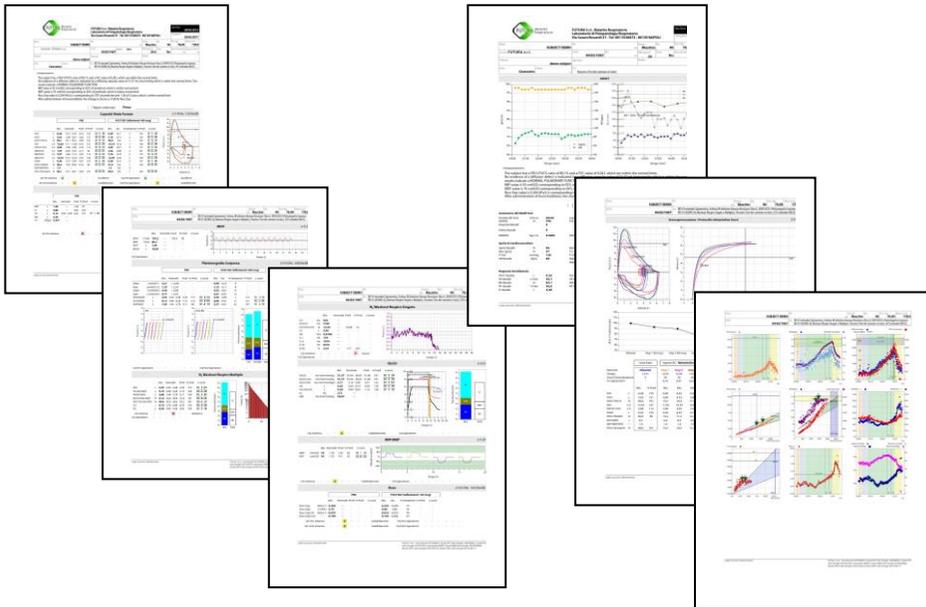


Fisiopatologia Respiratoria
Valutazione del Danno Funzionale Respiratorio



Pneumologia



FUTURA S.r.l.

Malattie dell'Apparato Respiratorio

Fisiopatologia Respiratoria

Via Cesare Rosaroll 31

80139 – NAPOLI

Tel. e Fax 081-5536673

www.pneumonetfutura.com
info@pneumonetfutura.com

Via Cesare Rosaroll 31
80139 – NAPOLI
Tel. e Fax 081-5536673
www.pneumonetfutura.com
info@pneumonetfutura.com



SEDE E MODALITA' DI ACCESSO

Il centro **FUTURA** è una società che si occupa esclusivamente di Malattie dell'Apparato Respiratorio e Fisiopatologia Respiratoria. Sito a Napoli in Via C. Rosaroll 31 nel tratto che attraversa la Piazza S. Francesco di Paola. La sede occupa il 3° piano. La struttura è priva di barriere architettoniche e l'accesso ai servizi è abilitato anche per i portatori di handicap.



Come Raggiungerci

In auto: Il Centro si trova nel cuore di Napoli a poca distanza dal Corso Umberto I. E' possibile raggiungere la struttura utilizzando la Tangenziale di Napoli, uscita Corso Malta Centro Direzionale, che dista poche centinaia di metri dalla sede.

Parcheggio: In Piazza S. Francesco è ubicato un parcheggio sotterraneo.

Metro e/o Circumvesuviana: Fermata P.zza Garibaldi.

PRESTAZIONI ACCREDITATE

VISITA SPECIALISTICA, PNEUMOLOGICA, ALLERGOLOGICA

PROVE ALLERGICHE E ALLERGOLOGIA RESPIRATORIA

VALUTAZIONE DEL DANNO DA FUMO

PROVE DI FUNZIONALITÀ RESPIRATORIA

RESISTENZE DELLE VIE AEREE, TEST DEL CAMMINO

ANALISI DEGLI SCAMBI GASSOSI POLMONARI

VALUTAZIONE FUNZIONALE DEI DISTURBI DEL SONNO

EMOGAS ANALISI, CINETICA DELL'OSSIGENO

PROVA DA SFORZO CARDIO RESPIRATORIA

TEST DI BRONCO DILATAZIONE E BRONCO REVERSIBILITÀ

FISIOPATOLOGIE E FISIOKINESITERAPIA RESPIRATORIA

Tutte le prestazioni sono in regime di accreditamento con il S.S.N. ed effettuate per appuntamento. Il tempo medio di ogni prestazione varia tra i 10' ed i 20'.

