONVESSO COPPIA MODULI
- ◆ N.4 DI PERCORSO RULLI E SACCHETTI COPPIA

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
[PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO \(SA\)](#)



CARTA DEI SERVIZI

2013

- ◆ TAVOLA DI EQUILIBRIO 34x17x8 h
- ◆ ACCELERATORE T.N.

2- PSICOMOTRICITA'

- ◆ SET PSICOMOTORIO 2
- ◆ PORTA ATTREZZI 120x60x93 h
- ◆ PALLONE A SPICCHI CM. 110
- ◆ N.2 MATERASSI GOMMAPIUMA 200x100x5 h
- ◆ SPECCHIO LISCIO 100x200 CM.
- ◆ TUNNEL DELLE MERAVIGLIE COMPLETO
- ◆ GRANDE CUNEO 100x100x30 h
- ◆ GRANDE SEMICILINDRO 100x50x50 h.
- ◆ CUSCINO A CUNEO 60x60x20 h
- ◆ CUSCINO CILINDRICO 50x25 DIAMETRO
- ◆ CUSCINO SEMICILINDRICO 48x25x18 h
- ◆ GYMNIC CM. 45

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



CARTA DEI SERVIZI

2013

- ◆ GYMNIC CM. 65
- ◆ PHYSIO GYMNIC 85 CM.
- ◆ PHYSIO GYMNIC 120 CM.

3- LOGOPEDIA INDIVIDUALE E DI GRUPPO

- ◆ N. 2 DI MATERASSINI AIREX ATLAS 200x125x1.5 h
- ◆ N. 2 DI CUSCINI A CUNEO 60x60x20 h.
- ◆ N. 2 DI CUSCINI SEMICILINDRICI 50x25x2 h.
- ◆ N. 2 DI SPECCHI DA TAVOLO
- ◆ N.2 SPECCHI LISCI CM. 100x170 h.
- ◆ N.2 DI CERVICAL PILLOW
- ◆ N. 2 DI CUSCINI PER GAMBE 75x50x19 h.

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



CARTA DEI SERVIZI

2013

Tutti i livelli sono serviti da ambienti di attesa, muniti di uscita di sicurezza; e corridoi di disimpegno centrali, adeguatamente dimensionati per consentire l'accesso ai suddetti locali da parte dei pazienti provenienti dall'ascensore interno.

I servizi igienici sono dotati di campanello di chiamata, con segnalazione luminosa esterna, lavandino e vaso appositamente attrezzato per i diversamente abili.

Il continuum della struttura sanitaria viene assicurato dai collegamenti verticali, costituiti dalle scale e dall'ascensore, oltre che da un adeguato sistema connettivo di accessi e passaggi non ostativi per i diversamente abili, nel rispetto della direttiva per l'abolizione delle barriere architettoniche.

Gli ambienti di lavoro sono climatizzati, accoglienti, confortevoli e sanificati quotidianamente; i presidi medico-chirurgici sono tutti monouso e sterili; ciò al fine di rendere sicuro l'ambiente di lavoro sia al personale operante sia agli utenti.

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



CARTA DEI SERVIZI

2013

Il continuo miglioramento dei servizi offerti all'utenza viene assicurato dalla presenza di personale professionalmente esperto e in continuo aggiornamento, così come le attrezzature elettromedicali vengono periodicamente controllate e mantenute da ditte esterne qualificate.

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



CARTA DEI SERVIZI

2013

2. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE

Diagnostica per immagini

L'esame radiodiagnostico può riguardare sei diversi tipi di esame:

- ◆ radiodiagnostica telecomandata;
- ◆ radiografia;
- ◆ ortopantomografia;
- ◆ mammografia
- ◆ tac
- ◆ risonanza magnetica

oltre agli esami di

- ◆ ecografia

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
[PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO \(SA\)](#)



CARTA DEI SERVIZI

2013

↑ moc

L' Ambulatorio FENZA esegue esami con mezzi di contrasto che necessitano di assistenza anestesiologicala.

