



CENTRO OCULISTICO DI PAOLO MELENCHI & C. S.r.l.



ACCREDITATO SSN, CLASSE 3 (Livello di Qualità Superiore)

Via F. Cilea, 64 Parco NIDAN – 81100

CASERTA P.Iva: 01860690617

Tel./fax: 0823.343799 – 344814

e-mail: oculistica.melenchi@libero.it

e-mail pec: centromelenchi@pec.it

CARTA DEI SERVIZI

Redatta ai sensi del DPCM del 19 maggio 1995 e Deliberazione Regione Campania n. 369 del 23 marzo 2010

Modifiche/aggiunte/eliminazioni evidenziate da barra laterale al testo o
sottolineatura

11	01/09/2025	
10	21/06/2021	
9	01/09/2020	
8	31/12/2018	
7	01/12/2016	
6	27/01/2014	
5	07/05/2012	
4	28/02/2011	
Rev.	Data	Verificato e Approvato (Amministratore)

Ho fatto della mia passione il mio lavoro.

Ho fatto del mio lavoro il mio modo per aiutare, indistintamente, la gente, per alleviare le pene, i dolori, per vederla sorridere e sperare.

Ho fatto del mio lavoro il modo per trascorrere il tempo con amici, colleghi e per trasmettere la mia "piccola" esperienza ai più giovani.

Ho sempre fatto in modo che lavorando, io mi sentissi a casa.

Ho fatto in modo che alla fine, la mia vita non trascorresse invana.

Paolo Melenchi

Gentile Cliente,

Siamo lieti di presentarLe la Carta dei Servizi del **CENTRO OCULISTICO di Paolo Melenchi & C. S.r.l. (d'ora in poi anche Centro)**.

Tale **Carta** oltre a darLe informazioni dettagliate 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.

La Carta dei Servizi configurandosi come "patto" tra il soggetto erogatore del servizio e il cittadino, assume la funzione di strumento di miglioramento della qualità del servizio offerto e della comunicazione, pertanto definisce gli obiettivi, gli impegni assunti per il raggiungimento di questi ultimi da parte dell'amministrazione che l'adotta, gli standard di riferimento, le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell'utente.

All'interno troverà tutto quanto potrà esserLe utile per conoscere chi sta offrendo i servizi di cui ha bisogno, quali sono le prestazioni che Le offriamo, le modalità e gli orari di accesso e ritiro referti e quale è il livello (standard) di servizio che ci impegniamo ad assicurarLe.

La *Carta*, stabilisce tempi e modalità di erogazione dei servizi forniti dal Centro.

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

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 **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.

Il **Centro**, intende svolgere il proprio compito con particolare attenzione alle fasce di popolazione che, per età, per stato sociale, handicap, o malattia, sono più deboli, ma ponendo in ogni caso il cittadino al centro della propria attenzione.

INDICE DEGLI ARGOMENTI

SEZ. I	UN IMPEGNO PER LA QUALITA'
	Introduzione
	Il CENTRO OCULISTICO di Paolo Melenchi & C. S.r.l.
	I principi fondamentali
	Obiettivi generali
	Il sistema qualità del Centro
	La politica per la qualità del Centro
	Il cittadino: diritti e doveri
SEZ. II	INFORMAZIONI SUL CENTRO E I SERVIZI FORNITI
SEZ. III	PROGRAMMI, IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'
	Livelli di servizio ed indicatori della relativa regolarità (adeguatezza)
	Sicurezza delle strutture e degli utenti
	Comfort nel Centro
	Aspetti relazionali - comportamentali
	Attenzione all'ambiente
SEZ. IV	TUTELA DEL CLIENTE E MODALITA' DI VERIFICA
	Informazioni agli utenti
	Riconoscimento degli utenti
	I Controlli di Qualità
	Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente
	Presentazione dei reclami
	Procedure di inoltro dei reclami
	Copertura assicurativa per danni alle persone
	Validità della Carta dei Servizi
SEZ. V	CONTENIMENTO DELLE LISTE DI ATTESA

SEZ. I

UN IMPEGNO PER LA QUALITA'

INTRODUZIONE**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 **Decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito dalla legge 11 luglio 1995, n. 273**: adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione, di proprie "Carte dei servizi" sulla base di "schemi generali di riferimento";

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";

il **Decreto Legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 e modificazioni ed integrazioni**, recante "Riordino della Disciplina in Materia Sanitaria, a norma dell'articolo 1 della Legge 23 Ottobre 1992, N. 421". Articolo 14 - Diritti dei cittadini;

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 .

il **Regolamento N° 1 del 22 giugno 2007, pubblicato sul BURC n° 38 del 04/07/2007**, recante la definizione dei requisiti ulteriori e le procedure per l'accreditamento istituzionale dei soggetti pubblici e privati che erogano attività di assistenza specialistica in regime ambulatoriale, in regime di ricovero ed in regime residenziale.

il **DCA N. 51 del 4 luglio 2019, pubblicato sul BURC n. 41 del 22/07/2019**, recante "Integrazione requisiti per l'accreditamento istituzionale delle strutture pubbliche e private.

