

# CARTA DEI SERVIZI SANITARI



DELTA MEDICA S.r.l.

Sede legale Via Rialto 12 35043 - Monselice PD

Unità locale POLIAMBULATORIO MORGAGNI

Via Cavazzana N. 39/2 – 35123 PADOVA

tel. 049.8787479 – 049.8763123

e-mail: [info.morgagni@affidea.it](mailto:info.morgagni@affidea.it)

internet : [www.affidea.it](http://www.affidea.it)

**Direttore Sanitario: dott. GIOVANNI GARDELLIN**  
**Specialista in Radiologia**

## LA CARTA DEI SERVIZI

- Presentazione pag. 4
- Perché una carta dei servizi pag. 4
- Mission di POLIAMBULATORIO MORGAGNI pag. 5
- Politica di POLIAMBULATORIO MORGAGNI pag. 5
- Normative di riferimento e principi fondamentali della carta dei servizi pag. 6

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI EROGATI

- Orari di apertura pag. 6
- Servizio Prenotazioni pag. 6
- Consegna referti pag. 6
- Tempi di attesa pag. 7
- Accettazione pag. 7
- Raccolta suggerimenti e informazioni pag. 8
- Servizio segnalazioni e reclami pag. 8
- Informazione Sanitaria e Consenso Informato pag. 9
- Comunicazione e Informazione pag. 9
- Amministrazione pag. 9
- Servizio informatico ed archiviazione pag. 9
- Assistenza specialistica **privata** pag. 10
- Convenzioni private pag. 10
- Assistenza Sanitaria agli stranieri pag. 10
- Diagnostica Strumentale pag. 10

- Elenco dei servizi di diagnostica strumentale e specialistica pag. 11

- Elenco dei consulenti pag. 11

## NOTE INFORMATIVE

- Diritti pag. 12

- Diritto al rispetto della privacy pag. 12

- Doveri pag. 13

- Prevenzione e protezione pag. 14

- Il Codice Etico pag. 14

- Ricerca e sviluppo pag. 15

## PRESENTAZIONE

POLIAMBULATORIO MORGAGNI è una struttura sanitaria privata, riferimento poliambulatoriale per i cittadini di Padova e dei paesi limitrofi.

Caratterizzata da una ampia gamma di offerta di servizi sanitari specialistici, ha una forte propensione all'investimento in tecnologie avanzate.

## PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI

Con l'approvazione della legge 22/2002 sono stati ampliati ed innovati i requisiti di qualità e trasparenza richiesti a chi opera nel settore della salute. Quale strumento di comunicazione e di interazione fra le strutture erogatrici dei servizi sanitari e dei cittadini è richiesta la predisposizione di una Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi rappresenta per ogni Azienda o Ente Pubblico un obbligo di onestà verso i cittadini, una garanzia di chiarezza ed una corretta informazione su quello che si è in grado di offrire.

I principi fondamentali ai quali la Carta dei Servizi deve ispirarsi sono quelli di:

- Uguaglianza ed Imparzialità – I servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, razza, opinioni politiche, condizioni di salute.
- Rispetto – Ogni cittadino utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.
- Diritto di Scelta - Ogni cittadino utente ha diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere fra i soggetti che erogano il servizio.
- Partecipazione – L'utente ha il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.
- Efficacia ed Efficienza – I servizi e le prestazioni devono essere forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del cittadino utente, evitando sprechi che andrebbero a danno della collettività.
- Continuità – L'erogazione delle prestazioni deve essere garantita con carattere di continuità e senza interruzioni.

POLIAMBULATORIO MORGAGNI ha elaborato una Carta dei Servizi Sanitari che individua le linee operative che caratterizzano l'attività della struttura:

## MISSION DI POLIAMBULATORIO MORGAGNI

POLIAMBULATORIO MORGAGNI eroga servizi rivolti alla persona.

Opera nel campo della specialistica poliambulatoriale con la finalità di fornire prestazioni elevate sul piano della qualità tecnico-professionale, grazie all'impegno e alla soddisfazione dei professionisti e del personale che vi opera.