L'elenco delle prestazioni sono elencate nell'allegato 1 alla presente carta dei servizi di cui ne fa parte integrante.

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



CARTA DEI SERVIZI

2013

2.1 Occorrente per l'accettazione

Al momento dell'ingresso l'Utente dovrà essere munito di:

- ◆ documento di identità;
- ◆ tessera sanitaria;
- ◆ impegnativa del medico curante di base ;
- ◆ eventuale documentazione clinica relativa al periodo precedente (esempio altri accertamenti diagnostici già eseguiti),

2.2 Modalità di accesso alle prestazioni

E' possibile accedere ad una delle prestazioni fornite dall'Ambulatorio secondo una delle seguenti modalità:

- per telefono dal lunedì al sabato dalle 10.00 alle 13.00 al centralino dell'Ambulatorio
- di persona presentandosi dal lunedì al sabato dalle 09.00 alle 20.00.

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



CARTA DEI SERVIZI

2013

Al fine di garantire un accesso che risponda alle esigenze dell'utenza, tenuto conto delle abitudini della popolazione, degli stili di vita e dell'analisi del territorio, l'accesso alla struttura è il seguente :

1) La struttura è aperta :
dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 19.00; il sabato la struttura è aperta dalle ore 08.30 alle ore 12.00.

2) Le prestazioni si effettuano dalle ore 08.30 alle ore 12.00 dal lunedì al sabato ; e dalle 15.30 alle ore 19.00 dal lunedì al venerdì.

Non sono comunque presenti liste di attesa.

Al fine di limitare inutili attese all'interno della struttura, l'Ambulatorio Fenza, predispone alcune liste di accesso ai servizi, nominative e per orari, sulla base delle quali i pazienti, se lo desiderano, possono direttamente presentarsi e dispone di priorità di fruizione nei confronti di alcune tipologie di pazienti (es: bambini,

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



CARTA DEI SERVIZI

2013

barellati, pazienti che necessitano di adeguata preparazione).

Per effettuare la “prenotazione” non è necessario presentare la richiesta del medico.

Si rammenta, però, che ai sensi della nota Circolare Regione Lazio prot.5715 /4° - 10°/321 del 22/01/2003 per accedere alla prestazione in regime Servizio Sanitario Nazionale, è necessario presentare la richiesta compilata sull'apposito formulario dal medico curante, la cui validità è di 30 (trenta) giorni oltre quello di emissione.

Per le prestazioni di fisiokinesiterapia, è sufficiente che **l'inizio** delle stesse avvenga nel periodo di validità della ricetta.

Inoltre al fine di permettere un corretto accesso alla singola prestazione, l'ambulatorio Fenza, ha predisposto una serie di guide ai singoli servizi circa la modalità di preparazione o descrizione dei singoli esami o delle singole terapie



CARTA DEI SERVIZI

2013

Per accedere ai servizi di fisiokinesiterapia il paziente, munito di prescrizione, si rivolge all' Ambulatorio che lo prende in carico e ne assume la responsabilità, attraverso i propri specialisti ed i professionisti della riabilitazione, della valutazione e della classificazione del paziente secondo i codici internazionali stabiliti dall' Organizzazione Mondiale della Sanità (ICF e ICD-9) . In relazione alla valutazione saranno individuati gli obiettivi e definito il programma riabilitativo in termini di durata complessiva del trattamento, tipo di prestazioni, scelte nell'ambito dei pacchetti relativi al profilo riabilitativo prescritto, indicando il tempo dedicato a ciascuna di esse, la modalità di trattamento (individuale o di gruppo), la frequenza settimanale ed l'eventuale scelta specialistica motivata. Tutte le informazioni relative al paziente, alla classificazione, agli strumenti di valutazione utilizzati, al programma riabilitativo e agli obiettivi devono essere riportate nella Cartella Clinica Riabilitativa . Il paziente viene sottoposto a due valutazioni, una iniziale ed una finale, al di fuori del tempo dedicato al trattamento e che non

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



CARTA DEI SERVIZI

2013

generano costi aggiuntivi. Il paziente esegue il trattamento come da programma.