Struttura della Carta dei Servizi

La Carta dei servizi recepisce gli obiettivi di qualità espressi dal Centro e riporta in modo chiaro e comprensibile i seguenti aspetti:

- a) la descrizione della struttura sanitaria e dei suoi principi fondamentali
- b) informazioni utili sulle strutture e i servizi forniti
- c) le informazioni contenute nel piano regionale per le liste di attesa

- d) standard di qualità impegni e programmi
- e) meccanismi di tutela e verifica.

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.

II CENTRO OCULISTICO DI PAOLO MELENCHI & C. S.R.L.

Il Centro Oculistico di “O. Melenchi” day surgery inizia la sua attività nel 1990, dopo una ultra trentennale attività specialistica del dottore Orazio Melenchi, svolta nello studio di C.so Trieste, 116 (chirurgica presso la clinica Villa del Sole – Caserta).

Nel mese di luglio del 1999 il Centro si trasferisce dal C.so Trieste, 116 all'attuale sede in Via Cilea, 64 Palazzo Nidan, Caserta; nel gennaio del 2008 il Centro cambia la ragione sociale in **“Centro Oculistico di Paolo Melenchi & C. s.a.s.”** P.IVA: 01860690617, per assumere, infine, da marzo 2018, l'attuale ragione sociale **“Centro Oculistico di Paolo Melenchi & C. S.r.l.”**.

Il legale rappresentante è la Dott.ssa Rita Zuccaro.

Il Centro è dotato di un sistema di gestione della qualità conforme alla norma ISO 9001:2015, certificato dal 2003, da ente esterno **ACCREDIA (CSQ-certificato n. 9122 MELC e IQNET n° 35037)**.

Il Centro è dotato di ogni tipo di attrezzatura inerente alla specialità medica e chirurgica:

- 4 ambulatori perfettamente attrezzati per la diagnostica
- 1 sala operatoria per gli interventi chirurgici, completa di microscopio, carrello di emergenza, defibrillatore, ecc., con telecamera collegata alla sala d'attesa per permettere ai familiari di seguire l'intervento
- 1 reparto completo di lavaggio e sterilizzazione per ferri chirurgici
- 1 sala sterilizzazione operatori
- 1 sala preparazione agli interventi
- 2 stanze di riposo dotate di impianto di ossigeno, telefono, campanello di chiamata e servizi;
- 1 living;
- 1 bagno per diversamente abili;
- 1 sala video proiezioni collegata con la sala operatoria, dotata di audio trasmittente.

La Struttura è in possesso della autorizzazione all'esercizio per ***P'erogazione di prestazioni medico-chirurgiche in regime ambulatoriale extraospedaliero e in regime di day-surgery (n.2 posti letto) per la branca di oculistica***, ai sensi della Delibera della Giunta Regionale n. 3958 del 07/08/2001 e successive modifiche ed integrazioni, rilasciata dal Comune di Caserta.

Con Decreto n. 93 del 05.09.2016, pubblicato sul BURC n. 62 del 20 settembre 2016, il Centro ha ottenuto l'Accreditamento Istituzionale definitivo per erogare prestazioni di Branche a visita in regime ambulatoriale – Codice Disciplina 34 - Oculistica, in Classe 3 (Tre), livello di qualità superiore ai sensi del Regolamento n. 1/2007, attestato con Deliberazione ASL n. 633 del 13.05.2013.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi è redatta sulla base dei seguenti principi:

- a) imparzialità nell'erogazione delle prestazioni e uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi
- b) piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e la modalità di erogazione degli stessi
- c) definizione di standard e assunzione di impegni da parte dell'amministrazione locale rispetto alla promozione del servizio e alla determinazione di modalità di valutazione costante della qualità stessa
- d) organizzazione di modalità strutturate per la tutela dei diritti del cittadino
- e) ascolto delle opinioni e dei giudizi espressi dai cittadini direttamente o attraverso le associazioni che li rappresentano.

Ⓔ **eguaglianza:** *i servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinione politica, condizione di salute;*

Particolare attenzione viene riservata dal nostro Personale agli Anziani e ai Portatori di handicap.