Utilizza tecnologie all'avanguardia seguendo linee guida nazionali e internazionali e applica i modelli della certificazione di qualità e dell'Accreditamento Istituzionale.

Vuole garantire la soddisfazione degli utenti-Pazienti seguendo principi di eticità, umanizzazione, partecipazione, efficienza ed efficacia.

## POLITICA DEL POLIAMBULATORIO MORGAGNI

POLIAMBULATORIO MORGAGNI, nell'espletamento della Mission, definisce ed attua politiche di gestione delle risorse umane e materiali orientate alla qualità della gestione; cura i rapporti con i Pazienti, gli operatori ed i professionisti, secondo logiche orientate alla centralità della persona come valore e nel rispetto del principio della sicurezza; assicura competenza tecnica, professionale e relazionale attraverso la pianificazione, attuazione, implementazione e controllo di tutti i principali processi. Le politiche rappresentano l'impegno a:

- Garantire l'utilizzazione degli strumenti del Governo Clinico per soddisfare le esigenze dei Pazienti in base ai quesiti diagnostici dei medici proponenti.
- Adottare le politiche di buona comunicazione e prevedere l'implementazione di interventi mirati alla sua ottimizzazione a tutti i livelli dell'organizzazione: tra operatori sanitari e Pazienti, tra i diversi team dell'organizzazione ed all'esterno dell'organizzazione con il pieno coinvolgimento dell'utenza.
- Adeguare continuamente la dotazione delle apparecchiature biomediche e le infrastrutture, per ottenere performance diagnostiche e gestionali connotate alla maggior efficacia, sicurezza, qualità ed efficienza.
- Capitalizzare tutte le informazioni che, attraverso i canali della comunicazione interna ed esterna, secondo i dettami del governo clinico, consentono di coniugare le tecnologie con le esigenze dei Pazienti, il rispetto dei principi di sicurezza impiantistico-strutturale e di gestione del rischio per gli operatori, e la crescita professionale per i professionisti impegnati nell'erogazione di un servizio che mira all'eccellenza.
- Definire iniziative o percorsi formativi rivolti ad operatori e professionisti, in quanto POLIAMBULATORIO MORGAGNI considera la risorsa umana primo e insostituibile investimento per garantire prestazioni a misura d'uomo orientate alla persona.

Questa Carta dei Servizi rappresenta una mappa dettagliata e continuamente aggiornata dei servizi offerti e dei percorsi maggiormente idonei ad accedervi ed indica le modalità attraverso le quali il Paziente può segnalare eventuali disservizi o formulare suggerimenti finalizzati al miglior funzionamento delle strutture sanitarie stesse per corrispondere al meglio ai *reali bisogni, in termini di salute, del territorio*. Essa intende, inoltre, essere uno strumento rivolto alla tutela dei diritti dei Pazienti, specificatamente indirizzato alla realizzazione del *diritto di*

*ciascuno alla salute.* Lo sforzo di POLIAMBULATORIO MORGAGNI per la realizzazione della Carta dei Servizi si è orientato nell'individuazione di strumenti e programmi per garantire uno standard di servizio sanitario qualitativamente elevato ed omogeneo.

## NORMATIVE DI RIFERIMENTO E PRINCIPI FONDAMENTALI PER LA REALIZZAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi, strumento di tutela dei cittadini che vi trovano le informazioni utili per una fruizione agevole dei servizi sanitari, deve avvenire nel rispetto delle normative di riferimento:

1. Legge 7 agosto 1990. n° 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi"
2. Dpcm del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici";
3. Dpcm dell'11 ottobre 1994, "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico";
4. "Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie carte dei servizi" decreto legge del 12 maggio 1995 n. 16 convertito in legge l'11 luglio 1995 n. 27;
5. Dpcm del 19 maggio 1995 "Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi";
6. "Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale" linee guida del 1 agosto 1995 supplemento ord. della Gazzetta Ufficiale n. 108;
7. "Adozione della Carta dei Servizi Sanitari" Circolare del Ministero della Sanità prot. N 100/ Scps/21.128 del 30 settembre 1995;
8. Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231 "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300".

