

## LA CARTA DEI SERVIZI



Rev.	Descrizione revisione				Data	
11	Adeguamento requisiti di cui al Decreto Assessoriale Regione Sicilia D.A. n° 20 del 9 gennaio 2024				08.01.2025	
Redatto da DS		Verificato da RQ		Adottato da AU		
Nunzio Dibartolo	(Firma)	Giuseppe Mazza	(Firma)	Giuseppe Papa Giardina	(Firma)	

**INDICE****SEZIONE PRIMA**

- 1 Presentazione dello Polidiagnostico Santa Lucia S.r.l.
- 2 Finalità
- 3 Principi fondamentali
  - 3.1 Eguaglianza
  - 3.2 Diritto di scelta
  - 3.3 Efficienza ed efficacia
  - 3.4 Imparzialità e regolarità
  - 3.5 Continuità
- 4 Qualità del Servizio

**SEZIONE SECONDA**

- 1 Informazione sulla struttura
- 2 Servizi forniti
  - 2.1 Carattere delle prestazioni fornite
  - 2.2 Tipologie delle prestazioni fornite
  - 2.3 Prestazioni integrative (non in convenzione):
- 3 Le Funzioni direttive
  - 3.1 Generalità sul personale sanitario
  - 3.2 Diritti di Tutela e Partecipazione
- 4 Confort
- 5 Segnaletica
- 6 Sicurezza
  - 6.1 Sicurezza in periodo COVID 19
- 7 Modalità di accesso ambulatoriale
  - 7.1 Accesso a carico del S.S.N.
  - 7.2 Accesso a prestazioni private
- 8 Modalità di accoglienza
  - 8.1 Informazioni

**SEZIONE TERZA**

- 1 Standard di qualità
  - 1.1 Politica per qualità
  - 1.2 Obiettivi
  - 1.3 Impegni e Strumenti
  - 1.4 Indicatori di Processo

**SEZIONE QUARTA**

- 1 Meccanismi di tutela e di verifica
  - 1.1 Reclami
  - 1.2 Trattamento di dati personali ai sensi dell'art 13 D. LGS. 196/03
  - 1.3 Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo
  - 1.4 Indagini sulla soddisfazione dei cittadini/utenti

## **SEZIONE PRIMA**

### **Introduzione: cos'è la carta dei Servizi**

La legislazione vigente, con particolare riferimento al DPCM 19/05/95, pubblicato sulla G.U. 31/05/95, n.125, suppl. ord. N. 65, stabilisce che le strutture sanitarie debbano dotarsi di una **“Carta dei Servizi”**.

Questa è una guida che, raccogliendo dati e notizie indispensabili all'utenza che vuole essere informata dei servizi, contribuisce a migliorare sempre più il rapporto con gli utenti, quando si presenta la necessità di realizzare insieme un'esperienza di cura e di recupero della salute.

La Carta dei Servizi oltre alle informazioni più generali contiene una descrizione approfondita di tutti i servizi offerti dal Polidiagnostico Santa Lucia relativamente ai settori: Analisi Cliniche (Punto di accesso); Radiologia; Fisiokinesiterapia.

La Carta dei Servizi, insomma, è il **“contratto”** tra il Polidiagnostico Santa Lucia S.r.l. e gli utenti.

### **1. Presentazione dello Polidiagnostico Santa Lucia S.r.l.**

E' una struttura sanitaria accreditata, con D.A. 30/09/2007 pubblicato nella GURS del 21/12/2007, destinata ed autorizzata allo svolgimento delle prestazioni specialistiche di Analisi Cliniche e Radiologia e Fisiokinesiterapia in regime di convenzionamento.

### **2. Finalità**

Il Polidiagnostico Santa Lucia S.r.l. è gestito da persone che mirano a svolgere il proprio ruolo all'insegna della massima professionalità, disponibilità, cortesia, trasparenza ed efficacia, per fornire all'utente un servizio che possa essere sempre più soddisfacente, nell'ottica del “miglioramento continuo”.

Tutto questo senza dimenticare che l'utente a cui si fa riferimento è una persona che attraversa una condizione di particolare sensibilità e fragilità.

## **3. Principi fondamentali**

### **3.1 Eguaglianza**

Il Polidiagnostico Santa Lucia S.r.l. nel rapporto con gli utenti non compie alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

### **3.2 Diritto di scelta**

Lo stato di persona da curare implica anche il diritto di scelta di tali soggetti della struttura che offre lo spazio per lui più favorevole a riacquistare la salute.