Il nostro Centro è tenuto a dare comunicazione all' Unità Operativa Assistenza Riabilitativa (U.O.A.R.) di residenza dell'assistito, inviando la scheda riabilitativa riportante gli esiti della prima valutazione ed il programma riabilitativo definito, per consentire, prima del termine dei trattamenti prescritti, le verifiche da parte degli specialisti prescrittori di prestazioni riabilitative della ASL .

Al termine del trattamento, la Scheda Riabilitativa, completata in tutte le sue parti, viene consegnata al Medico di Medicina Generale o al Pediatra di libera scelta (MMG/PLS) per il tramite del paziente. Una copia della stessa viene recapitata, a cura della struttura, all'Unità Operativa di Riabilitazione del Distretto di residenza del paziente che la inserisce nel fascicolo personale per le attività di monitoraggio e controllo previste.

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



CARTA DEI SERVIZI

2013

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



CARTA DEI SERVIZI

2013

2.2.1

Preparazione agli esami.

- **PREPARAZIONE ALL'ESAME TC con MEZZO DI CONTRASTO e RISONANZA MAGNETICA CON MEZZO DI CONTRASTO**

ESAMI DI LABORATORIO:

- ✓ AZOTEMIA
- ✓ GLICEMIA
- ✓ CREATININEMIA
- ✓ ELETTROFORESI PROTEICA
- ✓ ELETTROCARDIOGRAMMA
- ✓ PROTEINURIA DI BENCE JONES

NB: Gli esami di laboratorio debbono essere effettuati entro 15 giorni dalla data di esecuzione degli esami e una copia deve essere lasciata in Ambulatorio.

NORME DIETETICHE DA ESEGUIRE

Si raccomanda digiuno assoluto per almeno 6 ore prima dell'esame.

La richiesta del medico curante deve essere corredata da preciso quesito clinico.

Si raccomanda di riportare in visione tutta la documentazione di eventuali esami precedenti ed in busta chiusa, una relazione del medico curante per il medico radiologo al fine di migliorare l'efficacia dell'indagine.

In mancanza degli esami di laboratorio e delle indagini radiologiche precedenti lo studio TC richiesto non potrà essere eseguito.

- **PREPARAZIONE PER GLI ESAMI ECOGRAFICI**

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



enza

CARTA DEI SERVIZI

2013

NORME DIETETICHE DA SEGUIRE

Presentarsi a digiuno da 8-10 ore e, nei due giorni precedenti l'esame, evitare carne di maiale, insaccati, verdura, frutta, formaggi, legumi, latte, latticini e bevande gasate e caffè, assumere pasta pane, patate e riso in moderata quantità, nessuna limitazione per carni bianche e pesce.

➤ PREPARAZIONE PER GLI ESAMI ECOGRAFICI DELL' ADDOME SUPERIORE

NORME DIETETICHE DA SEGUIRE

Presentarsi a digiuno da 8-10 ore e, nei due giorni precedenti l'esame, evitare carne di maiale, insaccati, verdura, frutta, formaggi, legumi, latte, latticini e bevande gasate e caffè, assumere pasta pane, patate e riso in moderata quantità, nessuna limitazione per carni bianche e pesce.

➤ PREPARAZIONE PER GLI ESAMI ECOGRAFICI DELL' ADDOME INFERIORE pelvi maschile o femminile

Presentarsi a vescica piena bevendo 1 litro d'acqua a partire da un'ora prima dell'esame.

PREPARAZIONE PER GLI ESAMI ECOGRAFICI DELL' ADDOME COMPLETO maschile o femminile

NORME DIETETICHE DA SEGUIRE

Presentarsi a digiuno da 8-10 ore e, nei due giorni precedenti l'esame, evitare carne di maiale, insaccati, verdura, frutta, formaggi, legumi, latte, latticini e bevande gasate e caffè, assumere pasta pane, patate

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
[PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO \(SA\)](#)



CARTA DEI SERVIZI

2013

e riso in moderata quantità, nessuna limitazione per carni bianche e pesce.