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI EROGATI

### ORARIO DI APERTURA:

dal Lunedì al Venerdì	dalle ore 08.00 alle ore 19.00
Sabato	dalle ore 08.00 alle ore 12.00
Domenica	chiuso

### SERVIZIO PRENOTAZIONI

Le prenotazioni possono essere effettuate di persona o per telefono, tutti i giorni, negli orari di apertura.

### CONSEGNA REFERTI

Il referto medico-specialistico è corredato dalle immagini radiologiche e la documentazione completa dell'esame. Il referto viene consegnato entro 48 ore, nei casi di urgenza viene consegnato con la massima sollecitudine consentita dai tempi tecnici necessari. I referti vengono consegnati in busta chiusa, indirizzata al medico curante (secondo le indicazioni del D.L. 196/2003 sulla tutela della privacy) e possono essere ritirati dall'interessato, o da

persona delegata (se l'interessato autorizza la consegna firmando la delega posta nel retro della fattura), tutti i giorni nell'orario di apertura. Su richiesta, i referti possono essere spediti a domicilio con oneri a carico. Gli Specialisti sono a disposizione dei Pazienti e del Medico Curante per discutere i risultati degli esami.

#### TEMPI DI ATTESA

I tempi indicati nella tabella seguente sono quelli rilevati alla data di pubblicazione della Carta dei Servizi e sono stati evidenziati per settori (prenotazione, erogazione servizio/prestazione, consegna referto)

<p><b>ALL'ACCETTAZIONE PER:</b> PRENOTAZIONI ACCETTAZIONI FATTURAZIONI</p>	<p>Da 5 a 10 minuti</p>
<p><b>TRA L'EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE E LA CONSEGNA DEI REFERTI</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- consegna referti immediata</li> <li>- consegna esami citoistologici in outsourcing : da 7 a 15gg</li> </ul>

#### ACCETTAZIONE

Fornisce le informazioni riguardanti le prestazioni ed i servizi disponibili, le tariffe relative alle singole prestazioni sanitarie, nonché l'ubicazione delle diverse diagnostiche, degli ambulatori specialistici e dell'area di fisioterapia. Più in particolare, la struttura garantisce al Paziente i seguenti servizi:

- dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08.00 alle ore 19.00
- Sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00
- prenotazioni dirette o telefoniche
- ottimizzazione dei tempi di accesso in caso di prestazioni multiple
- consegna dei referti, su richiesta anche tramite invio a domicilio
- incasso corrispettivi per le prestazioni specialistiche.

**NB: I pagamenti possono essere effettuati anche mediante carta di credito – bancomat.**

Il centralino telefonico è in funzione durante tutto l'orario di apertura, per informazioni e prenotazioni. In alcune fasce orarie, caratterizzate da intenso traffico telefonico, il Paziente può essere collocato in attesa con l'impegno da parte degli operatori di rispondere nel minor tempo tecnico possibile.

## RACCOLTA SUGGERIMENTI E OSSERVAZIONI

La misurazione e il controllo della soddisfazione del Cliente passa attraverso il monitoraggio delle informazioni relative alle impressioni che il Cliente ha avuto riguardo il servizio ricevuto da POLIAMBULATORIO MORGAGNI. Conoscere il livello di soddisfazione del Cliente è molto importante perché permette di instaurare un rapporto di collaborazione e di fiducia reciproca che è strategicamente fondamentale nel lungo termine. La responsabilità della gestione degli strumenti relativi alla misurazione e al monitoraggio della soddisfazione del Cliente è assegnata alla Direzione Aziendale. La valutazione della soddisfazione del Cliente viene eseguita, per esempio, attraverso i seguenti strumenti:

- ◆ questionario sulla soddisfazione dei Clienti/Pazienti;

Obiettivo del questionario che il Medico o l'Addetta Segreteria, consegna al Cliente/Paziente, è quello di conoscere l'opinione dei Pazienti sulla qualità dei servizi (accoglienza della struttura, privacy, servizio di prenotazione, ecc.) forniti da POLIAMBULATORIO MORGAGNI. Periodicamente (almeno semestralmente) i questionari compilati dai Pazienti sono analizzati dalla Direzione Aziendale al fine di trarre delle indicazioni operative per migliorare il servizio, grazie anche ai possibili suggerimenti che il Paziente può inserire nel questionario.