L'effettivo esercizio del diritto di libera scelta è collegato alla disponibilità di una reale alternativa data dalla pluralità degli enti erogatori; questo costituisce il motore della qualità.

### **3.3 Efficienza ed efficacia**

Il Polidiagnostico Santa Lucia S.r.l. è costantemente impegnato per:

- migliorare l'informazione obiettiva ed imparziale sulle prestazioni ambulatoriali disponibili;
- attuare programmi d'informatizzazione della diagnosi e degli atti terapeutici, nel rigoroso rispetto della riservatezza nei confronti di terzi;
- dare sempre maggiore considerazione agli eventuali reclami;
- migliorare l'utilizzo del sistema “consenso informato” in modo da consentire al paziente di rifiutare ogni metodica diagnostica, terapeutica o di sperimentazione, in seguito ad informazione esauriente e chiara allo stesso, ovvero ai suoi legali rappresentanti;
- informare e formare il personale operante sui principi dell'accoglienza al fine di migliorare la qualità complessiva del servizio, migliorandone l'ospitalità;
- adeguare, nei tempi necessari, la struttura dello Polidiagnostico Santa Lucia S.r.l. alle nuove discipline e caratteristiche strutturali

e tecnologiche imposte dal Ministero della Sanità per l'accreditamento definitivo.

### **3.4 Imparzialità e regolarità**

Il Polidiagnostico Santa Lucia S.r.l. eroga il servizio secondo criteri di obiettività e regolarità. Attraverso il proprio personale, garantisce la regolarità e la continuità del servizio, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalle leggi e dalle disposizioni contrattuali in materia.

### **3.5 Continuità**

Attraverso questo principio Il Polidiagnostico Santa Lucia S.r.l. pone rilievo sull'informazione agli utenti circa le modalità di prestazione del servizio erogato e stabilisce che il servizio deve avere tre requisiti essenziali:

- 1 completezza;
2. chiarezza;
3. accessibilità.

#### Completezza:

perché Il Polidiagnostico Santa Lucia S.r.l. rende note agli utenti le condizioni tecniche di erogazione del servizio, le decisioni che li riguardano e le possibilità di reclamo;

#### Chiarezza:

perché sono assicurate le indicazioni tecniche e giuridiche di espletamento del servizio, sono adottati standard di qualità che consentono il tempestivo adeguamento alle implicite e/o esplicite richieste dell'utenza, in sintonia con quanto stabilito dal Comitato di Gestione;

#### Accessibilità:

perché gli strumenti di comunicazione adottati devono essere tali da raggiungere tutti gli utenti, servendosi di appositi questionari.

Attraverso la valutazione periodica degli standard si evidenziano, infatti, due aspetti connessi alla verifica della qualità del servizio:

- La periodicità della verifica;
- La strumentalità (della verifica) per il miglioramento continuo del servizio.

## **4. Qualità del Servizio**

Implementazione di un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2015 nell'obiettivo primario di migliorare continuamente la qualità del servizio: responsabile del sistema qualità è il dr. *Giuseppe Mazza*

## **SEZIONE SECONDA**

### **1. Informazione sulla struttura**

Il Polidiagnostico Santa Lucia S.r.l. è formato da una struttura suddivisa in tre settori: Analisi Cliniche (Punto di accesso); Radiologia; Fisiocinesiterapia. Appositamente costruita, destinata, autorizzata nel rispetto della normativa vigente.

Il personale medico e paramedico è quello previsto dalla normativa vigente ed è specificato nei nomi e nelle funzioni ricoperte nell'allegato Organigramma aziendale.

#### 2. Servizi forniti

La struttura ambulatoriale così come autorizzata dispone dei seguenti servizi:

- Analisi Cliniche (Punto prelievo)
- Radiologia
- Fisiokinesiterapia

#### **2.1 Carattere delle prestazioni fornite**

Le prestazioni fornite dal Polidiagnostico Santa Lucia S.r.l. sono accreditate dal S.S.N.

