

# CARTA DEI SERVIZI SANITARI



Direttore Sanitario e Direttore Responsabile Radiologia:  
dott.ssa Milena Calderone *Specialista in Radiologia*

*(Art. 2 Decreto Legge 12.5.1995 n. 163 convertito in legge 11.7.1995 n. 273 - Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.5.1995 - Linee guida n. 2/95 Ministero della Sanità)*



## **Leggi la nostra Carta dei Servizi !!!**

*Gentile Signore/ Signora,*

*il documento che Lei sta leggendo è la nostra Carta dei Servizi.*

*Si tratta di un documento importante che Le permette di conoscere la nostra struttura, i servizi che forniamo, gli obiettivi e gli strumenti di controllo che ci siamo prefissi per erogare un servizio sanitario di qualità.*

*Si tratta quindi soprattutto di uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi. L'obiettivo che questo documento si pone è duplice: illustrare dettagliatamente i servizi che l'Istituto Diagnostico Antoniano offre all'utente per metterlo in condizioni di scegliere il servizio a Lui più idoneo, e testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, obiettivo per raggiungere il quale ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.*

*A disposizione per ogni chiarimento*

**LO STAFF DI ISTITUTO DIAGNOSTICO ANTONIANO**

## **Cenni storici descrittivi**

L'Istituto Diagnostico Antoniano è stato fondato nel 1983 e localizzato inizialmente presso la Casa di Cura Morgagni. Nei primi anni, l'attività diagnostica era caratterizzata da accertamenti mediante TAC per utenti a pagamento.

In momenti successivi la struttura ha potuto operare anche per utenti inviati inizialmente dall'Azienda Ospedaliera di Padova e in seguito anche da altre Aziende Ospedaliere.

Nel 1988 l'Istituto si trasferì nella sede attuale, appositamente ristrutturata, nella quale fu implementata l'attività diagnostica acquistando un'apparecchiatura per RM. Inizialmente anche questo tipo di attività diagnostica fu erogata ad utenti che si rivolgevano alla struttura privatamente.

L'attività è proseguita negli anni fino ad oggi. Nel 1989 venne attivata una convenzione con l'ULSS a favore degli assistiti esterni alle strutture ospedaliere sia per attività diagnostica mediante TAC che RM.

L'attrezzatura diagnostica è stata più volte rinnovata seguendo l'incalzare delle innovazioni tecniche nell'ambito delle due tecnologie di Risonanza Magnetica Nucleare e Tomografia Assiale Computerizzata. Attualmente, l'Istituto Diagnostico Antoniano è dotato di un'attrezzatura TAC 64 slice di ultima generazione, di apparecchiature per Risonanza Magnetica una da 1,5 Tesla e una da 3 Tesla in grado di effettuare qualunque tipologia di indagine diagnostica. Oltre a queste, un'apparecchiatura di Radiologia Tradizionale e una per eseguire esami come il Clisma Opaco e l'Urografia; inoltre, l'Istituto dispone di un Ecografo ed un Ortopantomografo.

È stato inoltre installato un nuovo densitometro che, in tempi brevi, ha consentito l'attivazione di un servizio continuativo di densitometria ossea, ampliando così la gamma di prestazioni di diagnostica per immagini offerte all'utenza.

## **Principi fondamentali**

### **UGUAGLIANZA**

L'Istituto Diagnostico Antoniano S.p.A. eroga a tutti i cittadini uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche e psichiche, stato sociale.

### **IMPARZIALITÀ e RISPETTO**

L'Istituto Diagnostico Antoniano S.p.A. assicura a tutti i cittadini, indistintamente, la massima attenzione, cortesia e assistenza tramite il personale che opera nella Struttura.

### **CONTINUITÀ**

A tutti i cittadini è assicurata la continuità qualitativa e la regolarità dei servizi.

### **DIRITTO DI SCELTA**

Ogni cittadino, in possesso dell'impegnativa S.S.N., può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla Struttura accreditata prescelta.

## COMPLETA INFORMAZIONE

L'Istituto Diagnostico Antoniano, attraverso i consulenti Medici, dà ai pazienti una completa informazione sulla tipologia d'indagine, sulla tecnologia utilizzata, sulle eventuali complicanze e cause di impedimento all'effettuazione dell'esame richiesto, al fine di giungere ad un consenso pienamente informato.