Altra modalità di misurazione e monitoraggio della soddisfazione del Cliente è costituita dalla gestione dei reclami pervenuti da parte dei Pazienti.

- ◆ analisi dei reclami

## SERVIZIO SEGNALAZIONE RECLAMI

Il Paziente, il Suo medico curante, oltre che i Suoi familiari e accompagnatori, possono presentare reclamo o segnalazioni, verbalmente o per iscritto, inviando lettera, fax, e-mail. Il personale addetto è a disposizione dei Pazienti e dei loro accompagnatori durante tutto l'orario di servizio ed è stato istruito per:

- ricevere segnalazioni e reclami
- individuare i referenti per i servizi interessati alle segnalazioni o ai reclami
- trasmettere le diverse segnalazioni, sia verbali che scritte, alla Direzione Sanitaria e/o Amministrativa.

Ogni reclamo, segnalazione e/o suggerimento verrà registrato su un apposito modulo; quanto segnalato sarà oggetto di analisi con conseguente attivazione di una specifica istruttoria.

Le risposte sull'esito della pratica stessa saranno fornite senza intermediari al diretto interessato, telefonicamente, o con lettera che verrà inviata all'interessato entro un massimo di 30 giorni, e comunque entro i tempi previsti dalle vigenti disposizioni in materia. Viene garantito il più stretto riserbo sull'identità del proponente.

**Le segnalazioni anonime vengono ugualmente prese in considerazione, se ritenute utili per il miglioramento del servizio.**



La revisione quantitativa e qualitativa dei casi assicura il ritorno delle informazioni ai professionisti coinvolti e favorisce la discussione con il personale, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità.

## INFORMAZIONE SANITARIA E CONSENSO INFORMATO

E' garantita ai Pazienti la possibilità di accedere allo staff medico per discutere la tipologia di esame, le indicazioni e la diagnosi. I medici e gli operatori sanitari devono garantire un'informazione chiara, semplice, essenziale, completa e comprensibile.

Il Paziente ha il dovere di informare i medici e gli altri operatori su tutto quanto è utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi e assistenza.

Il Paziente ha diritto ad avere informazioni e indicazioni complete e comprensibili da parte del personale medico al fine di poter rilasciare un valido consenso all'esecuzione dell'esame stesso.

Ricevuta un'adeguata informazione sanitaria, è diritto del Paziente dare o negare il proprio consenso. L'eventuale consenso viene acquisito in forma scritta su specifica modulistica che viene poi conservata ed archiviata nel rispetto della normativa vigente.

Il medico, senza il consenso sottoscritto dalla persona assistita, non può intraprendere alcuna attività, eccetto nei casi previsti dalla legge: nelle situazioni di necessità ed urgenza e quando il Paziente, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in imminente pericolo di vita.

## COMUNICAZIONE ED INFORMAZIONE

La struttura è a disposizione dei medici curanti per qualsiasi chiarimento o approfondimento in merito ai Pazienti che si sono rivolti ai suoi servizi; i medici di medicina generale, gli specialisti o gli stessi Pazienti possono rivolgersi ai sanitari direttamente, telefonicamente o tramite posta elettronica.

La struttura mette a disposizione dei Pazienti una carta dei servizi, aggiornata periodicamente, contenente informazioni relative ai servizi erogati, modalità operative e diritti dei Pazienti.