Categorie privilegiate: anziani e diversamente abili



Ⓔ **imparzialità:** *i servizi e le prestazioni sono forniti adottando verso gli utenti comportamenti obiettivi, equi ed imparziali;*

Ⓔ **continuità:** *assicurazione della erogazione dei servizi senza interruzione temporali improprie. In caso di interruzioni imputabili a guasti o a manutenzioni necessarie per la corretta erogazione dei servizi, vengono adottati tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata degli eventuali disagi;*

Ⓔ **diritto di scelta:** *libertà, ove è consentito dalla legislazione vigente, di scegliere i soggetti erogatori del servizio;*

Ⓔ **rispetto:** *ogni cittadino deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità;*

- © **partecipazione:** *il Centro garantisce la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti del Centro stesso. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del Centro, che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990, n. 241 (4);*
- © **efficienza ed efficacia:** *il Centro persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento della qualità, dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi resi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo;*
- © **cortesìa:** *ogni utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesìa ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità;*
- © **chiarezza e comprensibilità dei messaggi:** *il Centro pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nel rapporto con gli utenti.*

Il Centro persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento, cercando la partecipazione del personale, dei collaboratori e dei pazienti, attraverso riunioni periodiche ascolto dei suggerimenti e questionari di gradimento relativi all'efficienza ed all'efficacia dei servizi resi.

La presente Carta dei Servizi, prima della pubblicazione, ha passato il vaglia del personale e dei nostri collaboratori.

OBIETTIVI GENERALI

Gli obiettivi generali della Carta dei Servizi sono:

- garantire la centralità del cittadino rispetto alla organizzazione dei servizi;
- favorire la partecipazione del cittadino in forma organizzata alla progettazione e monitoraggio delle attività;
- migliorare la comunicazione per favorire l'accesso e l'utilizzo dei servizi sanitari;
- verificare concretamente la qualità dei servizi erogati attraverso il controllo del rispetto degli standard che l'ambulatorio si impegna a perseguire;
- favorire la conoscenza dell'organizzazione aziendale ed il coinvolgimento degli operatori;
- garantire la funzione di tutela dei diritti dei cittadini, attraverso la partecipazione degli stessi all'attività del Centro e attraverso la gestione dei reclami.

In particolare la Carta dei servizi:

- a) Adotta gli standard di qualità del servizio;
- b) Pubblicizza gli standard adottati e informa il cittadino;
- c) Garantisce il rispetto degli standard adottati;

d) Verifica il rispetto degli standard e misura il grado di soddisfazione degli utenti.

IL SISTEMA QUALITA' DEL CENTRO OCULISTICO DI PAOLO MELENCHI & C. S.R.L.

L'applicazione del concetto *soddisfare le aspettative, i bisogni e le richieste, esplicite ed implicite, dell'Utente* è il fondamento del concetto *Qualità*. In tale ottica il Centro si è dotato di un Sistema di Gestione Qualità certificato a fronte della norma UNI EN ISO 9001:2015 da organismo accreditato (CSQ - Certificato n° 9122.MELC) con lo scopo essenziale di ottenere un miglioramento continuo dei propri processi, di aumentare la capacità di monitoraggio delle proprie prestazioni, di migliorare costantemente la capacità di conoscere e soddisfare le esigenze dei pazienti, offrendo loro la garanzia che tutte le attività siano effettuate secondo una metodologia prestabilita e soggetta a miglioramento continuo.

Il centro del Sistema Qualità è dunque il Paziente.

LA POLITICA PER LA QUALITA' DEL CENTRO OCULISTICO DI PAOLO MELENCHI & C. S.R.L.

Le norme ISO attribuiscono alla Leadership del Centro il compito di perseguire, definire ed attuare la politica per la qualità.

Essa comprende *gli obiettivi e gli indirizzi generali dell'organizzazione relativi alla qualità*.

La politica per la Qualità così come approvata dall'Amministratore Unico, è resa pubblica mediante affissione nel Centro. Essa si basa sui seguenti principi:

- rispettare le richieste contrattuali dei committenti
- focalizzare la propria attenzione sulle esigenze dei clienti interni (personale dipendente e collaboratori) ed esterni (pazienti)
- conseguire costantemente il miglioramento continuo della qualità
- formare tutto il personale sul sistema di gestione per la qualità aziendale.
- implementare un piano di analisi del rischio per la prevenzione degli eventi avversi.