Il sistema di verifica e controllo interno per le prenotazioni e liste di attesa, si basa sull'accertamento quotidiano e la conferma telefonica dell'appuntamento preso. In caso di disdetta la segreteria provvede a far slittare gli appuntamenti dando la priorità alle "urgenze" DGRC 880/06. I servizi erogati sono assicurati con continuità, regolarità e senza interruzione nel rispetto dei principi sanciti dalla Legge, e secondo quanto previsto dai contratti collettivi nazionali di lavoro dei dipendenti. Non sono previsti pretrattamenti per gli esami da effettuare. Il paziente, dopo regolare accettazione, viene edotto sull'importanza della Privacy e del Consenso Informato (ove previsto), con i relativi moduli da firmare, e sull'eventuale partecipazione alla spesa sanitaria (ticket). Il Centro effettua periodici controlli sulla valutazione del Rischio Clinico



SEGRETERIA E RITIRO REFERTI

Dal Lunedì al Venerdì: 9.00 / 13.00 – 15.00 / 19.30

Durante gli orari di apertura è sempre disponibile un medico per chiarimenti e delucidazioni. La segreteria accetta i pazienti, provvede alla spiegazione e firma del consenso, e ad informare in merito alla partecipazione alla Spesa Sanitaria secondo le attuali normative in vigore, ed accetta il pagamento con il rilascio della relativa fattura. E' possibile per il paziente inoltre, prenotare al momento i successivi controlli o esami da effettuare. Tutti i locali sono dotati di aria condizionata.



SERVIZI PER LE AZIENDE

Una Servizio dedicato alle aziende per le patologie Respiratorie, permette di rispondere rapidamente ad ogni esigenza legata alla tutela della salute del lavoratore garantendo non solo prestazione sanitarie di alto livello qualitativo ma anche un'organizzazione efficiente e flessibile. Il check up di Medicina Respiratoria Preventiva è un insieme di visite ed esami diagnostici personalizzato per le caratteristiche del singolo paziente. I nostri servizi si sviluppano nella:



- Sorveglianza sanitaria;
- Valutazione del danno funzionale respiratorio;
- Analisi e monitoraggio dei maggiori parametri fisiopatologici;
- Valutazione del danno da fumo.

DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

Il cittadino che usa i servizi sanitari ha il diritto di:

- Essere assistito e curato con premura, cortesia e attenzione, nel rispetto della persona e della sua dignità;
- Ottenere informazioni tempestive, complete e corrette sulle modalità di accesso ai servizi;
- Ricevere informazioni comprensibili e complete sulla diagnosi della malattia, sulle cure proposte e sulla relativa prognosi;
- Ricevere le informazioni necessarie, che devono contenere anche i possibili rischi o i disagi conseguenti al trattamento, per esprimere un consenso realmente informato rispetto alle terapie proposte;
- Ottenere riservatezza sui propri dati personali, generali e riguardanti la malattia;
- Proporre osservazioni e reclami per i quali esista una procedura certa di istruttoria ed ottenere una risposta;
- Essere rimborsato nel caso in cui abbia pagato la prestazione e questa non sia stata effettuata ed ottenere risposte adeguate ed omogenee.



Il cittadino che usa i servizi sanitari ha il dovere di:

- Mantenere un comportamento responsabile in ogni momento, collaborando con gli operatori sanitari;
- Comportarsi con rispetto e fiducia nei confronti del personale sanitario, come premessa indispensabile per l'impostazione di un corretto rapporto terapeutico ed assistenziale;
- Informare con tempestività gli operatori sulla propria intenzione di rinunciare a prestazioni e cure programmate, al fine di evitare sprechi di tempo e di risorse;
- Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi della struttura considerandoli patrimonio di tutti;
- Rispettare le indicazioni ricevute relative all'utilizzo di prestazioni e servizi.

COME CONTATTARCI

Il numero di telefono **081 5536673** funziona da centro unico di prenotazione e Fax. Si può comunicare con il Centro utilizzando il seguente indirizzo: info@pneumonetfutura.com

Utilizzando *@email* è possibile esprimere un parere sulla qualità dei servizi o proporre quesiti diagnostici, ai quali medici qualificati risponderanno nel più breve tempo possibile. La struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino, anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio. Il reclamo viene inoltrato compilando l'apposito modulo distribuito dall'accettazione. La Direzione provvederà a dare tempestiva risposta per le segnalazioni che si presentano di immediata soluzione. Negli altri casi si provvederà ad inviare risposta scritta, al cliente, entro un massimo di 30 giorni.



FUTURA DI ALDO MARRA S.r.l.

*MALATTIE DELL'APPARATO RESPIRATORIO
FISIOTAPOLOGIA RESPIRATORIA*

*Centro di Diagnostica Clinica e Funzionale, Terapia e Riabilitazione
Delle Malattie dell'Apparato Respiratorio*

Via Cesare Rosaroll 31 - 80139 NAPOLI

Telefono e Fax 081-5536673

www.pneumonetfutura.com

info@pneumonetfutura.com

CARTA DEI SERVIZI



Indice

Il Diritto alla Salute	3
Gentile Cliente	3
Fonti Normative... ..	4
Mission	4
Diritti e Doveri dell'Utenza	5
Diritti	5
Doveri	6
Importanza della Carta dei Servizi	6
Principi Fondamentali	6
La Struttura	7
Come Raggiungerci	8
Informazioni per Accedere alle Prestazioni	8
Info e prenotazioni.....	8
Standard di Qualità ed Impegni	8
Impegni legati all'accesso alla struttura	8
Impegni legati alla qualità del servizio erogato	9
Soddisfazione del paziente	9
Suggerimenti e Reclami	9
Inoltro dei reclami.....	9
Politica della Qualità	9
Trattamento dei dati e Consensi Informati	10
Trattamento dei dati (Privacy).....	10
Prestazioni sanitarie e Consenso	10
Gestione del Rischio Clinico	10
Contenimento delle Liste di Attesa	10