## PARTECIPAZIONE

L'Istituto Diagnostico Antoniano S.p.a. garantisce ai cittadini il diritto di collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.

## EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'Istituto Diagnostico Antoniano S.p.a. eroga i propri servizi in modo tale da garantire standard di qualità elevati, adottando le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Tutto questo al fine di garantire il massimo rispetto alla persona, con particolare attenzione alle categorie più deboli (anziani, portatori di handicap, bambini, sofferenti).

## POLITICA ISTITUTO DIAGNOSTICO ANTONIANO:

*affinità con i medici e i pazienti, fedeltà e fiducia in tutto ciò che facciamo, miglioramento continuo grazie alle idee e all'innovazione*

Il nome Affidea riflette i valori fondamentali della nostra azienda - **affinità** con le persone, pazienti, azionisti, fornitori, aziende concorrenti o comunità in cui viviamo ed operiamo; **fiducia** e **fedeltà** in tutto ciò che facciamo; miglioramento continuo grazie alle **idee** e all'innovazione.

Ognuno di noi dovrebbe dimostrare questi valori nel lavoro e nei rapporti di lavoro.

**Affinità** significa preoccuparsi di quello che facciamo, come lo facciamo e, soprattutto, perché lo facciamo. Siamo in grado di fornire la qualità del servizio che facciamo, se lo abbiamo veramente a cuore.

**Fiducia** e **fedeltà** significa essere affidabili. Aderiamo all'onestà, alla correttezza e al fare la cosa giusta senza compromessi, anche quando le circostanze lo rendono difficile.

**Idee** costanti e **innovazione** significa cercare sempre la soluzione migliore e più aggiornata per un problema o una situazione, al fine di garantire il mantenimento degli standard più elevati in ogni momento.

## OBIETTIVI

### Per i nostri pazienti

Migliorare la qualità della vita di ciascun paziente grazie ai progressi della tecnologia, alle conoscenze e alle pratiche cliniche basate sull'evidenza. Ci impegneremo affinché la soddisfazione e la sicurezza del paziente siano al più alto livello in assoluto.

### Per i nostri compagni di squadra e colleghi

Attrarre, motivare e trattenere persone qualificate e appassionate, offrendo loro l'opportunità di una crescita professionale costante e condizioni di lavoro sicure che contribuiscano a rendere Affidea l'ambiente lavorativo ideale.

**Per i nostri partner**

Migliorare continuamente il nostro sistema di gestione, ridurre al minimo tutti i rischi e perseguire l'efficienza e l'efficacia in tutto ciò che facciamo.

**Per la comunità**

Adempiere a tutte le nostre responsabilità; rispettare gli standard internazionali, i requisiti legali e le conformità alle normative vigenti.

*Affidea, niente è più importante della salute*

Questa Carta dei Servizi rappresenta una mappa dettagliata e continuamente aggiornata dei servizi offerti e dei percorsi maggiormente idonei ad accedervi e indica le modalità attraverso le quali l'utente 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 degli utenti, specificatamente indirizzato alla realizzazione del **diritto di ciascuno alla salute**. Lo sforzo organizzativo Dell' **ISTITUTO DIAGNOSTICO ANTONIANO** per la realizzazione della Carta dei Servizi è stato teso a individuare strumenti e programmi per garantire uno standard di servizio sanitario qualitativamente elevato e 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 un utilizzo 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 e 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.