IL CITTADINO: DIRITTI E DOVERI

DIRITTI

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 tutte 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;*
- ❖ *ottenere risposte adeguate ed omogenee.*

DOVERI

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

- ❖ *mantenere un comportamento responsabile in ogni momento, collaborando con tutti 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 del Centro considerandoli patrimonio di tutti;*
- ❖ *rispettare le indicazioni ricevute relative all'utilizzo di prestazioni e servizi.*

SEZ. II

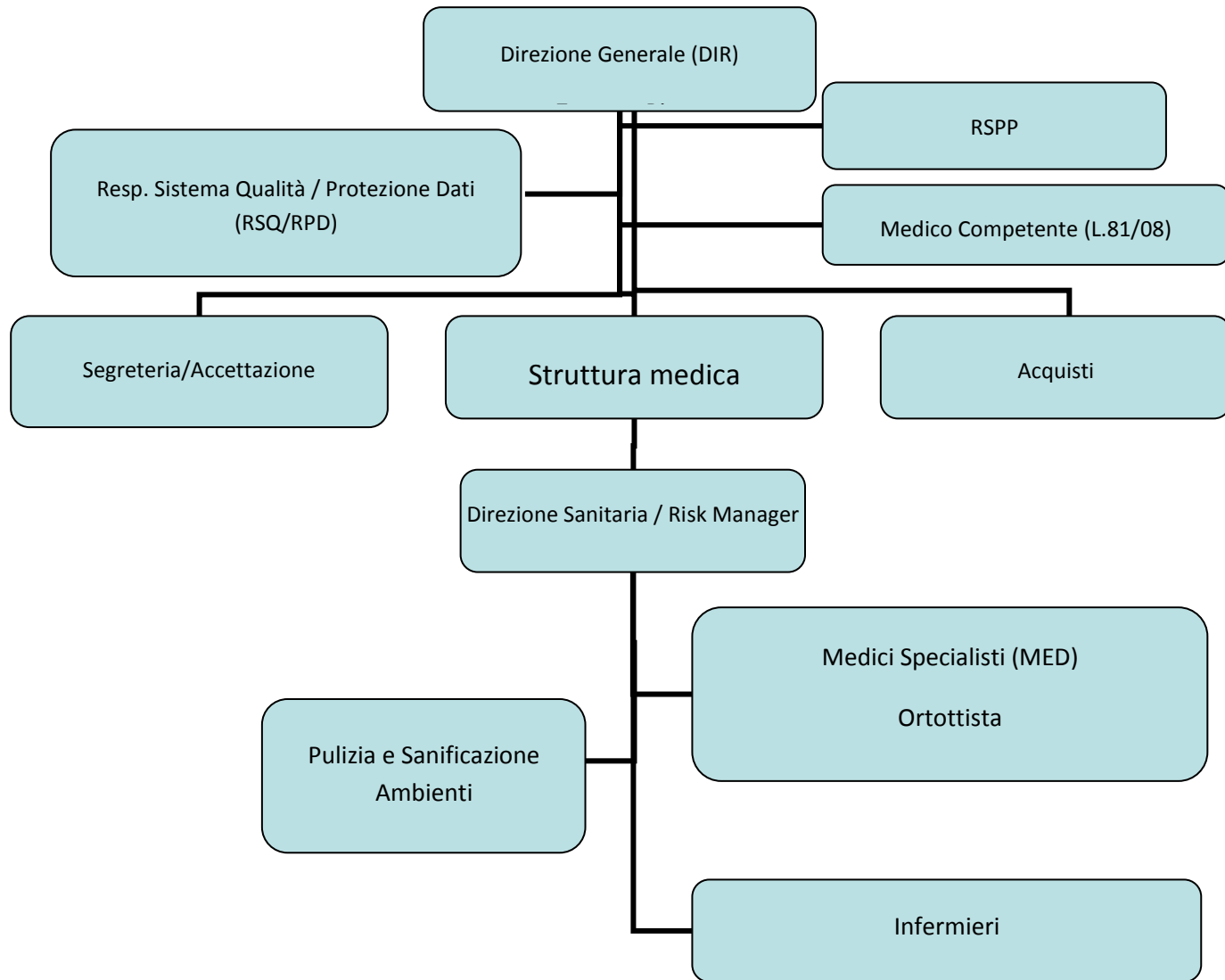
INFORMAZIONI SUL CENTRO E I SERVIZI FORNITI

ORGANIZZAZIONE GENERALE

È di seguito riportato l'organigramma del personale del Centro Oculistico di Paolo Melenchi & S.r.l. con le relative le funzioni e gerarchie ricoperte all'interno del Centro.