Redatto ai sensi del D.P.C.M. 19.05.1995 e Deliberazione n.369 del 23.03.2010 Regione Campania

IL DIRITTO ALLA SALUTE

Il diritto alla salute costituisce un obbligo legale degli Stati atto a promuovere e proteggere la salute delle loro popolazioni. Esistono attualmente numerosi strumenti internazionali attinenti ai diritti dell'uomo che si riferiscono alla salute ed alle questioni ad essa correlate. Ad esempio il Patto Internazionale sui Diritti Economici, Sociali e Culturali promosso dalle Nazioni Unite che sancisce l'obbligo per ogni nazione di intraprendere iniziative finalizzate a raggiungere il più alto livello di salute fisica e mentale per tutti i cittadini, senza discriminazioni. Il Patto riconosce quindi il diritto alla salute come elemento essenziale della dignità umana e sottolinea il concetto fondamentale di eguaglianza e di non discriminazione nel promuovere la salute di ogni cittadino. Conseguenza immediata del diritto alla salute è chiaramente l'obbligo da parte degli Stati all'Assistenza Sanitaria.



Il Sistema Sanitario Pubblico offre prestazioni sanitarie, il cui costo non ricade sul singolo cittadino, bensì viene ripartito, proporzionalmente alle possibilità di contribuzione, tra tutti i cittadini.

Nel nostro paese il Servizio Sanitario Nazionale garantisce i livelli minimi di assistenza, nel rispetto dei principi della dignità, del fabbisogno di ciascuno, dell'equità, della uguaglianza, della imparzialità, della qualità e dell'appropriatezza delle cure. Per offrire tale assistenza il Servizio Sanitario non può avvalersi unicamente delle strutture pubbliche che, risultano evidentemente insufficienti a soddisfare la domanda di prestazioni. Pertanto esistono le strutture sanitarie private, che operano in un regime di accreditamento (ex convenzione) con il Sistema Sanitario Nazionale, sulle quali lo Stato esercita comunque un controllo in termini di rispondenza ai requisiti necessari per esercitare attività sanitaria in regime di Accreditamento.

Il Cittadino può quindi avvalersi di prestazioni offerte dal Servizio Sanitario, siano esse prodotte nell'ambito di Strutture Pubbliche ovvero nell'ambito di Centri Privati, in linea con il Principio di libertà di scelta come sancito dalle normative vigenti.

Gentile Cliente,

*Siamo lieti di presentarLe la Carta dei Servizi di **FUTURA** per le attività di Malattie dell'Apparato Respiratorio e Fisiopatologia Respiratorio.*



Tale Carta oltre a darLe informazioni sul servizio da noi erogato, ha come scopo quello di coinvolgerLa pienamente nelle sfide e nell'impegno che da anni abbiamo sottoscritto con Lei: ottenere la sua piena soddisfazione quando utilizza le nostre infrastrutture ed usufruisce dei nostri servizi.

La Carta dei Servizi nasce come adempimento normativo al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri emanato in data 19 maggio 1995, che ne impone la pubblicazione alle aziende che forniscono servizi pubblici sanitari e si evolve in ottemperanza alle Linee Guida emanate dalla Regione Campania, per la Carta dei Servizi sanitari.

All'interno troverà tutto quanto potrà esserLe utile per conoscere quali sono i servizi che Le offriamo e quale è il livello (standard) di servizio che ci impegniamo ad assicurarLe.

La Carta, infatti, stabilisce tempi e modalità di erogazione dei servizi forniti da Lei richiesti, per tutte le prestazioni nell'ambito della diagnostica, terapia e riabilitazione delle Malattie dell'Apparato Respiratorio.

A questo fine individua una serie di indicatori di qualità, relativamente alla personalizzazione ed umanizzazione dell'assistenza, al diritto all'informazione, alle prestazioni erogate e all'andamento delle attività di prevenzione della malattia, che si impegna a rispettare rigorosamente e che hanno come obiettivo la massima soddisfazione del Cliente.

La Carta, nel rispetto delle leggi e regolamenti vigenti, diventa così lo strumento che Le permette di controllare la qualità dei servizi offerti in base ad un preciso quadro di riferimento.

Il contributo che Lei sicuramente ci darà utilizzando le procedure di dialogo con il nostro Centro, contenute nel presente documento, sarà ripagato con un servizio sempre più efficiente ed efficace in termini qualitativi e che risponda in tempo reale alle Sue esigenze.