La segnaletica multilingue e gli opuscoli informativi per i Pazienti completano le modalità di informazione e comunicazione con il Paziente. Pieghevoli, opuscoli, fogli informativi, garantiscono informazioni complete e mirate ad un sempre maggior coinvolgimento consapevole del Paziente nel suo percorso diagnostico.

POLIAMBULATORIO MORGAGNI, inoltre, cura la comunicazione con l'esterno mediante: rubriche sanitarie, partecipazione a forum e convegni.

## AMMINISTRAZIONE

Servizi amministrativi e contabili, inclusa la fatturazione di ogni prestazione effettuata in regime convenzionato e non.

## SERVIZIO INFORMATICO E DI ARCHIVIAZIONE

Garantisce la pianificazione e l'organizzazione del lavoro in ogni sezione, la stampa dei referti e di ogni tipo di statistica, la gestione amministrativa e contabile. I dati relativi ai Pazienti vengono conservati secondo le normative vigenti e scrupolosamente tenuti sotto il

più rigoroso vincolo del segreto professionale e del diritto alla privacy, secondo quanto previsto anche dal D.L. 196/2003 per la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Ciascun Paziente verrà informato sulle modalità di trattamento dei dati personali e ne rilascerà debita dichiarazione.

## ASSISTENZA SPECIALISTICA PRIVATA

### PRESTAZIONI E SERVIZI A PAGAMENTO

Per ottenere una qualsiasi prestazione medica è opportuna la richiesta di un medico, non necessariamente appartenente al S.S.N.. Nella Carta dei Servizi sono elencati i servizi disponibili a pagamento.

### CONVENZIONI PRIVATE

In presenza di convenzioni, stipulate fra POLIAMBULATORIO MORGAGNI e Associazioni, Assicurazioni Private o Fondi di Previdenza, ai Pazienti che usufruiscono di tali organizzazioni, vengono applicati i tariffari concordati.

### ASSISTENZA SANITARIA AGLI STRANIERI

Tutti gli stranieri non appartenenti all'Unione Europea presenti in Italia con regolare permesso di soggiorno per lavoro, motivi familiari, asilo politico o umanitario, attesa di adozione, affidamento, acquisto della Cittadinanza, hanno l'obbligo di iscriversi al Servizio Sanitario Nazionale. Con l'iscrizione si acquisiscono gli stessi diritti e doveri di assistenza riconosciuti ai cittadini italiani, l'utilizzo dei servizi erogati è garantita anche ai familiari a carico regolarmente soggiornanti. L'iscrizione si effettua presso le Asl di residenza o di dimora e per iscriversi sono sufficienti il permesso di soggiorno, il codice fiscale e il certificato di residenza. Gli stranieri temporaneamente presenti sul territorio (STP), anche in mancanza di un valido permesso di soggiorno, possono usufruire dei servizi erogati in convenzione purché la richiesta del medico contenuta nell'impegnativa abbia i caratteri della necessità ed urgenza. Al fine di facilitare l'accesso in struttura degli stranieri è allestita un apposita cartellonistica multi-lingue o con pittogrammi di immediata comprensione capaci di far risaltare le ipotesi potenzialmente più rischiose e con particolare attenzione per le donne in stato di gravidanza.

### DIAGNOSTICA STRUMENTALE

Comprende servizi e prestazioni diagnostiche strumentali che permettono un corretto inquadramento diagnostico secondo i più aggiornati criteri. Possono essere suddivisi in base all'utilizzo di specifiche tecniche strumentali.

Nell'esecuzione degli esami viene posta particolare attenzione al comfort del Paziente ed alle problematiche inerenti situazioni particolari (donne in gravidanza, persone non autosufficienti, ecc). L'esecuzione di esami che presentano rischi per la salute del Paziente è subordinata alla raccolta del suo consenso scritto (consenso informato). L'accesso alle prestazioni avviene, di norma, tramite prenotazione.

Al momento della prenotazione il personale addetto all'Accettazione provvederà ad informare i soggetti interessati delle preparazioni eventualmente richieste per eseguire gli esami. Quando necessario, è prevista la consegna di appositi stampati.