Presentarsi a vescica piena bevendo 1 litro d'acqua a partire da un'ora prima dell'esame.

I risultati delle analisi si consegnano a persona diversa dal paziente SOLO SE munita di delega SCRITTA e con ESIBIZIONE di idoneo e valido documento di riconoscimento.

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



CARTA DEI SERVIZI

2013

2.3 Ascensori e percorsi

L'ambulatorio Fenza è dotato di un corpo ascensore che consente l'accesso a tutti i piani della struttura.

2.4 Fumo

Negli ambienti chiusi dell'Ambulatorio è assolutamente vietato fumare:

Incaricati di vigilare sul divieto sono tutto il personale presente in struttura.

Per la propria ed altrui salute è indispensabile rispettare e far rispettare questo divieto.

2.5 Uso dei telefoni cellulari

E' preferibile l'interdizione all'uso del telefono cellulare nelle strutture sanitarie; pertanto i telefonini dovranno essere spenti ed usati al di fuori dell'Ambulatorio .

2.6 Antinfortunistica

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



CARTA DEI SERVIZI

2013

Ai sensi della D.Lgs 81/08 e sue successive modifiche e integrazioni il personale dell'Ambulatorio è formato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza degli Utenti.

All'interno di ogni stanza della struttura sono presenti le norme antinfortunistiche ed antincendio da attuare in caso di necessità. È importante prenderne visione. In caso di situazione a rischio (incendio, fumo, interruzione di energia elettrica, terremoti, ecc.):

- evitare ogni condizione di panico;
- affidarsi e seguire scrupolosamente le direttive del personale di servizio;
- non utilizzare gli ascensori se non autorizzati dal personale di servizio.

2.7 Parcheggi

Sono disponibili parcheggi a pagamento e liberi direttamente nella piazza XX Settembre e nelle sue immediate vicinanze.



CARTA DEI SERVIZI

2013

3. MODALITA' DI ACCOGLIENZA

Grande attenzione è stata posta ai requisiti di qualità.

3.1 Il Personale

Il personale sanitario, assiste e affianca l'Utente durante la permanenza all'interno della struttura allo scopo di migliorare il servizio e la funzionalità delle prestazioni erogate.

Sia per la diagnostica per immagini che per la fisiokinesiterapia l'Ambulatorio ha identificato un referente chiamato "Case Manager" che funge da interfaccia per tutte le esigenze sanitarie dell'utente, nelle figure del Direttore Sanitario e nel Direttore Di Branchia.

3.2 Diffusione delle informazioni

Curare la comunicazione e il dialogo qualifica il rapporto con l'Utente e migliora l'efficienza dei servizi offerti. A tal riguardo l'ambulatorio Fenza promuove

[AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS](#)
[PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO \(SA\)](#)



CARTA DEI SERVIZI

2013

periodicamente lo sviluppo di adeguati progetti di comunicazione finalizzati a garantire una migliore diffusione e accessibilità delle informazioni sulle attività svolte e le prestazioni erogate.

3.3 Scheda reclami - suggerimenti

Presso le sale di attesa in ciascun piano è presente una cassetta con tasca dove ogni Utente o Visitatore può reperire una scheda reclamo dove lo stesso, compilato può essere imbucato anche in via anonima.

Il Responsabile Gestione Qualità e Accreditamento provvede alla istruttoria predisponendo la relativa risposta ed eventuale azione correttiva.

4. INFORMAZIONI

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



CARTA DEI SERVIZI

2013

Presso l'apposito banco del Centralino in accettazione, possono essere richieste tutte le informazioni inerenti le attività dell' Ambulatorio Fenza.

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



CARTA DEI SERVIZI

2013

SEZIONE TERZA

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

- 1. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI**
- 2. RECLAMI**
- 3. MODALITA' DI ACCOGLENZA**

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



CARTA DEI SERVIZI

2013

1. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

1.1 Diritto all'Informazione - Consenso Informato

Il diritto alla informazione sanitaria è una prerogativa essenziale dell'accesso alla prestazione stessa.