Il Responsabile della Struttura è il Dr. Alessio De Rosa

Ragione sociale:	Centro Oculistico di Paolo Melenchi & S.r.l.
Sede:	Via Cilea, 64 – 81100 Caserta
Telefono:	0823- 343799
E MAIL	oculistica.melenchi@libero.it
E MAIL PEC	centromelenchi@pec.it
SITO	www.centromelenchi.it



IL CENTRO OCULISTICO DI PAOLO MELENCHI & C. S.r.l.

offre i seguenti servizi agli utenti:

in regime di accreditamento (principali)

- LASERTERAPIA ARGON YAG
- ESAME COMPLESSIVO DELL'OCCHIO
- ESAME DEL FONDUS OCULI
- ESAME PARZIALE DELL'OCCHIO
- TONOGRAMMA
- YAG – LASER PER CATARATTA SECONDARIA
- FOTOCOAGULAZIONE CON ARGON -LASER
- ECOGRAFIA OCULARE
- ECOBIOMETRIA
- BIOMICROSCOPIA CORNEALE
- PACHIMETRIA CORNEALE
- TOPOGRAFIA CORNEALE
- ERG
- PEV

in regime privato

- MICROCHIRURGIA OCULARE
- FLUORANGIOGRAFIA RETINICA
- CATARATTA
- TRATTAMENTO DELL'IPOVISIONE
- OCT
- CROSS LINKING
- PERIMETRIA COMPUTERIZZATA
- ANGIOGRAFIA COROIDEALE CON VERDE DI INDOCIANINA

Per l'elenco completo consultare l'accettazione.

I servizi sono offerti nei seguenti **orari**:

GIORNO	ORARIO VISITE/ESAMI - RITIRO REFERTI E SERVIZIO SEGRETERIA	
LUNEDÌ	09,00 – 13,00	16,00 – 20,00
MARTEDÌ	09,00 – 13,00	16,00 – 20,00
MERCOLEDÌ	09,00 – 13,00	16,00 – 20,00
GIOVEDÌ	09,00 – 13,00	16,00 – 20,00
VENERDÌ	09,00 – 13,00	16,00 – 20,00

Il **Centro** per l'erogazione dei suddetti servizi, è accreditato presso il Sistema Sanitario Nazionale.

Per le prestazioni erogate in regime di convenzione si applicano i tariffari Regionali. I costi di partecipazione alla spesa, in applicazione alle recenti disposizioni Regionali, sono resi noti mediante affissione nel Centro.

Per le prestazioni erogate in regime privato è disponibile presso l'Accettazione il Tariffario con la specifica dei prezzi per ciascun intervento.

SEZ. III	PROGRAMMI, IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ
----------	--

La Carta dei Servizi delle Aziende sanitarie pubbliche e private della Regione Campania adotta e fa propri i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

1. prevenzione
2. accesso garantito per tutti
3. informazione
4. consenso informato
5. libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari
6. privacy e confidenzialità
7. rispetto del tempo del paziente
8. individuazione di standard di qualità
9. sicurezza dei trattamenti sanitari
10. innovazione e costante adeguamento
11. iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari
12. personalizzazione del trattamento
13. sistema del reclamo
14. procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi

Alla luce di tali principi, si individuano i seguenti fattori di qualità per la realizzazione di un sistematico monitoraggio, per ognuno dei quali vengono individuati gli indicatori e fissati gli standard.

- ❖ accoglienza e orientamento
- ❖ comprensibilità e completezza delle informazioni
- ❖ accessibilità alle prestazioni e alle strutture
- ❖ regolarità, puntualità, tempestività
- ❖ tutela dei diritti
- ❖ umanizzazione e valorizzazione delle relazioni sociali e umane
- ❖ personalizzazione e riservatezza
- ❖ partecipazione
- ❖ confort

Il **CENTRO OCULISTICO DI PAOLO MELENCHI & C. S.R.L.** ha definito standard generali e standard specifici di qualità e quantità dei Servizi. I primi rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese. I secondi si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può direttamente verificarne il rispetto.

Gli standard, infatti, sono sottoposti a verifica con gli utenti mediante la somministrazione periodica di appositi questionari.

Ogni anno vengono redatti piani diretti a migliorare progressivamente gli standard dei Servizi che possono essere aggiornati per adeguarli alle esigenze dei servizi stessi.

Ogni fattore comprende una serie di specifici indicatori, ossia variabili quantitative o parametri qualitativi. Per ogni indicatore, sulla base delle aspettative degli Utenti e delle potenzialità dell'Azienda, viene prefissato il livello di servizio promesso.

Gli indicatori vengono monitorati utilizzando 2 modalità: la rilevazione diretta del dato così come osservato / misurato, o mediante interviste rivolte ai pazienti che utilizzano i servizi e le infrastrutture del Centro.