Fonti Normative

Le norme di riferimento fondamentali per la "carta dei servizi" sono:



- La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", che vengono in tale contesto definiti come "volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati", primo tra tutti quello alla salute, anche quando tali servizi siano "svolti in regime di concessione o mediante convenzione";
- Il DPCM 19 maggio 1995, concernente lo "Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari"; provvedimento in cui viene ribadito che a tale adempimento devono ottemperare i "soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari anche in regime di concessione o mediante convenzione" e che tali soggetti sono tenuti a dare "adeguata pubblicità agli utenti" della propria "carta";
- Le linee guida del Ministero della sanità (SCPS) n. 2/95 relative all'"Attuazione della carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale", documento di indirizzo in cui sono ribaditi i principi informativi della "carta" ed illustrati suggerimenti di struttura e contenuto;
- Le Linee Guida per la Carta dei Servizi Sanitari pubblicate dalla Regione Campania con Deliberazione n. 369 del 23 marzo 2010.

I presupposti teorici, le finalità, la struttura ed i meccanismi di attuazione della Carta dei Servizi così come vengono delineati dal legislatore, testimoniano senza dubbio che essa rappresenta ben più di un semplice strumento di tutela formale dei diritti dei cittadini, ma diviene un'occasione per introdurre nello stile di gestione delle strutture sanitarie i principi di miglioramento continuo della qualità, di accreditamento inteso come modalità di controllo degli standard organizzativi, di valutazione dei risultati in termini di efficacia, capacità di soddisfazione degli utenti, qualità e costi delle prestazioni.

Garantisce ai propri utenti la massima riservatezza e privacy nel rapporto con il paziente e nella gestione di documenti e referti sanitari. Tutto il personale sanitario deve informare correttamente e in modo completo il paziente, in modo che possa scegliere

consapevolmente e liberamente tra diverse procedure e/o trattamenti sanitari.

MISSION

Costituisce fermo principio del Centro **FUTURA** e dei suoi collaboratori fornire prestazioni specialistiche in tutte le specialità sanitarie e di cura delle Malattie dell'Apparato Respiratorio.



La struttura vuole porsi come punto di riferimento per un'ampia gamma di attività sanitarie specialistiche, individuate nella Carta dei Servizi sempre a disposizione dell'Utenza, finalizzate alla tutela della salute in generale, alla diagnosi tempestiva, alla terapia mirata e al benessere della persona nel più assoluto rispetto dei suoi diritti e delle sue peculiarità, per ottenere la massima soddisfazione possibile dei suoi bisogni. Si propone inoltre di essere di riferimento per l'Utenza per la qualità delle prestazioni erogate, la soddisfazione del cliente, l'accoglienza professionale e la grande flessibilità e disponibilità.

La nostra missione è:

- Capire le aspettative e le esigenze dei nostri pazienti;
- Fornire servizi conformi agli impegni concordati;
- Continuare a migliorare processi e servizi allo scopo di soddisfare aspettative future dei nostri pazienti;
- Fornire un servizio qualificato e supportato dalle tecnologie più avanzate;
- Sviluppare competenze interne;
- Operare con eccellenza nell'intero processo d'impresa.

Per soddisfare la sua MISSION la struttura ha come obiettivo ben definito, il raggiungimento di strategie aziendali che coinvolgano in modo globale le risorse umane e tecnologiche della nostra organizzazione.

Le strategie sono mirate a:

- Avere una costante attenzione al mercato che ci consenta di proporre servizi sempre attuali e innovativi;

- Fornire al Paziente un valido supporto medico - diagnostico per consigliare le soluzioni più appropriate;
- Avere una costante attenzione all'impiego delle tecnologie più moderne ed avanzate adatte ad offrire il massimo della capacità tecnologica attuale;
- Pianificare il processo dei servizi razionalizzando le modalità operative in un ambiente sano e sicuro;
- Garantire un capillare e puntuale ausilio al Cliente nella stesura di diagnosi accurate;
- Formare e aggiornare i propri collaboratori per garantirne una continua crescita professionale, al fine di rendere più competitivi (qualità/costi) i servizi forniti;
- Garantire un'organizzazione che abbia un impatto confidente con il pubblico, che sia semplice nell'indirizzare il cliente verso le prestazioni da lui richieste e sufficientemente elastica per assorbire le eventuali punte delle richieste.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

Diritti

"La Carta europea dei diritti del malato proclama 14 diritti dei pazienti che, nel loro insieme, mirano a garantire un "alto livello di protezione della salute umana" (art.35 della Carta dei Diritti fondamentali dell'Unione Europea) assicurando l'elevata qualità dei servizi erogati dai diversi sistemi sanitari nazionali in Europa. I 14 diritti sono una concretizzazione di diritti fondamentali e, come tali, devono essere riconosciuti e rispettati in ogni Paese; essi sono correlati con doveri e responsabilità che sia i cittadini che gli altri attori della sanità devono assumere. La Carta si applica a tutti gli individui, riconoscendo il fatto che le differenze, come l'età, il genere, la religione, lo status socio-economico, ecc, possono influenzare i bisogni individuali di assistenza sanitaria.