Ogni Paziente ha pertanto il Diritto di conoscere tutte le informazioni che riguardano la propria salute e contestualmente di non far conoscere ai familiari notizie sul proprio stato di salute.

Ha diritto inoltre di conoscere i rischi connessi alle prestazioni e trattamenti da erogare, i loro possibili effetti collaterali o eventuali complicanze

1.2 Diritto alla Riservatezza

Il D. Lgs 196/2003 che ha sostituito la legge n. 675 del 31/12/1996, più conosciuta come legge sulla

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
[PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO \(SA\)](#)



CARTA DEI SERVIZI

2013

“privacy”, ha dettato norme ben precise sull’uso dei dati personali e di quelli sensibili (tra cui è compreso “ lo stato di salute”).

A tal proposito, all’atto della accettazione , l’Utente firma un modulo che autorizza l’Ambulatorio Fenza al trattamento dei dati personali e sensibili esclusivamente per i fini istituzionali (rapporti con Ministero della Salute,

Aziende ASL, Agenzia di Sanità Pubblica) nel totale rispetto di quanto stabilito dalla Legge e che prevede la possibilità di non far comunicare ad altre persone, da parte degli operatori, la presenza del Paziente presso la struttura. I dati personali degli Utenti, quindi, non potranno avere altro utilizzo al di fuori di quanto sopra riportato.

1.3 Doveri degli Utenti

Oltre a quanto precedentemente riportato, è opportuno richiamare l’attenzione su alcune norme importanti.

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



CARTA DEI SERVIZI

2013

- Le donne che non sono in quiescenza ormonale hanno il dovere di sottoscrivere una dichiarazione di non stato di gravidanza
- L'uso di apparecchi telefonici deve essere effettuato in modo da non recare disturbo agli altri Utenti
- È vietato l'uso di qualsiasi altra apparecchiatura elettrica, se non preventivamente autorizzato.
- E' fatto divieto assoluto di fumare
- È assolutamente vietato l'uso di apparecchiature a fiamma libera.
- È fatto divieto agli Utenti ed ai loro familiari, di interferire con il personale sanitario per quanto concerne le modalità di assistenza. Eventuali gravi disservizi che dovessero verificarsi tra Utenti e personale sanitario o tra personale sanitario e parenti, devono essere segnalati tempestivamente ed esclusivamente alla Direzione Sanitaria.
- **I risultati degli esami di diagnostica strumentale devono essere ritirati entro 30 giorni dalla data**

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



CARTA DEI SERVIZI

2013

comunicata per il ritiro; oltre tale termine l'Utente dovrà pagare per intero il costo delle prestazioni effettuate, ai sensi del comma 8 art. 5 legge 29 dicembre 1990, n. 407 e della lettera r) comma 796 art.1 legge 27 dicembre 2006, n.296 e successive modifiche e integrazioni.

- Copia delle Cartelle Cliniche della fisiokinesiterapia devono essere ritirate a cura del paziente e consegnate al medico curante.
- Per il buon andamento dell'assistenza agli Utenti è importante il rispetto degli orari di accesso

2. RECLAMI

L'Ambulatorio Fenza garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
[PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO \(SA\)](#)



CARTA DEI SERVIZI

2013

abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

2.1 Ufficio preposto

Direzione Sanitaria

La Direzione Sanitaria è presente per il ricevimento del pubblico dalle ore 12.30 alle 13.30.

2.2 Modalità di presentazione del reclamo

Attraverso la compilazione dell'apposito modulo di reclamo disponibile presso le sale di attese presenti ad ogni piano.



CARTA DEI SERVIZI

2013

3. VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

3.1 Relazione sullo stato degli standard

L'Ambulatorio Fenza si impegna a verificare almeno una volta all'anno l'attuazione degli standard.