#### **2.2 Tipologie delle prestazioni fornite**

Prestazioni in regime di convenzione:

##### Analisi Cliniche (Punto prelievo):

- Laboratorio di Base
- Chimico Clinica
- Immunoenzimatica
- Ematologia
- Microbiologia
- Genetica

##### Radiologia:

- Radiodiagnostica
- Mammografia
- Moc (Densitometria Ossea)
- Risonanza magnetica settoriale
- Ecografia
- Ecodoppler
- Ortopantomografia

##### Fisiokinesiterapia:

- Progetti Riabilitativi previsti dal decreto assessoriale 31 gennaio 2003

#### **2.3 Prestazioni integrative (non in convenzione):**

Tutte le prestazioni attinenti ciascuna branca specialistica che non sono contemplate dal Tariffario Sanitario Regionale.

### **3. Le Funzioni direttive**

Le funzioni direttive sono espletate da:

- Direttore Sanitario
- Direttore Amministrativo
- Responsabile Gestione Qualità

#### **3.1 Generalità sul personale sanitario**

Il personale sanitario si individua per competenze altamente qualificate e in aggiornamento continuo.

#### **3.2 Diritti di Tutela e Partecipazione**

##### **3.2.1 Diritti del Malato**

Il Polidiagnostico Santa Lucia S.r.l. si impegna a sviluppare una positiva collaborazione con le associazioni di tutela dei diritti del malato. Il cittadino accolto in un'istituzione sanitaria gode di diritti che fondano e caratterizzano il suo rapporto con l'istituzione stessa.

Ogni famiglia che si trova ad assistere un suo componente ha il diritto di ricevere dal servizio sanitario il sostegno materiale il diritto al rispetto della dignità personale e delle sue convinzioni morali, politiche e religiose.

La tutela su:

- la protezione da qualsiasi pressione, diretta o indiretta, sulle convinzioni personali del cittadino ospitato, come condizione essenziale per sviluppare relazioni di fiducia tra il paziente e i medici o gli operatori sanitari;
- la riservatezza nell'esecuzione della visita o dei trattamenti, nel pieno rispetto del pudore e dell'intimità personali;
- un trattamento professionalmente corretto e cortese da parte del personale, che è tenuto a

rivolgersi al paziente, interpellandolo col suo nome e cognome, nonché con la particella pronominale “Lei”;

- la possibilità di identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura, in quanto obbligatoriamente dotate di cartellino di riconoscimento, con nome e qualifica.

### ***Diritto alle libertà di scelta***

Il diritto alla libertà di scelta tutela:

- la libertà di scelta del luogo di diagnosi e cura da parte del cittadino;
- l'accesso, nei tempi più brevi possibili, a cure di qualità, qualunque sia la condizione sociale, ideologica, economica e di età del paziente;
- un'informazione obiettiva ed imparziale sull'offerta di prestazioni terapeutiche e strumentali disponibili, per mettere il paziente in condizione di decidere dove farsi curare;
- la libertà di scelta del trattamento, tra diverse opzioni possibili;
- la possibilità di rifiutare ogni metodo diagnostico, terapeutico e di sperimentazione, grazie ad un'informazione esauriente e chiara al paziente o ai suoi rappresentanti legali, nel rispetto degli interessi legittimi della sanità pubblica.

### ***Diritto alla qualità delle cure***

Il diritto alla qualità delle cure garantisce:

- il massimo della sicurezza nell'esercizio della medicina, l'esecuzione dei trattamenti e l'assistenza ai pazienti;
- prestazioni di qualità adeguata allo stato del malato, nelle migliori condizioni materiali possibili;
- il beneficio dei progressi della medicina e della tecnologia in campo diagnostico e terapeutico;
- la disponibilità dei mezzi necessari al medico che assume la responsabilità della diagnosi e della terapia, nell'ambito della sua indipendenza professionale, con la sola limitazione degli imperativi etici del medico e dell'ASP;

- la formazione di base e specialistica del personale medico, sostenuta anche da opportune iniziative di aggiornamento;

- la progressiva attivazione di un processo interno di valutazione della qualità.

### ***Diritto all'informazione***

Il diritto all'informazione tutela:

- il diritto ad un'informazione adeguata sulle caratteristiche della struttura sanitaria, le prestazioni ed i servizi da essa erogati, le modalità di accesso, l'organizzazione interna;
- il diritto ad un'informazione imparziale sulla possibilità di ulteriori indagini e trattamenti, eventualmente disponibili in altre strutture;
- il diritto ad un'informazione obiettiva ed appropriata sulle modalità di indagine e sugli atti terapeutici, al fine di poter esprimere un consenso effettivamente informato;
- il diritto all'informazione viene esercitato dai suoi rappresentanti legali qualora il paziente non si trovi in condizione di ricevere un'informazione diretta o di autodeterminarsi;
- il diritto al rigoroso rispetto della riservatezza dei dati relativi alla sua persona e alla sua malattia, conservati in una cartella clinica e in un archivio informatico;
- il diritto ad identificare il personale, che deve essere dotato di cartellino di riconoscimento, recante nome e qualifica;
- il diritto a un'informazione corretta sulle condizioni terapeutiche, sulle condizioni di reddito previste dall'art.7 della L.R. 21/03 per fruire dell'esenzione totale o parziale della partecipazione alla spesa sanitaria e/o farmaceutica.