## Lo staff dell'Istituto Diagnostico Antoniano S.p.a.

### DIRETTORE SANITARIO:

Dott.ssa Milena Calderone

### MEDICI Attività Diagnostica:

Dott.ssa Milena Calderone - Dott. Giovanni Gardellin - Dott.ssa Carla Carollo - Dott.ssa Rodica Mardari - Dott.ssa Valeria Beltrame - Dott.ssa Sonja Denic - Dott. Alessandro Coran - Dott. Giulio Pasquotti - Dott. Fioravante Febo - Dott. Stefano Puggina - Dott.ssa Roberta Polverosi - Dott.ssa Manuela Bertoli - Dott. Giampiero Salvati - Dott. Vittorio Piloni - Dott. Luciano Perini - Dott. Filippo Cademartiri - Dott. Stefano Nistri

### Prenotazioni

La struttura esegue in convenzione prestazioni di

#### RMN – TAC – RADIOLOGIA – ECOGRAFIA – DENSITOMETRIA

Le prenotazioni possono essere effettuate di persona o per telefono, tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 20.00 ed il sabato dalle 08.00 alle 12.00. Gli orari possono subire lievi variazioni stagionali, per motivi di organizzazione interna. Per avere l'orario più aggiornato si invitano i pazienti a prendere visione del sito [www.affidea.it](http://www.affidea.it), tenuto in costante aggiornamento.

La prenotazione in convenzione viene effettuata solo se in possesso della regolare impegnativa S.S.N. e della tessera sanitaria dell'assistito.

La legge Regionale (DGR n. 600 del 13/03/2007) prevede che il Medico Curante indichi sulla ricetta una tra le classi di priorità della prestazione qui di seguito elencate:

**U – Urgente:** eseguibile solo al pronto soccorso

**B – Breve:** da eseguire entro 10 gg

**D – Differita:** da eseguire entro 60 gg

**P – Programmabile:** da eseguire entro 180 gg

Nel giorno concordato, l'Utente si deve presentare in segreteria per l'espletamento delle operazioni di accettazione. Si prega, per quanto sopra, di giungere presso la nostra struttura almeno 30 minuti prima dell'orario fissato per l'esame.

Inoltre, il paziente dovrà portare con sé, per essere sottoposto all'esame, tutta la documentazione sanitaria e personale di cui è in possesso:

- Impegnativa S.S.N.;
- Tessera Sanitaria e documento di Identità valido;
- **Documentazione sanitaria esami precedenti:**
  - TC e RMN
  - Ecografie, Radiografie (Panoramiche arcate dentarie per Dentalscan), Scintigrafia;
  - Ecocolordoppler, Ecocardio;
  - Eventuali altri esami effettuati in precedenza;
  - Lettere di dimissioni di ricoveri in reparti medici e/o chirurgici;

## PRIVACY - TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI

Al momento dell'accettazione, il paziente viene informato, ai sensi del D.lgs. 196/2003, circa il trattamento dei suoi dati sensibili sanitari. I dati relativi ai pazienti sono conservati secondo le normative vigenti e tenuti scrupolosamente sotto il vincolo del segreto professionale e del diritto alla privacy. A maggiore tutela e garanzia, il paziente verrà chiamato dal nostro personale con il numero assegnatogli dall'Ufficio Accettazione.

## PAGAMENTO DEL TICKET e RITIRO REFERTI

Il pagamento del ticket deve avvenire allo sportello dell'Ufficio Accettazione, prima dell'esecuzione dell'esame. All'utente viene consegnato il "Promemoria Ritiro Referti" con gli orari ed i giorni prestabiliti per il ritiro dell'esame. Lo stesso promemoria viene consegnato anche agli utenti esenti da ticket. Il referto medico-specialistico viene consegnato nel minor tempo possibile e, salvo casi particolari, entro 3-4 giorni dall'esame. In caso di urgenza, si applicherà la massima sollecitudine.

Inoltre, in applicazione a quanto previsto dalla legge 196/2003 per la tutela della privacy, i referti verranno consegnati in busta chiusa all'interessato previa presentazione di un documento d'identità.

I referti possono essere ritirati anche da altra persona, munita di delega firmata dall'interessato; il delegato deve comunque presentare un documento d'identità. **I nostri Specialisti sono a disposizione del Medico Curante per illustrare e discutere i risultati degli esami.**

## MANCATO RITIRO DEI REFERTI

In caso di mancato ritiro dei referti entro 30 giorni dalla data prevista, l'assistito è tenuto al pagamento per intero del costo della prestazione, anche se esente (*Legge n. 296/2006 - Finanziaria 2007*)

### Orario ritiro referti dal lunedì al venerdì:

**il giorno segnato dalle ore 15.00 alle ore 18.00, dal giorno successivo dalle ore 09.00 alle ore 18.00 ed il sabato dalle 9.00 alle 12.00**

## ORARIO DI ACCETTAZIONE

L'orario di accettazione dei pazienti è dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 20.00 ed il sabato dalle 08.00 alle 13.00.