3.2 Indagini sulla soddisfazione degli Utenti

L'Ambulatorio Fenza realizza un'indagine sul grado di soddisfazione dei Cittadini / Utenti attraverso la somministrazione agli Utenti di un questionario di valutazione anonimo.

Promuove inoltre la diffusione di questionari, indagini campionarie e l'osservazione diretta tramite gruppi di monitoraggio misti.

I risultati statistici di tali indagini sono oggetto di rapporti che su richiesta di utenti, enti,



CARTA DEI SERVIZI

2013

associazioni, enti di controllo o comitati di studio, possono essere resi pubblici.

3.3 Manutenzione periodica e verifica delle prestazioni strumentali

Le operazioni tecniche che sono alla base del buon andamento degli strumenti prevedono fondamentalmente due tipi di interventi :

- ◆ manutenzione periodica
- ◆ verifica delle prestazioni strumentali

Nel primo caso, si tratta di una serie di operazioni finalizzate al mantenimento delle condizioni di efficienza strumentale, mentre nel secondo caso l'obiettivo dell'intervento è dimostrare che il livello delle prestazioni venga mantenuto stabile nel tempo.

Il tipo e la frequenza delle manutenzioni cui deve essere sottoposto l'apparecchio sono stabilite dal



CARTA DEI SERVIZI

2013

costruttore con l'obiettivo di prolungare al massimo la vita dello strumento; queste informazioni sono contenute nel manuale d'uso e manutenzione.

Alcune delle operazioni di manutenzione, previa apposita indicazione e/o autorizzazione della casa costruttrice, potranno essere eseguite dal personale dell'Ambulatorio, mentre gli interventi più complessi di manutenzione ordinaria e straordinaria saranno eseguiti dal servizio tecnico della casa costruttrice stessa.

3.3.1 Schede Tecniche di manutenzione

Per ogni apparecchiatura in uso viene tenuta una scheda riportante il programma di manutenzione e verifica che, dopo compilazione, viene sistemata in apposita cartellina (una per ogni strumento) insieme alla documentazione tecnica (libretto di istruzioni, procedure di manutenzione e verifica), della specifica apparecchiatura e ad un cartello da applicare all'apparecchiatura quando non è in uso.

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



CARTA DEI SERVIZI

2013

3.4 Istruzione e formazione del personale

Le responsabilità e le mansioni vengono affidate al personale sulla base delle singole competenze tecniche e professionali.

Il personale è tenuto alla informazione e formazione didattica, a cura del Direttore Sanitario o di persona da lui delegata, circa l'introduzione di nuovi elementi nell'organizzazione della struttura. La formazione riguarda anche l'istruzione circa i nuovi strumenti, l'aggiornamento circa nuove tecniche, la legislazione attinente alle attività dell'Ambulatorio e le norme di sicurezza e prevenzione del rischio.

Al personale di nuova acquisizione viene fatto un corso di formazione, a cura del Direttore Sanitario o di persona da lui delegata, riguardante le norme di sicurezza relative alle attività dell'Ambulatorio e le funzioni e responsabilità legate al proprio ruolo.



CARTA DEI SERVIZI

2013

SEZIONE QUARTA

STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



CARTA DEI SERVIZI

2013

E' opportuno chiarire soprattutto la differenza tra fattori di qualità, indicatori di qualità e standard di qualità.

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione delle qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere aspetti oggettivi (qualitativi o quantitativi), o soggettivi, rilevabili cioè solo attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.

La Carta dei Servizi è lo strumento d'interfaccia tra l'Ambulatorio , la Asl di appartenenza e gli Utenti . In questo senso il suo compito non è solo informativo, ma attribuisce a questi ultimi un reale potere di controllo sulla qualità delle prestazioni erogate.