### ***Diritto alla sicurezza delle cure***

Il personale è adeguatamente formato a gestire l'emergenza, qualora ci siano delle difficoltà a gestire il paziente viene prontamente chiamato il 112.

### ***Diritto al reclamo***

Il diritto al reclamo tutela:

- il diritto del paziente, o dei suoi familiari, a veder presi in considerazione dalle istituzioni gli eventuali reclami;
- il diritto a ricevere precise informazioni sulla modalità di presentazione dei reclami stessi: ufficio persone competenti a riceverli, orari, ubicazione della cassetta per l'inoltro delle osservazioni, se prevista;
- il diritto di conoscere, entro un determinato periodo di tempo l'esito dell'eventuale reclamo presentato;
- il diritto ad esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni, dei servizi, dell'assistenza ricevuti, anche tramite la compilazione del Questionario di Soddisfazione dell'utente.

Il Polidiagnostico Santa Lucia S.r.l. garantisce le funzioni di tutela verso il cittadino e prevede, per quest'ultimo, la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni, i principi fondamentali dell'assistenza sanitaria.

## **Percorso di umanizzazione**

L'umanizzazione del percorso di cura è un principio fondamentale che contraddistingue l'operato del Polidiagnostico, che accoglie minori, anziani e stranieri.

Al Polidiagnostico del processo c'è la persona, con i suoi bisogni fisici, psicologici, sociali e spirituali. L'obiettivo è creare un ambiente accogliente e sicuro, dove ogni individuo si senta rispettato, valorizzato e supportato.

I diversi aspetti dell'umanizzazione al Polidiagnostico.

### **Accoglienza e ascolto:**

- Personale qualificato e formato all'ascolto attivo e all'empatia.
- Colloqui individuali per conoscere la storia di vita, le esigenze e i desideri di ogni persona.
- Clima di fiducia e rispetto reciproco.

### **Comunicazione chiara e trasparente:**

- Informazioni complete e comprensibili sul percorso di cura, utilizzando un linguaggio accessibile.
- Coinvolgimento del paziente e dei suoi familiari nelle decisioni terapeutiche.
- Presenza di interpreti per i pazienti stranieri.

### **Valorizzazione delle relazioni umane:**

- Promozione di interazioni positive tra pazienti, familiari e personale.
- Attività di socializzazione e di gruppo.
- Spazi comuni confortevoli e accoglienti.
- Attenzione al comfort e al benessere:
- Ambienti luminosi, puliti e confortevoli.
- Arredi e servizi igienici adatti alle diverse esigenze.

### **Rispetto delle diversità:**

- Sensibilità e attenzione alle differenti culture, religioni e abitudini.
- Mediazione linguistica e culturale.
- Percorsi di cura individualizzati che tengono conto delle specificità di ogni persona.
- Formazione continua del personale:
- Aggiornamenti periodici sulle best practices dell'umanizzazione delle cure.
- Corsi di formazione sull'ascolto attivo, la comunicazione efficace e la gestione delle emozioni.
- Sensibilizzazione sull'importanza del rispetto delle diversità.

### **Monitoraggio e valutazione:**

- Rilevazione del grado di soddisfazione dei pazienti e dei familiari.
- Raccolta di feedback e suggerimenti per migliorare i servizi offerti.
- Implementazione di azioni correttive per garantire un'assistenza sempre più umana e personalizzata.

L'umanizzazione del percorso diagnostico e di cura si traduce in una migliore qualità dell'assistenza, una maggiore soddisfazione dei pazienti e dei loro familiari e un ambiente più accogliente e sicuro per tutti.

In aggiunta a quanto sopra, per le diverse fasce di pazienti che afferiscono al Polidiagnostico si attuano specifici interventi di umanizzazione:

#### **Minori:**

- Presenza di figure professionali formate al sostegno psicologico.