## INDAGINI DIAGNOSTICHE

I servizi offerti dall'Istituto Diagnostico Antoniano comprendono due sezioni di Risonanza Magnetica, una di TAC, un Ecografo, due sezioni di Radiologia, un Ortopantomografo e un Densitometro.

La sezione di Risonanza Magnetica è dotata di due apparecchi ad alto campo:

- n. 1 RMN alto campo 3 TESLA
- n. 1 RMN alto campo 1.5 TESLA

Ambedue le apparecchiature sono di ultima generazione che oltre a poter esaminare qualsiasi distretto corporeo senza e con Mezzo di Contrasto, permette l'esecuzione di nuovi tipi di indagini quali:

- Angio Rmn del distretto cerebrale, dei vasi del collo, dei vasi toracici, addominali e degli arti inferiori;
- Studi funzionali encefalici;

- Valutazione dinamiche con m.d.c. degli organi parenchimatosi addominali, con particolare riguardo per il fegato, pancreas, reni;
- Colangio RM;
- RMN prostatica;
- RMN delle mammelle;
- RMN cardiaca (CINE RM);
- ENTERO RMN – RMN delle vie digestive con mdc orale venos
- RMN Addome inferiore (Studio dedicato al nervo pudendo).

La sezione di Diagnostica TAC spirale multistrato di ultima generazione, oltre a permettere lo studio di ogni distretto corporeo con ricostruzioni tridimensionali, dispone di:

- Programma dedicato per indagini vascolari (AngioTac);
- Programma dedicato per indagini dentarie (Dentalscan);
- Programma dedicato per indagini COLONSCOPIA VIRTUALE;
- Programma per Cardio TC

#### **INFORMAZIONI UTILI ALL'ESAME DI RMN**

Per eseguire l'esame, tutti i pazienti devono portare il modulo delle parti metalliche compilato dal Medico Curante. I pazienti portatori di Pace-Maker, di valvole cardiache metalliche, cateteri cardiaci, gravidanza non possono essere sottoposti all'esame di RMN.

**I pazienti con protesi metalliche ortopediche, clips, viti, by-pass, apparecchi acustici fissi, schegge metalliche, devono portare una dichiarazione scritta di compatibilità con l'indagine compilata dal medico che ha eseguito l'intervento.**

Si pregano i Sig.ri pazienti di consultare e scaricare la modulistica d'interesse per il loro esame diagnostico dal sito [www.affidea.it](http://www.affidea.it)

#### **CONVENZIONI PRIVATE**

L'Istituto Diagnostico Antoniano ha stipulato con Associazioni, Fondi di Previdenza e importanti compagnie assicurative delle convenzioni in favore dei pazienti che si sottopongono a esami di diagnostica per immagini e per visite specialistiche.

Per avere un elenco aggiornato delle Assicurazioni e per avere ulteriori informazioni, il nostro personale di Segreteria è a completa disposizione.

#### **Standard di qualità**

L'Istituto Diagnostico Antoniano S.p.A., per quanto sopra esposto, si impegna a fornire un servizio conforme in tutti i suoi aspetti in relazione a: informazione

- Trasparenza
- Progetti di miglioramento
- Tutela degli utenti
- Pubblicizzazione della Carta dei Servizi



In base a tali standard l'Istituto Diagnostico Antoniano S.p.A. si impegna a realizzare un costante miglioramento dei propri servizi al fine di garantire sempre al cittadino il massimo livello di prestazione.

### **VERIFICA E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'**

La struttura, ha individuato i propri standard di qualità, adotta degli strumenti operativi per la verifica degli stessi e per il loro continuo miglioramento. Vengono di seguito forniti alcuni strumenti generali:

- Potenziamento e adeguamento dei Servizi di Accettazione e Prenotazione
- *Verifica delle liste di attesa*
- *Diffusione della Carta dei Servizi*
- *Verifica e valutazione delle schede di gradimento dei servizi*
- *Verifica del rispetto delle norme*

### **SERVIZIO SEGNALAZIONE RECLAMI**

L'utente, 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 degli utenti 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 verifica con 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.