- Diritto a misure preventive: Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.

- Diritto all'accesso: Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.
- Diritto all'informazione: Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.
- Diritto al consenso: Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.
- Diritto alla libera scelta: Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.
- Diritto alla Privacy e alla confidenzialità: Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.
- Diritto al rispetto dei pazienti: Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.
- Diritto al rispetto di standard di qualità: Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.
- Diritto alla sicurezza: Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscono elevati standard di sicurezza.

- *Diritto all'innovazione: Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.*
- *Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari: Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.*
- *Diritto a un trattamento personalizzato: Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.*
- *Diritto al reclamo: Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.*
- *Diritto al risarcimento: Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.*

Doveri

L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale ed i servizi sanitari usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari.

Il cittadino che ha il dovere di:

- *Mantenere un comportamento responsabile in ogni momento, collaborando con gli operatori sanitari;*
- *Comportarsi con rispetto e fiducia nei confronti del personale sanitario, come premessa indispensabile per l'impostazione di un corretto rapporto terapeutico ed assistenziale;*
- *Informare con tempestività gli operatori sulla propria intenzione di rinunciare a prestazioni e cure programmate, al fine di evitare sprechi di tempo e di risorse;*
- *Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi della struttura considerandoli patrimonio di tutti;*
- *Rispettare le indicazioni ricevute relative all'utilizzo di prestazioni e servizi.*

IMPORTANZA DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta un importante strumento di comunicazione attraverso il quale vengono portate a conoscenza del cittadino-utente le caratteristiche tecniche ed organizzative di una struttura. E' facile intuire come l'importanza di questo documento sia ancor maggiore se trattasi di strutture sanitarie, le quali offrono prestazioni per la salvaguardia di un bene primario quale è la salute. In tal caso è bene che l'utente abbia informazioni il più possibile esaustive sulla struttura e sulle prestazioni sanitarie offerte nell'ottica di una totale trasparenza. In particolare la Carta dei Servizi deve fornire informazioni su:



- *La tipologia delle prestazioni sanitarie che la struttura è in grado di offrire;*
- *Le figure professionali presenti;*
- *La strumentazione utilizzata;*
- *I tempi medi di attesa per ogni tipo di prestazione;*
- *Altre peculiarità che contraddistinguono la struttura ed il suo modo di operare.*

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi oltre a fornire informazioni sulla struttura ha anche la funzione di evidenziare i principi fondamentali che sono stati sanciti dal D.P.C.M. del 19/5/95 e che tutte le strutture sanitarie devono seguire.



Tali principi sono:

- *Rispetto del cittadino utente nella sua qualità di persona e di paziente;*
- *Rispetto della Privacy e della dignità umana;*
- *L'uguaglianza: le regole riguardanti i rapporti tra la struttura sanitaria e l'utente devono essere uguali per tutti. Tale presupposto non solo assicura il diritto all'uniformità delle prestazioni, ma sancisce il divieto ad ogni tipo di discriminazione (sesso, età, lingua, razza, religione, opinione politica);*
- *Partecipazione: ogni paziente ha il diritto di ottenere dal personale tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, nonché quelle relative ai dati diagnostici e sulla possibilità di*

indagini alternative. Il paziente peraltro può fornire suggerimenti per il miglioramento del servizio;

- **Efficienza ed efficacia:** La struttura si impegna ad orientare gli sforzi della propria organizzazione in modo da garantire sempre la massima efficienza ed efficacia nelle prestazioni offerte, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo;
- **Imparzialità:** La struttura si impegna ad erogare i servizi adottando verso gli utenti comportamenti obiettivi, equi ed imparziali;
- **Continuità:** La struttura si impegna ad erogare i servizi con continuità e regolarità e a garantire, in caso di necessità od interruzioni programmate, servizi sostitutivi allo scopo di ridurre al minimo i disagi ai pazienti;
- **Cortesìa:** La struttura si impegna a garantire in modo particolare la cortesia nei confronti del paziente, fornendo ai propri dipendenti e collaboratori l'opportuna formazione;
- **Diritto di scelta:** Il paziente ha facoltà, in qualsiasi momento, di scegliere un'altra struttura.

Sono inoltre sanciti dallo stesso decreto anche gli obblighi e i divieti che l'utente deve rispettare nel rapporto con la struttura:

- **Adeguarsi alle regole ed alle disposizioni vigenti all'interno della struttura, al fine di rendere agevole l'attività del personale;**
- **Rispettare il divieto assoluto di fumo, attualmente disciplinato, peraltro, da apposita disposizione di legge;**
- **Osservare gli orari previsti e fissati per l'accesso alla struttura.**

La Carta dei Servizi è quindi una spiegazione ai cittadini dei livelli di qualità attesi e delle sue modalità di fruizione. Tale strumento è il mezzo attraverso il quale si individuano gli standard delle prestazioni, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti. Il Centro **FUTURA**, in considerazione della sua alta professionalità, persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento, cercando la partecipazione del personale e dei pazienti, attraverso riunioni periodiche e questionari di gradimento relativi all'efficienza ed all'efficacia dei servizi resi. La presente Carta dei Servizi è stata redatta con la partecipazione di tutto il personale.