#### **Anziani:**

- Promozione di attività di socializzazione
- Attenzione alle esigenze specifiche legate all'invecchiamento.

#### **Stranieri:**

- Mediazione linguistica e culturale per facilitare la comunicazione.
- Informazioni e materiali informativi tradotti nelle lingue più diffuse.
- Sensibilizzazione del personale alle specificità culturali dei pazienti stranieri.

#### **Ufficio Informazioni,**

referente: Sig.ra Simona Vitale.

#### **4. Confort**

Ambiente climatizzato

#### **5. Segnaletica**

In tutta la struttura è presente la segnaletica che indica la zona in cui ci si trova e le direzioni per raggiungere le altre zone del Polidiagnostico Santa Lucia S.r.l.

#### **6. Sicurezza**

Il Polidiagnostico Santa Lucia S.r.l. ha provveduto a tutti gli adempimenti di legge in materia di sicurezza sul lavoro del D.lgs. 81/08. E' dotato di tutte le necessarie autorizzazioni in materia e monitorizza costantemente il livello di rischio al suo interno, garantendone il mantenimento ai livelli minimi possibili. Tutti i presidi antincendio e di sicurezza sono costantemente verificati.

#### **7. Modalità di accesso ambulatoriale**

Accesso diretto (prestazioni urgenti).

Accesso previa prenotazione sia telefonica che di presenza presso il Polidiagnostico Santa Lucia S.r.l.

#### **7.1 Accesso a carico del S.S.N.**

I servizi offerti nei settori Analisi Cliniche, Radiologia e Fisioterapia forniti dal Polidiagnostico Santa Lucia S.r.l. sono accreditate dal S.S.N.

Con l'accesso a carico del S.S.N. il paziente ha diritto ai servizi standard che offre lo Polidiagnostico Santa Lucia S.r.l.

#### **7.2 Accesso a prestazioni private**

Per tutte le prestazioni non previste dalla convenzione con ASP, vengono applicate per scelta aziendale le stesse tariffe presenti nel tariffario regionale; non si applica nel settore della Fisiokinesiterapia.

### **8. Modalità di accoglienza**

#### **8.1. Informazioni**

Si forniscono il recapito fisso del Polidiagnostico Santa Lucia S.r.l. e il nominativo del Responsabile dei rapporti col pubblico, Sig.ra Dorotea Lanteri. Tel 0931 – 701400

Sito aziendale: [www.polidiagnosticosantalucia.it](http://www.polidiagnosticosantalucia.it)

Prenotazione on line: [polidiagnostico@glef.it](mailto:polidiagnostico@glef.it)

#### **Ufficio Accettazione**

Da lunedì a Venerdì (accesso diretto e per appuntamento) dalle 7:30 - 13:30 e dalle 15:00 alle 19:00, il sabato dalle 07:30 alle 13:30.

#### **Accettazione**

- registrazione dati utenti e delle impegnative del medico curante
- convalida impegnativa del medico curante.

#### **Documenti richiesti**

- Richiesta del medico curante;
- Estremi del documento d'identità;
- Fotocopia del codice fiscale (solo se necessario in quanto risulta dall'impegnativa del medico curante) o della tessera sanitaria.



**Refertazione**

Il ritiro dei referti delle prestazioni eseguite viene effettuato tutti i giorni

## **SEZIONE TERZA**

### **1 Standard di qualità**

I servizi inerenti i settori Analisi Cliniche, Radiologia e Fisioterapia possono essere effettuate attuando:

- Regime di convenzione;
- Regime privato

Tali servizi sono fissati per appuntamento o con accesso diretto nei giorni prestabiliti.

I servizi offerti rispondono a standard di qualità.

Tra gli standard qualità si indicano:

- Predisposizione di “Linee Guide” e/o procedure che definiscono, per determinate prestazioni specialistiche, le modalità quali-quantitative di esecuzione clinico-organizzativa;
- Predisposizione di “protocolli diagnostico- terapeutici”, nell’ambito della fisiokinesiterapia, che sviluppano i processi medico-clinici nell’ambito di precise patologie, precisando le particolari modalità operative, le risorse, le sequenze delle attività, i risultati attesi medico-gestionali ed i criteri di monitoraggio.
- l’istituzione di un questionario di raccolta dei giudizi degli utenti sul funzionamento dei servizi la cui analisi sarà destinata a misurare la soddisfazione degli stessi e ad identificare gli eventuali problemi e la loro priorità;
- la semplificazione delle procedure interne amministrative e aggiornamento tecnologico degli ambulatori;
- dare sempre maggiore considerazione agli eventuali reclami;
- informare e formare il personale operante sui principi dell’accoglienza al fine di migliorare la qualità complessiva del servizio, migliorandone l’ospitalità del soggiorno;

- ridurre i tempi massimi di attesa per le visite ambulatoriali e prestazioni al di sotto degli standard nazionali (30 minuti).