In particolare l'Ambulatorio:

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



CARTA DEI SERVIZI

2013

- adotta standard di qualità del servizio, mantenendo attivo un sistema di assicurazione di qualità;
- rende pubblici gli standard, ed anche gli impegni o i programmi di miglioramento che si assumono nel breve/medio termine, informandone l'Utente;
- verifica il rispetto degli standard e riconosce all'Utente lo stesso diritto di verifica;
- verifica il grado di soddisfazione dell'Utente;
- assicura all'Utente stesso la possibilità di reclamare, in tutti i casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard dichiarati, o che sono stati lesi i principi informativi della carta dei servizi e i diritti stessi dell'Utente.

Gli standard di qualità, aggiornati almeno annualmente , rappresentano il risultato degli investimenti fatti negli anni dall'Ambulatorio per la gestione dei Servizi e delle relazioni con gli Utenti.

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



CARTA DEI SERVIZI

2013

Essi riguardano essenzialmente le caratteristiche e le modalità di erogazione dei servizi, privilegiando l'evidenziazione degli aspetti organizzativi specifici, più facilmente percepibili dall'Utente. In questo modo l'Utente può interagire concretamente con la struttura per il soddisfacimento dei bisogni di salute.

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)



CARTA DEI SERVIZI

2013

POLITICA, OBIETTIVI, ATTIVITÀ

Di seguito sono indicati e descritti i requisiti minimi relativi ai seguenti aspetti organizzativi:

piano dell'attività, politica, obiettivi, attività e missione;

struttura organizzativa;

gestione delle risorse umane;

gestione delle risorse tecnologiche;

gestione, valutazione e miglioramento della qualità, linee guida e regolamenti interni;

sistema informativo.

La direzione dell'Ambulatorio Fenza applica la politica della qualità predisponendo risorse per attuarla e mantenerla sotto controllo, attivandosi in prima persona su impegni ed obiettivi e coinvolgendo soprattutto gli operatori.

Gli obiettivi sono coerenti con la realtà dell'Ambulatorio e sono messe in atto le attività che permettono il raggiungimento degli obiettivi stessi compatibilmente con le disponibilità economiche.

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
[PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO \(SA\)](#)



CARTA DEI SERVIZI

2013

In tale logica, ogni risorsa disponibile deve essere impiegata in modo razionale per garantire gli obiettivi prefissati. Gli ambiti sui quali si intende agire sono:

- qualità organizzativa o gestionale: rappresenta il modo in cui l'Ambulatorio Fenza, per soddisfare l'utente, utilizza al meglio (efficacia ed efficienza) le risorse assegnate;
- qualità tecnica: rappresenta la capacità dei professionisti sanitari di scegliere e praticare, in maniera appropriata, gli interventi corrispondenti allo stato di avanzamento delle conoscenze tecnico scientifiche (qualità del processo), e di fare in modo che gli utenti sperimentino esiti di salute accettabili alla luce delle citate conoscenze (qualità delle prestazioni e dei risultati);
- qualità percepita: rappresenta la risposta ad aspetti legati alle esigenze e alle attese del cittadino in ordine al tempo, alla semplicità

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
[PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO \(SA\)](#)



enza

CARTA DEI SERVIZI

2013

delle procedure, all'orientamento, all'accoglienza, all'informazione sul trattamento, sul comfort, all'umanizzazione e alla personalizzazione delle prestazioni sanitarie erogate.

La direzione dell'Ambulatorio è impegnata ad intraprendere tutte le azioni necessarie per il raggiungimento dei suddetti obiettivi.

Presso l'Ambulatorio, inoltre, esistono inoltre opuscoli informativi sui servizi, destinati agli utenti (guide ai servizi), nei quali sono contenute le descrizioni, le modalità di accesso oltre che informazioni di carattere generale.

Inoltre, esiste un manuale delle procedure diagnostiche contenente per ogni esame:

- ◆ preparazione degli utenti agli esami;
- ◆ modalità di compilazione, trasmissione e consegna dei risultati.

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
[PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO \(SA\)](#)



CARTA DEI SERVIZI

2013

AMBULATORIO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI DI A. FENZA & C SAS
PIAZZA XX SETTEMBRE, 46 – 84085 MERCATO SAN SEVERINO (SA)