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.

### **TRASPARENZA**

L'Istituto Diagnostico Antoniano S.p.A. garantisce la visibilità del proprio operato mettendo a disposizione dei cittadini ogni informazione relativa alla tipologia degli esami, come e dove vengono effettuati e le tariffe applicate ai soggetti privati e a quelli che usufruiscono del S.S.N.

### **INFORMAZIONE SANITARIA E CONSENSO INFORMATO**

È 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.

L'utente 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.

L'utente 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 dell'utente 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 l'utente, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in imminente pericolo di vita.

### **AMMINISTRAZIONE**

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

### **SERVIZIO INFORMATICO E 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 utente verrà informato sulle modalità di trattamento dei dati personali e ne rilascerà debita dichiarazione.

### **TUTELA DEGLI UTENTI**

Per misurare il livello di soddisfazione, sono resi disponibili agli utenti specifici questionari, dove è possibile esprimere il proprio giudizio rispondendo ad una serie di domande sul servizio. Ciò consentirà di ottenere in forma anonima le valutazioni sulla qualità del servizio offerto ed eventuali suggerimenti al miglioramento dello stesso. Il referente per eventuali reclami è la Direzione Sanitaria, che si impegna nella risoluzione di eventuali disservizi nei tempi tecnici strettamente necessari.

### **DIRITTO AD UN TRATTAMENTO CORRETTO DEI DATI PERSONALI**

Il cittadino-utente ha diritto che:

- 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 IDA ha adottato la normativa sulla privacy 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 degli utenti 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.

## 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 degli utenti, 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. 81/2008.*

## CODICE ETICO

IDA è consapevole dell'importanza di dotarsi di un modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.lgs. 231/2001, idoneo a prevenire la commissione di comportamenti illeciti da parte dei soggetti che, nella Società, esercitano i poteri di rappresentanza, gestione e direzione, di coloro che, nella stessa, rivestono posizioni apicali, dei dipendenti (anche con qualifica dirigenziale) e dei collaboratori sottoposti a direzione o vigilanza degli apicali stessi. Di conseguenza, la Società ha adottato il presente Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (di seguito anche solo il "Modello"), su decisione del Consiglio di Amministrazione all'approvazione di un codice etico, costituisca un valido strumento di sensibilizzazione dei destinatari, definiti al successivo paragrafo 2.3, ad assumere comportamenti corretti e trasparenti, tali da prevenire il rischio di commissione dei reati di cui al Decreto.

Segnatamente, attraverso l'adozione del Modello, Ida ha inteso perseguire le seguenti finalità:

- Vietare condotte sanzionate dal Decreto, richiedendo ai destinatari comportamenti corretti e trasparenti in conformità al presente Modello ed alle disposizioni contenute nel codice etico adottato dalla Società;
- Diffondere nei medesimi destinatari la consapevolezza che la violazione del Decreto, del Modello, nonché delle disposizioni contenute nel codice etico, può integrare fattispecie di reato passibili di sanzioni penali a loro carico e di sanzioni amministrative a carico della Società;
- Consentire alla Società, grazie ad un sistema di protocolli e ad un'azione di monitoraggio sulla corretta attuazione di tale sistema nelle varie aree di attività a rischio, di prevenire e/o contrastare tempestivamente la commissione di eventuali reati.

## IL CONCETTO DI GOVERNO CLINICO

IDA vuole assicurare attraverso i principi del Governo Clinico che ogni paziente riceva la prestazione che produca il miglior esito possibile in base alle conoscenze disponibili, con il minor consumo di risorse, che comportino il minor rischio di danni conseguenti al trattamento e con la massima soddisfazione per il paziente.

In quest'ottica, ha definito i propri "determinanti" del Governo Clinico attuando un approccio di "sistema" e garantendo l'integrazione di: formazione continua, gestione del rischio clinico, audit clinici, medicina basata sull'evidenza, linee guida cliniche e percorsi assistenziali, gestione delle segnalazioni e dei reclami, comunicazione e

gestione della documentazione, ricerca e sviluppo, esiti, collaborazione, coinvolgimento dei pazienti, valutazione del personale.