LA STRUTTURA

Il Centro **FUTURA** è nato, oltre 50 anni fa, da una espressa volontà del Prof. Aldo Marra, Primario Emerito dell'Ospedale V. Monaldi, e Titolare della Cattedra Universitaria, dell'Università degli studi di Napoli "Federico II", della Specializzazione in Fisiopatologia Respiratoria.



Senza mai venir meno all'alta professionalità e disponibilità nei confronti dell'utenza, il Centro **FUTURA** si è trasferito, presso l'attuale sede, per poter offrire, insieme ad altre figure professionali specialistiche, un servizio sempre migliore, nel rispetto di tutti i pazienti.

Tutta la struttura, oggi unico Centro a Napoli, accreditato per questa specialità, è adeguata alla normativa sull'igiene e sicurezza sul lavoro (L.81/2008).

I sistemi impiantistici sono certificati dalle ditte esecutrici e dal responsabile della sicurezza.

Il personale operante nella struttura è composto così come risulta dall'organigramma sottostante:

- (Res. Centro);
- (Res. Sanitario);
- (Res. Segreteria)

Presso il Centro **FUTURA** si effettuano le seguenti prestazioni:

- ✓ **Visita Specialistica Pneumologica**
- ✓ **Prove di Funzionalità Respiratoria (Spirometria semplice, globale);**
- ✓ **Test Di Bronco dilatazione;**
- ✓ **Analisi degli Scambi Gassosi Polmonari;**
- ✓ **Cinetica dell'Ossigeno;**
- ✓ **EmogasAnalisi;**
- ✓ **Test del Cammino;**
- ✓ **Resistenze delle Vie Aeree;**
- ✓ **Valutazione delle pressioni respiratorie;**
- ✓ **Diffusione alveolo - capillare;**
- ✓ **Pletismografia respiratoria;**
- ✓ **Valutazione delle pressioni di occlusione.**

Le prestazioni e i servizi sono quelle riportate nei nomenclatori nazionali e regionali vigenti.

Le prestazioni previste sono erogate in regime di accreditamento provvisorio con il Sistema Sanitario Nazionale (ex convenzione).

Il tariffario, disponibile presso l'accettazione, è soggetto ad aggiornamenti stabiliti di intesa tra il governo centrale e l'Ente Regione.

All'ingresso è presente la reception principale che orienta il paziente verso le prestazioni richieste, e lo indirizza al percorso clinico/diagnostico previsto. Tutto l'iter è seguito mediante supporto informatico. Sono disponibili inoltre tutte le informazioni relative all'esenzione (Ticket) per visite specialistiche, accertamenti di diagnostica strumentale, secondo le attuali normative vigenti.

La nostra struttura offre alta qualità, servizi sanitari innovativi e orientati al cliente, che sono personalizzati per soddisfare le esigenze di ciascuno dei nostri pazienti e le numerose aziende che si affidano a noi per effettuare check-up e/o gli esami necessari per la medicina del lavoro.

Noi crediamo che lo screening della salute e la diagnostica associata siano elementi importanti per la diagnosi precoce, fornendo un intervento tempestivo nel processo di prevenzione delle malattie.

Il Centro dispone di un completo sito internet www.pneumonetfutura.com, in continuo aggiornato, e disponibile come sistema informativo.

Per tutte le prestazioni diagnostiche terapeutiche, effettuate dal Centro FUTURA, nonché per il Test Farmacologico di Broncodilatazione, non è prevista nessuna preparazione da parte del Paziente.

COME RAGGIUNGERCI

Il centro **FUTURA** è Sito a Napoli in Via C. Rosaroll 31 nel tratto che attraversa la Piazza S. Francesco di Paola. La sede occupa il 3° piano. La struttura è priva di barriere architettoniche e l'accesso e i servizi sono abilitati per i portatori di handicap. Tutti i locali sono dotati di aria condizionata.



In auto: Il Centro si trova nel cuore di Napoli a poca distanza dal Corso Umberto I. E' possibile raggiungere la struttura utilizzando la Tangenziale di Napoli, uscita Corso Malta Centro Direzionale, che dista poche centinaia di metri dalla sede.

Parcheggio: In Piazza S. Francesco è ubicato un parcheggio sotterraneo.

Metro o Circumvesuviana: Fermata P.zza Garibaldi a pochi metri dal Centro.

INFORMAZIONI PER ACCEDERE ALLE PRESTAZIONI ED AI SERVIZI.

La sede è aperta al pubblico con orario continuato dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 19.30, dal lunedì al venerdì.