L'esecuzione e la refertazione delle indagini ha come riferimento le linee guida nazionali ed internazionali della SIRM (Società Italiana di Radiologia Medica) e dell'ACR (American College of Radiology) basate sul consenso e l'opinione di esperti riconosciuti.

#### ELENCO DEI SERVIZI DI SPECIALISTICA e DIGNOSTICA

<b>SPECIALISTICA</b>
Allergologia
Anestesiologia
Angiologia
Cardiologia
Cardiologia Pediatrica
Chirurgia Generale
Chirurgia Plastica
Chirurgia Senologica
Chirurgia Vascolare
Dermatologia
Diabetologia
Dietologia
Ecografia - Ecodoppler
Ecocardiografia
Endocrinologia
Gastroenterologia
Genetica
Geriatrica
Ginecologia e Ostetricia
Mammografia
Medicina Interna
Neurochirurgia
Neurologia
Neurologia Pediatrica
Oculistica - Ortottica
OtoRinoLaringoiatria
OtoRinoLaringoiatria Pediatrica
Ortopedia
Pneumologia
Proctologia
Psichiatria
Psicologia
Reumatologia
Urologia

## ELENCO DEI CONSULENTI

### **Dott. GIOVANNI GARDELLIN Direttore Sanitario “Poliambulatorio Morgagni”**

Per l'elenco aggiornato completo di tutte le specialità e specialisti si rimanda al catalogo aziendale disponibile al desk oppure al sito internet aziendale alla sezione PRESTAZIONI.

Tutti gli Specialisti sono a disposizione del Medico Curante per illustrare i risultati dei referti e discuterne l'interpretazione clinica.

## NOTE INFORMATIVE

### DIRITTI

Il cittadino-Paziente ha diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

In particolare, POLIAMBULATORIO MORGAGNI, ha predisposto una serie di processi atti ad agevolare l'accesso alla struttura ed ai servizi da essa erogati, di cui possono fruire i c.d. **“Pazienti fragili**, (come ad esempio il Paziente - dolorante - non deambulante – non automunito) le cui condizioni psico-fisiche richiedano particolari attenzioni da parte del personale operante nella struttura.

Il cittadino-utente ha diritto di ottenere dalla Struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

Il cittadino-utente ha diritto di ottenere dal sanitario informazioni complete e comprensibili in merito agli esami specialistici cui deve sottoporsi

In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il cittadino-utente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto agli esami diagnostici; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del cittadino-utente, ai familiari o a coloro che esercitano podestà tutoria.

Il cittadino-utente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini alternative, anche se eseguibili in altre strutture.

Ove il cittadino-utente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.

Il cittadino-utente ha diritto di proporre reclami, che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

## DIRITTO AL RISPETTO DELLA PRIVACY

Il cittadino-utente ha diritto ad acconsentire o meno a fornire il consenso al trattamento dei dati sensibili che lo riguardano, al rispetto della semplificazione amministrativa ed all'accesso alla documentazione che lo riguarda a presentare autocertificazioni e dichiarazioni sostitutive, secondo la normativa vigente.

A tale scopo Poliambulatorio Morgagni ha adottato la normativa sulla privacy (di cui al Decreto Legislativo 196/03) come impegno condiviso da tutta l'Azienda garantendo la Sua riservatezza effettuando delle scelte organizzative di carattere sostanziale, con conseguente impegno in termini di risorse e formazione.

Affinché lo sforzo di attuazione della normativa privacy sia tangibile e proficuo per l'intera utenza gli operatori sono soggetti ad un processo di formazione continuo e programmato.

L'Azienda vigila affinché i propri addetti, nell'adempimento dei propri compiti, utilizzino i dati e le informazioni relativi alla salute dei Pazienti con strumenti sia informatici che cartacei, idonei a garantire la sicurezza dei dati personali trattati.