#### **1.1 Politica per qualità**

L’Organizzazione si pone come macro-obiettivo primario quello di diventare punto di riferimento nell’ambito delle specialità suddette, in merito a funzionalità, qualità dei servizi e rispetto dei tempi e dei modi di erogazione dei servizi di diagnosi e cura, attraverso il progressivo sviluppo di un Sistema di Gestione per Qualità conforme ai requisiti delle norme internazionali UNI EN ISO 9001:2015.

Questo macro-obiettivo si traduce nel raggiungere la piena soddisfazione del cliente finale, attraverso l’individuazione delle esigenze dello stesso, il miglioramento continuo dei processi aziendali e la soddisfazione anche del cliente interno, inteso come ogni collaboratore interno e/o esterno dell’organizzazione.

I principali obiettivi operativi che discendono da tale strategia ed al cui conseguimento tutto il Personale è chiamato a dare il proprio contributo, riguarderanno:

1. Numero totale delle prestazioni
2. Tempi di attesa per le prestazioni
3. Valore della produzione
4. Reclami
5. Grado di soddisfazione degli utenti

L’Amministratore Unico ed il Direttore Sanitario sono impegnati a ricercare ogni opportunità per migliorare l’efficienza e la produttività. Tutto il Personale, a qualunque livello di responsabilità, dovrà curare la completa assimilazione della cultura della Qualità, partecipando in maniera attiva ai momenti di formazione ed attuando una efficace comunicazione circolare.

#### **1.2 Obiettivi 2025 - Risultati 2024**

Il monitoraggio degli indicatori interni di processo e di customer satisfaction rilevati nell’anno 2024 sono riportati nella tabella seguente, e costituiranno la base di partenza per la determinazione di obiettivi operativi da raggiungere nel 2025 in un’ottica di

miglioramento continuo.

<b>Area</b>	<b>Obiettivo 2025</b>	<b>Risultati 2024</b>
PRESTAZIONI TOTALI	89.792	89.792
LABORATORIO DI ANALISI	64.776	62.833
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	5.151	5.001
ECOGRAFIE	4.816	4.676
RISONANZA MAGNETICA	2.864	2.781
FISIOTERAPIA	11.184	10.859
VISITE ORTOPEDICHE	201	196
VISITE UROLOGICHE	0	0
VISITE NEUROCHIRURGICHE	0	0
VISITE MEDICINA DEL LAVORO	0	0
VISITE CHIRURGICHE	0	0
VALORE DELLA PRODUZIONE	100%	100%
TEMPI DI ATTESA	<u>≤2</u>	2
RECLAMI	<5	0
SODDISFAZIONE UTENTI	95%	92%

- accrescere la soddisfazione del cliente mediante la traduzione delle sue esigenze ed aspettative in requisiti dei processi;
- tenere sotto controllo la qualità dei servizi erogato attraverso attività sistematiche di monitoraggio e misurazione dei processi e dei prodotti risultanti;
- migliorare l'efficacia e l'efficienza interna attraverso l'impiego delle migliori procedure operative ed organizzative (best practice) esistenti ed in ottemperanza alle linee guida e/o percorsi diagnostico - terapeutici;
- misurare le prestazioni del Sistema di Gestione (Qualità) attraverso l'analisi dei dati e delle informazioni di ritorno dal sistema di feedback della struttura;
- promuovere il coinvolgimento delle risorse umane mediante incontri e sessioni di sensibilizzazione sull'importanza di ciascuna attività al raggiungimento degli obiettivi;

### 1.3 Impegni e Strumenti

L'Organizzazione della struttura aziendale, dando priorità alle azioni preventive per il miglioramento continuo, è impegnata a:

- agire nel pieno rispetto delle norme e delle leggi vigenti in campo nazionale e regionale ed applicabili;
- perseguire il miglioramento continuo dei risultati attraverso la traduzione dei requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 in prassi e procedure operative;

## **SEZIONE QUARTA**

### **1 Meccanismi di tutela e di verifica**

#### **1.1 Reclami**

Il referente del Polidiagnostico Santa Lucia S.r.l., a cui ci si può rivolgere per sporgere il reclamo è la Sig.ra Simona Vitale, che dopo aver appreso il disservizio provvederà a porre rimedio nel miglior modo possibile. Il reclamo deve essere presentato in forma scritta tramite l'apposito Questionario di Soddisfazione dell'Utente fornito dal Polidiagnostico.