Dal confronto dei risultati si ottiene *lo stato di salute della Qualità* dei servizi erogati.

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

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

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità.

Uno standard di qualità è un valore atteso per un certo indicatore: gli standard a loro volta si suddividono tra standard generali e standard specifici. **Gli standard generali** rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese, e sono espressi in genere da valori medi statistici degli indicatori: **gli standard specifici** si riferiscono invece a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può verificarne direttamente il rispetto, e sono espressi in genere da una soglia massima o minima relativa ai valori che l'indicatore può assumere.

LIVELLI DI SERVIZIO ED INDICATORI DELLA RELATIVA REGOLARITÀ (ADEGUATEZZA)

Ricordando che sono escluse le dimensioni relative alla qualità tecnica (competenza, affabilità, sicurezza, ecc.), la qualità del servizio in sanità ruota intorno ai seguenti *aspetti*:

1. **gli aspetti legati al tempo**, come la puntualità, la regolarità (mantenimento delle liste di attesa, rispetto di programmi prefissati e comunicati);
2. **gli aspetti legati all'informazione** relativa al trattamento sanitario: comprensibilità, chiarezza, completezza;
3. **gli aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza** all'ingresso nella struttura, comprensivi della segnaletica, della necessaria informazione generale sui servizi (orari, nomi dei responsabili, ecc.);
4. **gli aspetti legati alle strutture fisiche**: il comfort e la pulizia della struttura, dei servizi, delle sale di attesa;

5. **gli aspetti legati alle relazioni sociali e umane:** la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento, la capacità di rassicurazione, il rispetto della privacy, la cortesia e il rispetto della dignità, ecc.

6. **gli aspetti legati all'adeguatezza delle prestazioni erogate:** mediante l'effettuazione di controlli di qualità interni e controlli di qualità.

7. **gli aspetti legati alla sicurezza delle cure e alla gestione del rischio:** mediante la redazione di un piano aziendale per la gestione del rischio clinico e degli eventi avversi e mirati programmi di formazione del personale.

SICUREZZA DELLE STRUTTURE E DEL CITTADINO/UTENTE

La salvaguardia della sicurezza dei cittadini/utenti e delle strutture del Centro è la premessa fondamentale delle attività del **Centro**.

L'ambiente di lavoro rispetta i requisiti legislativi e presenta tutte le attrezzature necessarie per l'esecuzione delle attività. La gestione degli spazi di lavoro e dei servizi connessi è tenuta sotto controllo dal documento di Valutazione dei rischi, redatto ed aggiornato in conformità al D.Lgs. n° 81/2008.

Le condizioni ambientali per i singoli locali sono adeguate alle disposizioni di legge per gli ambienti di lavoro e monitorate in modo da assicurare la conformità ai requisiti del servizio erogato.

Al fine di garantire che in ogni aspetto della operatività del Centro la sicurezza sia adeguatamente considerata come elemento prioritario, è stato dunque implementato un piano della sicurezza che assicura:

- Il continuo miglioramento delle infrastrutture e degli impianti
- Un adeguato programma di formazione
- Adeguati sistemi di prevenzione e di allarmi
- Adeguate procedure di emergenza

Tutte le fasi che il cittadino/utente vive, dall'ingresso al Centro all'uscita, sono pertanto valutate al fine di ridurre ogni eventuale rischio.

IL COMFORT NEL CENTRO

Garantire ai propri pazienti una permanenza almeno gradevole nel Centro è uno degli obiettivi che il **Centro Oculistico di Paolo Melenchi & C. S.r.l.** si pone.

Infatti l'utente che arriva al Centro, trascorre, prima in sala di attesa e poi negli studi medici / sale operatorie un certo lasso di tempo all'interno del Centro. Pertanto, il Centro assicura al

paziente una facilità negli spostamenti (segnaletica chiara), un sufficiente spazio (posti a sedere per l'attesa), un'adeguata climatizzazione, una disponibilità di mezzi di intrattenimento e tutto ciò che può rendere il Centro un luogo confortevole.