Tel 081 - 5536673

Fax 081 - 5536673

info@pneumonetfutura.com

Per le visite, le terapie e gli esami diagnostici in convenzione la prenotazione può essere fatta telefonicamente o di persona presso la segreteria negli orari di apertura. Il pagamento del Ticket può essere effettuato direttamente presso la struttura, o in contanti o con assegni. Le prenotazioni delle terapie, delle visite e degli esami diagnostici non in convenzione possono essere eseguite telefonicamente o di persona presso la segreteria negli orari di apertura.



Info e Prenotazioni

È disponibile una Guida ai Servizi con indicazione delle modalità di accesso e costi di partecipazione alla spesa.



È opportuno, per evitare disguidi, affidarsi al personale addetto all'accettazione ai fini di una completa ed idonea informativa delle fasi operative o di quelle propedeutiche alla esecuzione delle prestazioni.

STANDARD DI QUALITA' E IMPEGNI

Gli standard di qualità si configurano nella Carta dei servizi come impegni dichiarati formalmente allo scopo di fornire una garanzia al cittadino utente sui servizi erogati dal Centro.

Gli impegni si traducono in azioni, processi e comportamenti che il Centro ha adottato ed adotterà nel tempo, al fine di garantire alcuni fattori di qualità ed il loro miglioramento.

Impegni legati all'accesso alla struttura.

- Ottimizzazione dell'organizzazione per cercare di ridurre i tempi di attesa delle prestazioni;



- Distribuzione della carta dei servizi;
- Le richieste di terapie urgenti vengono accolte e soddisfatte nel più breve tempo possibile;

Impegni legati alla Qualità del servizio erogato.

- Aggiornamento professionale del personale;
- Rinnovo ciclico delle attrezzature e costanti investimenti per il miglioramento delle stesse;
- Continuo controllo e revisione delle apparecchiature;
- Scambio continuo di informazioni tra il personale medico

L'obiettivo primario dell'organizzazione è quello di ottimizzare tutte le prestazioni erogate, sia in termini di servizio che in quelli clinico medico.

Soddisfazione del paziente

Per controllare la qualità percepita dall'utente, è stato predisposto un questionario in cui viene richiesto un giudizio sul servizio erogato e sugli operatori del Centro.



L'organizzazione opera secondo le disposizioni della normativa vigente in materia dei dati personali dei propri utenti-clienti (D. Lgs 196/2003).

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Il reclamo dei Clienti, che costituisce un chiaro segnale di un disservizio, diventa un momento di confronto, verifica e crescita che coinvolge tutto il Centro.



Infatti, nell'ambito della propria funzione e della propria responsabilità, tutto il personale del Centro contribuisce al miglioramento continuo della qualità dei servizi forniti, mettendo a disposizione dei pazienti le proprie competenze.

Il reclamo è per il Centro un'occasione per verificare l'efficacia e l'efficienza del proprio Sistema Qualità. In caso di suggerimenti o reclami inerenti i servizi ricevuti è possibile contattare telefonicamente o tramite e-mail, il personale dell'Accettazione, che provvederà a registrare la segnalazione e ad attivare i Responsabili interessati, o rivolgendosi direttamente al personale dell'Accettazione che provvederà a registrare la segnalazione e ad attivare i Responsabili interessati.

Inoltro dei reclami

Si suggerisce, affinché i reclami abbiano sollecita risposta, di riportare le seguenti informazioni:



- ✓ Nome e cognome del paziente che inoltra il reclamo;
- ✓ Descrizione chiara e semplice dei fatti che hanno causato l'eventuale disservizio, indicando anche le presunte responsabilità;
- ✓ Firma in calce al reclamo e data.

Il Centro si impegna a rispondere al paziente, entro 5 giorni dal ricevimento del reclamo, mediante lettera di risposta al Paziente sia l'esito degli accertamenti compiuti sul disservizio segnalato, che le azioni intraprese.

POLITICA DELLA QUALITA'

La Direzione pone, come obiettivo prioritario nella sua politica, il raggiungimento del pieno soddisfacimento delle esigenze del cittadino-utente, in conformità alle norme e all'etica professionale, così come da Documento della Direzione, costituendo lo stesso parte integrante della presente Carta dei Servizi.



Nell'ambito di questa politica gli obiettivi generali dell'organizzazione e quindi di tutto il Personale sono:

- ✓ Formalizzare e valutare periodicamente le esigenze del cittadino - utente;
- ✓ Raggiungere standard di efficacia e di efficienza delle prestazioni di servizio corrispondenti alle attese espresse ed implicite;
- ✓ Utilizzare la migliore tecnologia (attrezzature e quant'altro) presente sul mercato per l'erogazione del servizio, compatibilmente con la pianificazione economica operativa della Struttura;
- ✓ Assicurare la manutenzione delle attrezzature biomediche per garantirne l'efficacia e coinvolgere tutto il personale sugli obiettivi aziendali, diffondendo la cultura della qualità a tutti i livelli;
- ✓ Soddisfare i requisiti vigenti applicabili e/o richiesti dal Cliente;

- ✓ *Misurare e analizzare regolarmente l'efficacia, l'efficienza, gli obiettivi e i traguardi del proprio Sistema di Gestione per la Qualità e la politica espressa, al fine di conseguire un miglioramento continuo del servizio in linea con i criteri di qualità identificati dalla Clinical Governance (qualità professionale, qualità percepita, qualità logistico-amministrativa).*

Tali obiettivi, sono monitorati, con frequenze stabilite, attraverso l'utilizzo di opportuni indicatori, misurati periodicamente e valutati nel corso delle riunioni di riesame della Direzione sul Sistema di Gestione per la Qualità.