### **RICERCA E SVILUPPO**

IDA è impegnata 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 delle attrezzature tecnologicamente più avanzate ed in una continua revisione dei metodi di valutazione dei risultati clinici.

### **PROGETTI DI MIGLIORAMENTO E NUOVA SEDE**

L'Istituto Diagnostico Antoniano S.p.A. pone come obiettivo principale il conseguimento di un alto livello di qualità dei servizi erogati.

Ciò comporta necessariamente un adeguamento costante alle esigenze e alle richieste dei cittadini. Tale impegno si è realizzato con il raggiungimento della certificazione di qualità secondo la normativa internazionale DNV.

Il nostro Istituto si pone come obiettivo di dare ai nostri pazienti, grazie alla nuova sede, ancora maggiori capacità di accoglienza, e di diventare il *centro di eccellenza per la Diagnostica per Immagini* sul territorio.

### **TUTELA DEGLI UTENTI**

Per misurare il livello di soddisfazione, sono resi disponibili agli utenti specifici questionari, dove è possibile esprimere il proprio giudizio rispondendo ad una serie di domande sul servizio. Ciò consentirà di ottenere in forma anonima le valutazioni sulla qualità del servizio offerto ed eventuali suggerimenti al miglioramento dello stesso. Il referente per eventuali reclami è la Direzione Sanitaria, che si impegna nella risoluzione di eventuali disservizi nei tempi tecnici strettamente necessari.

### **INDICATORI QUALITA' - QUESTIONARI DI GRADIMENTO**

Tecnicamente un indicatore è un parametro o un valore capace di dare un'informazione sintetica relativa ad uno specifico processo (un'attività, una prestazione, un servizio, una modalità di gestione delle risorse, una strategia di programmazione ecc.), la cui conoscenza possa essere utile a chi gestisce una struttura per tenerne sotto controllo la qualità e l'efficienza. Ma un indicatore è utile anche per l'utente, che in tal modo può giudicare con un dato obiettivo come lavora chi fornisce un servizio. La scelta di pubblicare alcuni degli indicatori di maggior interesse, fa parte del dialogo diretto e trasparente che vogliamo avere con i nostri utenti e, più in generale con i cittadini, gli operatori della sanità e le istituzioni, in modo da rafforzare un legame e stimolare il giudizio sui nostri servizi e sulle nostre performance, cosa per noi fondamentale nell'ottica del miglioramento continuo della qualità.

Molti indicatori sono tra l'altro ricavati dai giudizi che riceviamo ogni giorno dall'utenza, tramite i questionari, i reclami e le osservazioni.

Gli indicatori sono quindi il nostro "cruscotto di guida" e rappresentano il modo più concreto per giudicare il nostro lavoro, la nostra capacità di soddisfare l'utenza e di operare secondo criteri di qualità. Di seguito Vi forniamo una selezione di alcuni indicatori utilizzati per il monitoraggio dei servizi dell'Azienda.

Tabella degli indicatori	Risposte positive
N.° prestazioni eseguite nel 1° semestre 2017	15.400
Semplicità procedure prenotazione	99.0%
Chiarezza segnaletica e indicazioni dei locali	97.4%
Risposte positive sulla segnaletica	81.6%
Tempi di attesa nella prenotazione	96.0%
Comfort percepito	98.0%
Risposte positive sul comfort degli ambulatori	96.8%
Pulizia percepita dall'utente	99.7%
Professionalità del personale	98.7%
Completezza informazione fornita all'utente dal personale accettazione	99.9%
Completezza informazione fornita dal personale sanitario	99.5%
Tempo dedicato all'utente durante la prestazione sanitaria	97.0%
Efficacia dell'informazione (Carta dei Servizi, depliant, siti internet, segnaletica interna ecc.)	81.5%
% reclami su totale prestazioni	0,01%
% non conformità su totale prestazioni	0,1%
% giudizi positivi su totale questionari compilati dai pazienti	98,5%
% di reclami chiusi con successo	99%

*I dati si riferiscono al primo semestre 2017*