L'interessato cui si riferiscono i dati personali ha la possibilità di esercitare, eventualmente anche a mezzo delega o procura scritta rilasciata a persone fisiche od Associazioni, i seguenti diritti:

- *conoscere l'esistenza di trattamenti di dati che lo riguardano;*
- *ottenere la conferma dell'esistenza o meno, agli atti dell'Azienda, di dati che lo riguardano;*
- *ottenere la cancellazione dei dati, sempre che non esistano obblighi di conservazione;*
- *ottenere la rettifica o l'aggiornamento dei dati;*
- *opporsi in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati che lo riguardano.*

I modelli per inoltrare le richieste possono essere scaricati dal nostro sito web o richiesti al personale dell'accettazione insieme ad un opuscolo (PRIVACY REALE E NON SOLO A PAROLE) che illustra i diritti esercitabili dal cittadino utente e il modo in cui POLIAMBULATORIO MORGAGNI vigila sulla sicurezza dei dati trattati.

## DOVERI

- Il Cittadino Malato quando accede in Struttura è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri Pazienti, con la volontà di collaborare con il personale medico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.
- L'accesso nella Struttura Sanitaria esprime da parte del cittadino-Paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale Sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

- È un dovere di ogni Paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse.
- Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
- Chiunque si trovi in Struttura è chiamato al rispetto degli orari degli appuntamenti stabiliti al fine di permettere lo svolgimento della normale attività programmata.
- Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio.
- In Struttura è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella Struttura.
- L'organizzazione e gli orari previsti nella Struttura Sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
- È opportuno che i Pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della Struttura utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.
- Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

## PREVENZIONE E PROTEZIONE

L'ufficio di coordinamento Prevenzione e Protezione (Spp), ha lo scopo di istituzionalizzare e implementare un sistema di prevenzione integrato per l'individuazione, la valutazione, la riduzione e il controllo dei fattori di rischio aziendali.

Il sistema di prevenzione è funzionale a migliorare la sicurezza e la qualità della vita dei lavoratori e dei Pazienti, dei visitatori e del personale delle ditte appaltatrici. Cura la programmazione e la gestione dei programmi annuali d'aggiornamento del personale aziendale così come previsto D.Lgs 626/94.

## CODICE ETICO

POLIAMBULATORIO MORGAGNI, in occasione dell'attività di adeguamento dei modelli di organizzazione e gestione alle prescrizioni del D. Lgs.231/2001, ha ritenuto di procedere nella redazione e predisposizione di un Codice Etico, che raccolga l'insieme dei principi di correttezza, lealtà, integrità, trasparenza, impegno morale e professionale che improntano, sin dalla costituzione, le relazioni dell'azienda verso il personale, i collaboratori ed i terzi.

L'adozione al Codice etico rappresenta una ulteriore garanzia che si aggiunge a quanto disposto dalla normativa vigente e dal sistema Qualità alla Norma ISO 9001:2008 adottato.

Il Codice Etico sarà l'insieme delle regole:

- di comportamento nei rapporti con gli interlocutori esterni, i collaboratori, il mercato e l'ambiente, alle quali informare la propria attività interna ed esterna, esigendone il rispetto da parte di tutti i collaboratori, i consulenti e, per quanto di competenza, gli interlocutori esterni;
- di organizzazione e gestione, finalizzate alla realizzazione di un sistema efficiente ed efficace di programmazione, esecuzione e controllo delle attività, tale da assicurare il costante rispetto delle regole di comportamento e prevenirne la violazione da parte di qualsiasi soggetto che operi per la Società.

## RICERCA E SVILUPPO

POLIAMBULATORIO MORGAGNI è impegnato da sempre a recepire l'innovazione, intesa sia come innovazione metodologica che come innovazione tecnologica, nell'ambito della Diagnostica per Immagini. Questo impegno si traduce nell'acquisizione della strumentazione tecnologicamente più avanzata ed in una continua revisione dei metodi di valutazione dei risultati clinici. L'ampia casistica in possesso consente inoltre l'elaborazione di studi clinici, sull'incidenza delle varie patologie e sulla validità delle metodologie adottate, che verranno posti all'attenzione della comunità scientifica italiana.