In sede di Riesame, viene valutata anche la possibilità di revisionare tale documento.

La Direzione coinvolge nella elaborazione di questo documento tutte le articolazioni organizzative così come riportato nella diffusione della documentazione del SGQ.

TRATTAMENTO DEI DATI E CONSENSI INFORMATI

Trattamento dei dati (Privacy).

I dati personali dei pazienti che accedono al Centro FUTURA sono esclusivamente trattati per le finalità amministrative, contabili e sanitarie, nel pieno rispetto della legge vigente sulla privacy. È diritto del paziente conoscere ed accedere, per ogni esigenza, ai propri dati. Il personale è tenuto a fornire ai richiedenti le informazioni circa le finalità e le modalità del trattamento, la natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati, le conseguenze di un eventuale rifiuto di rispondere, nonché i soggetti ai quali i dati possono essere comunicati. È compito del personale medico, o di altro personale sanitario, fornire ai diretti interessati, o loro delegati, le informazioni e la documentazione sanitaria idonea a rivelare lo stato di salute.



Prestazione Sanitaria e consenso.

Il consenso informato rappresenta l'espressione della volontà del paziente o dell'avente diritto che, opportunamente informato, può



acconsentire ad essere sottoposto ad uno specifico prestazione sanitaria.

Questa prestazione sanitaria può essere effettuata solo previa acquisizione del consenso dell'interessato (o di altri soggetti, in casi particolari). Il consenso deve essere acquisito in forma scritta nei casi previsti dalla legge e nei casi in cui per la particolarità delle prestazioni diagnostiche e/o terapeutiche o per le possibili conseguenze delle stesse sull'integrità fisica, si rende opportuna una manifestazione inequivocabile della volontà della persona. L'informazione al paziente fa parte della buona condotta medica ed è integrativa della prestazione sanitaria.

GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO

Il rischio clinico può essere definito come la possibilità che un paziente sia vittima di un evento avverso, cioè subisca un qualsiasi danno o disagio, imputabile, anche se in modo involontario, alle cure mediche prestate.



Pazienti e operatori sanitari devono congiungere i loro sforzi per prevenire gli eventi avversi, ridisegnando i processi di assistenza e rendendo un sistema complesso come la Sanità più sicuro per tutti. Affrontare in modo organico il problema del rischio clinico significa creare quel valore aggiunto che permette di gestire il problema.

È un impegno aziendale garantire la gestione del rischio clinico il cui scopo è quello di ridurre la probabilità che avvengano eventi avversi, nel corso dell'assistenza sanitaria. Garantire l'individuazione dell'analisi dei rischi (attivi e latenti) attraverso l'analisi degli esempi significativi, dei contenziosi e delle segnalazioni dei cittadini.

CONTENIMENTO LISTE DI ATTESA

Il Centro FUTURA ha letto e recepito le indicazioni fornite dalla Delibera di Giunta della Regione Campania n°880 del 23.06.2006 "Piano attuativo di contenimento liste di attesa" ed il relativo Piano Regionale allegato (succ. modifiche ed integrazioni). Considerato la necessità di pianificare idonee strategie per il contenimento dei tempi di attesa per l'erogazione di prestazioni sanitarie che



costituiscono una delle caratteristiche fondamentali dei livelli essenziali di assistenza, in quanto le prestazioni oltre ad essere appropriate dal punto di vista clinico ed organizzativo devono essere erogate al tempo "giusto", nonché la lunghezza delle liste di attesa un evento fortemente critico, in quanto può limitare la garanzia d'equità d'accesso e la fruizione dei livelli essenziali ed uniformi di assistenza, riducendo la qualità percepita, il Centro **FUTURA** individua nel suo Direttore Sanitario e nella Responsabile della Segreteria i suoi Referenti Aziendale per le liste di attesa con l'incarico di gestire e monitorare tutte le attività connesse al governo delle liste di attesa, che orienti l'attività, utilizzando metodologia propria del governo clinico, sui seguenti aspetti:

- *Analisi dell'offerta e della domanda delle prestazioni sanitarie e/o socio-sanitarie;*
- *Individuazione, definizione e promozione di modelli organizzativi funzionali agli obiettivi di contenimento delle liste di attesa;*
- *Promozione di attività di formazione, per gli operatori sanitari, finalizzate al miglioramento della gestione delle liste di attesa.*

La Direzione