#### **1.2 *Trattamento di dati personali ai sensi dell'art 13 del GDPR 2016/679***

La informiamo, nella sua qualità di interessato, ai sensi dell'art. 13 del DGPR 2016/679, che i dati personali da Lei forniti e quelli che ci fornirà in futuro saranno trattati da parte nostra secondo quanto previsto dalla vigente normativa e registrati su supporto cartaceo e/o elettronico, nel rispetto degli obblighi di riservatezza.

Per **trattamento** dei dati personali si intende qualunque operazione o complesso di operazioni, effettuati anche senza l'ausilio di strumenti elettronici, concernenti: la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modificazione, l'estrazione, la selezione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distruzione dei dati anche se non registrati in una banca di dati.

1) I suddetti dati personali verranno utilizzati per **finalità** connesse alle reciproche obbligazioni derivanti da rapporti contrattuali e ai conseguenti adempimenti legali, nonché, per effettuare una efficace gestione amministrativa dei rapporti con voi in essere.

Il trattamento avverrà sia tramite archivi cartacei sia tramite l'utilizzo di strumenti elettronici per i quali il Polidiagnostico Santa Lucia S.r.l. ha provveduto ad adottare le misure minime di sicurezza previste dal d.lgs 196/2003 ed ulteriori misure volte a garantire che il trattamento si svolga in condizioni di sicurezza.

2) I dati personali possono essere inoltre trattati per l'invio di materiale pubblicitario e per metterla a conoscenza dei nuovi servizi che potranno esserle offerti dal nostro centro.

3) I dati potranno essere comunicati a società di servizi con le quali il Polidiagnostico Santa Lucia S.r.l. ha un rapporto di collaborazione, al fine dell'invio di materiale promozionale e pubblicitario.

Il trattamento dei dati di cui ai punti 2, 3, è da ritenersi facoltativo; un suo eventuale rifiuto al conferimento e/o al trattamento non avrà alcuna ripercussione sul contratto in essere ma non ci permetterà di informarla sulle nuove opportunità che potrà offrirle la nostra società.

I dati verranno trattati per tutta la durata dei rapporti contrattuali instaurati ed anche successivamente sino all'espletamento di tutti gli adempimenti di legge nel rispetto delle modalità indicate all'art. 13 della legge suddetta.

Titolare del trattamento dei dati è il Polidiagnostico Santa Lucia S.r.l.

Per esercitare i diritti previsti dall'art.15-16-17-18-19-20-21-22-23 del DGPR 2016/679 l'interessato dovrà rivolgere richiesta scritta indirizzata a:

**Polidiagnostico Santa Lucia S.r.l.**

**Salvatore Monteforte, 2 - Siracusa**

**Telefono: 0931.701400**

**Fax: 0931.701233**

**sito web: polidiagnosticosantaluciasrl.it**

**e-mail: polidiagnostico@gleg.it**

#### **1.3 *Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo***

L'adozione di un Sistema Qualità, fornisce i mezzi per una continuativa verifica degli impegni e dell'adeguamento organizzativo.

Tali mezzi sono:

- le Verifiche Ispettive interne, che il Responsabile Gestione Qualità effettua periodicamente su tutte le attività inerenti i

servizi offerti dallo Polidiagnostico Santa Lucia S.r.l.;

- i Riesami della Direzione, che lo staff dirigenziale, effettua annualmente per valutare l'andamento generale del sistema qualità.

#### **1.4 Indagini sulla soddisfazione dei cittadini/utenti**

Il Polidiagnostico Santa Lucia S.r.l., al fine di migliorare i servizi offerti, ai propri utenti adotta un questionario di soddisfazione dell'utente che viene somministrato prima del follow-up ambulatoriale al termine del servizio fruito. L'utente potrà compilarlo in forma anonima, se vorrà, e consegnarlo direttamente all'accettazione depositandolo in un apposito contenitore o spedirlo per posta. Si riporta in allegato un fac-simile dello stesso questionario.