ASPETTI RELAZIONALI – COMPORTAMENTALI

Centro Oculistico di Paolo Melenchi & C. S.r.l. garantisce ai propri utenti alcune regole di base del proprio personale sugli aspetti relazionali verso gli stessi:

- *La riconoscibilità*
ossia la individuazione personale di tutti i dipendenti attraverso la dotazione di un cartellino di riconoscimento (da portare in modo ben visibile), contenente il nome e il cognome del collaboratore.
- *La presentabilità*
Sia attraverso l'utilizzo di un abbigliamento decoroso e pulito, ove non sia prevista un'apposita divisa (camice), sia ponendo una particolare attenzione alla cura personale, evitando forme di trascuratezza e/o eccentricità.
- *Comportamenti, modi e linguaggio*
Che dovranno essere tali da stabilire con il paziente un rapporto di fiducia e collaborazione. Il linguaggio utilizzato per le informazioni e le comunicazioni, sia scritte che verbali tra Azienda e Paziente, dovrà essere chiaro e comprensibile.
Il personale affronterà con prontezza e disponibilità eventuali problemi che dovessero verificarsi ai pazienti.
- *Rispetto della privacy*
attraverso l'applicazione delle regole definite nel Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (UE) 2016/679, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati.

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

In sintonia con la crescente sensibilità sulle problematiche ambientali, il **Centro Oculistico di Paolo Melenchi & C. S.r.l.** si propone quale soggetto promotore di iniziative atte a migliorare sia l'impatto ambientale delle attività connesse alle prestazioni erogate sulla collettività, sia la sicurezza dei pazienti che utilizzano le strutture del Centro.

SEZ. IV	TUTELA DEL CLIENTE E MODALITA' DI VERIFICA
---------	--

INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Per ottenere una visita o un'altra prestazione specialistica o diagnostica (per quanto in convenzione) è necessaria la richiesta del medico del S.S.N. su ricettario regionale. Per le prestazioni non convenzionate la prescrizione del medico non è vincolante.

Al ricevimento della richiesta dell'utente il responsabile accettazione:

- *Valuta se il Centro è autorizzato ed in grado di eseguire gli esami contenuti in prescrizione.*
- *Verifica che non siano trascorsi più di 30 giorni dalla prescrizione, in caso contrario invita l'utente a farsi rifare la prescrizione.*
- *Verifica che il numero massimo degli esami prescritti non superi il limite di 8 per impegnativa, nel caso contrario l'utente sceglie se pagare come privato gli esami eccedenti o ritornare dal medico per farsi prescrivere gli esami su più impegnative.*
- *Si accerta dell'identità del paziente e fa firmare negli appositi spazi*
L'utente, al momento della presentazione della richiesta, è informato sul rispetto della legge sulla privacy.

In caso di prestazioni che richiedano una preparazione preventiva, al momento della prenotazione verrà rilasciato un foglio di istruzioni unitamente al consenso informato che dovrà necessariamente essere riconsegnato all'Accettazione, compilato in ogni sua parte, alla visita successiva.

Nel caso in cui l'utente non possa presentarsi nel giorno fissato per la prestazione, deve comunicarlo anche a mezzo telefono al Centro.

Parimenti il Centro comunicherà per tempo l'impossibilità ad erogare le prestazioni, fissando contemporaneamente il nuovo appuntamento.

Modalità di esecuzione delle visite ambulatoriali e degli interventi chirurgici

Il giorno della visita occorre presentarsi presso il Centro, almeno 15 minuti prima dell'orario convenuto. I pazienti possono essere accompagnati al massimo da **una** persona.

N.B. Le persone sottoposte a terapia (esempio trattamento farmacologico per il cuore, diabete, ansia, depressione, artrosi, ecc.) devono seguire le indicazioni del medico curante.

Il personale in accettazione è tenuto a fornire tutte le informazioni relative agli esami richieste dai pazienti.

Gli esami vengono eseguiti dai medici specialisti del Centro secondo protocolli medici standardizzati, che contengono almeno le seguenti informazioni:

- Metodologie operative.
- Equipe medico/chirurgica.
- Tempi medi di esecuzione.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento del ticket deve essere effettuato al momento dell'accettazione con rilascio di regolare fattura. Per le prestazioni private il pagamento deve essere eseguito prima dell'intervento con rilascio di regolare fattura.

I CONTROLLI QUALITÀ NEL CENTRO OCULISTICO DI PAOLO MELENCHI & C. S.R.L.

Per controllare la qualità dei servizi offerti il **Centro Oculistico di Paolo Melenchi & C. S.r.l.** si serve di esperti che eseguono il controllo qualità e sicurezza sulle apparecchiature, avendo predisposto apposite procedure operative ed istruzioni per il controllo del processo di erogazione del servizio e per le registrazioni delle eventuali non conformità rilevate in qualsiasi fase del processo.

Tutti gli strumenti utilizzati nelle attività chirurgiche sono sottoposti a sterilizzazione, secondo protocollo interno.

E', infine prevista ed applicata una procedura per la sanificazione degli ambienti.

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La relazione tra il servizio atteso, il servizio fruito e il servizio recepito e la soddisfazione dell'utenza è valutata periodicamente mediante la compilazione di questionari anonimi, in cui viene chiesto ai pazienti di esprimere il gradimento delle prestazioni e dei servizi erogati e la proposta di eventuali modifiche.

Costituiscono standard di qualità dei servizi forniti, gli indicatori qualitativi e quantitativi utilizzati dal **Centro Oculistico di Paolo Melenchi & C. S.r.l.** per misurare il grado di soddisfazione del Cliente (tempo di attesa, efficienza dell'assistenza, ecc.).

Il monitoraggio sulla qualità dei servizi offerti consente di ottenere sia una misura del grado di soddisfazione degli utenti che un'individuazione delle aree critiche.

Sulla base dei risultati di tali rilevazioni vengono formulati dei programmi di miglioramento, il cui andamento è controllato attraverso l'osservazione di opportuni indicatori.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Centro Oculistico di Paolo Melenchi & C. S.r.l. ha definito come obiettivo prioritario della propria politica la piena soddisfazione dei Clienti.

Il reclamo dei Clienti, che costituisce un chiaro segnalatore del disservizio, diventa perciò 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 Oculistico di Paolo Melenchi & C. S.r.l.** 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 ***Centro Oculistico di Paolo Melenchi & C. s.r.l.***. Il personale dell'Accettazione provvederà a registrare la segnalazione e ad attivare i Responsabili interessati;
- rivolgersi direttamente al personale dell'Accettazione che provvederà a registrare la segnalazione e ad attivare i Responsabili interessati.

PROCEDURE DI 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

Centro Oculistico di Paolo Melenchi & C. S.r.l. si impegna a:

- Rispondere al paziente entro 3 giorni dal ricevimento del reclamo, mediante lettera
- Comunicare nella lettera di risposta al Paziente sia l'esito degli accertamenti compiuti sul disservizio segnalato, che le azioni intraprese.

COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ALLE PERSONE

La struttura si premura di verificare che ogni professionista che operi, a qualunque titolo, nella stessa sia in possesso di copertura assicurativa per la copertura dei rischi patrimoniali da responsabilità *med-mal*, al fine di potersi avvalere dell'eventuale azione di rivalsa.

La struttura ha stipulato una polizza (contratto n. GK20D0501A323TA-LB), con **Lloyd's Insurance Company S.A.**, per la copertura assicurativa della responsabilità civile verso terzi e dipendenti e responsabilità civile professionale per aziende e strutture ospedaliere e sanitarie di diritto privato Legge 24/2017).

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

E' effettuata periodica rivalutazione della Carta da parte della Direzione del Centro con l'apporto delle associazioni di tutela dei cittadini, dei malati e del volontariato. Gli utenti saranno portati a conoscenza di eventuali revisioni della *Carta* tramite diffusione di copie in sala di attesa e pubblicazione sul sito web aziendale.

SEZ. V	CONTENIMENTO DELLE LISTE DI ATTESA
--------	------------------------------------

Il **Centro Oculistico di Paolo Melenchi & C. S.r.l.** ha recepito le indicazioni contenute nella normativa regionale in materia (rif. **Decreto n. 52 del 4/7/2019** “Piano Nazionale per il Governo delle Liste di Attesa 2019/2021 (PNGLA 2019/2021). **Recepimento Intesa e adozione del Piano Regionale per il Governo delle Liste di Attesa 2019/2021 (PRGLA 2019/2021)** pubblicato sul BURC N. 41 del 22/07/2019.

I criteri di formazione delle liste di attesa sono i seguenti:

U (Urgente) da eseguire nel più breve tempo possibile e, comunque, entro 72 ore;

B (Breve), da eseguire entro 10 giorni;

D (Differibile), da eseguire entro 30 giorni per le visite o 60 giorni per gli accertamenti diagnostici

P (Programmata) da eseguire entro 120 giorni

Tempi di attesa del Centro

Prestazione	Codice Nomenclatore	U	B	D	P
Prima Visita oculistica	95.02	24 ore	7 gg	15 gg	30 gg

Facendo riferimento a tale normativa si può affermare che nel **Centro Oculistico di Paolo Melenchi & C. S.r.l.** **non esistono Liste di Attesa**, per l'esecuzione delle prestazioni.

Considerata comunque:

- 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”;
- 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, nonché ridurre la qualità percepita.

il **Centro Oculistico di Paolo Melenchi & C. S.r.l.** individua nel Direttore Sanitario il Referente Aziendale per le liste di attesa con l'incarico di gestire e monitorare tutte le attività connesse al governo delle liste di attesa.

