

CARTA DEI SERVIZI CENTRO CETAC

Gentile Signora, egregio Signore,
desideriamo farLe conoscere il nostro Centro di Ricerca Diagnostico CE.T.A.C., accreditato presso il Servizio Sanitario Nazionale (*).

(* Le strutture accreditate sono dotate dei requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi generali e specifici stabiliti dalla Regione Campania; queste sono autorizzate contrattualmente ad erogare prestazioni sanitarie i cui costi sono a carico del Sistema Sanitario Nazionale (www.aslcaserta.it).

MISSIONE E OBIETTIVI

La missione del Centro CETAC è la consapevolezza dell'importanza della qualità dei servizi sanitari e della programmazione aziendale, nella ferma convinzione che qualità vuoi dire:

- risposte adeguate, precise ed immediate ai più importanti bisogni sanitari del cittadino-utente;
- organizzazione di servizi snelli, che garantiscano al cittadino un accesso semplice ed immediato;
- personale altamente qualificato (professionalità, cortesia e rispetto dell'utente)

Amministratori: Dr. Giampiero Pilla Dr. Lorenzo Cappuccio Direttore Sanitario: Dr.ssa Stefania Cipullo	Responsabili di Branch: Radiodiagnostica : Dr. Gianluca Ginolfi Medicina Nucleare: Dr.ssa Stefania Cipullo Medicina di Laboratorio: Dr. Sergio Pugliese Cardiologia: Dr. Marco Migliaccio
--	--





PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ASSISTENZA SANITARIA

UGUAGLIANZA:	A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, etnia, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi o condizioni fisiche, psichiche, economiche, ecc.
IMPARZIALITA':	A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime da parte di chiunque operi, nel massimo rispetto e gentilezza reciproci, nei confronti di tutte le persone.
DIRITTO DI LIBERA SCELTA:	Ogni cittadino, munito della richiesta del Medico del Servizio Sanitario su ricettario nazionale, può esercitare il diritto di libera scelta sancito dalla legge e rivolgersi direttamente al Centro che è convenzionato con le Asl.
PARTECIPAZIONE:	Tutti i cittadini che desiderassero collaborare con osservazioni e suggerimenti, possono servirsi dei moduli disponibili presso l'accettazione, lasciandoli poi nel contenitore nella sala di attesa. Il Direttore Sanitario, in accordo con il nostro Responsabile Ufficio del Personale, avrà cura di analizzare tutti i questionari per eliminare gli eventuali inconvenienti o per attuare i miglioramenti suggeriti.
EFFICIENZA ED EFFICACIA:	Il personale del Centro è impegnato a garantire che sia erogato un servizio efficiente ed efficace in tutte le fasi operative sia sanitarie che amministrative. La struttura si attiva costantemente nell'adottare le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

DIRITTI DEGLI UTENTI:

Gli utenti hanno diritto di: <ul style="list-style-type: none">• essere accolti e trattati rispettosamente con gentilezza, con competenza ed attenzione• essere tutelati nella propria privacy.• proporre segnalazioni e/o reclami.• ottenere dal Centro Cetac informazioni relative alle prestazioni erogate, alla modalità di accesso ed alla competenza dei medici e del personale .• poter identificare immediatamente i propri interlocutori mediante cartellino di riconoscimento.	Gli utenti hanno il dovere di: <ul style="list-style-type: none">• tenere un comportamento responsabile.• collaborare con il personale medico, infermieristico, amministrativo e tecnico con cui entra in rapporto.• rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi in quanto patrimonio comune.• non fumare e spegnere i telefoni cellulari all'interno della struttura.• controllare la quietanza per verificare la correttezza dei dati personali.
---	---

UFFICIO RELAZIONE CON IL PUBBLICO (URP): Dr. Massimo Argenio

 Centralino 0823353141,0823354374	L'URP ascolta il cittadino, lo sostiene e lo orienta nell' utilizzo dei percorsi e dei servizi dell'azienda, fornendo una risposta personalizzata ai bisogni espressi. È un servizio orientato al miglioramento del rapporto fra paziente e struttura rivolto ad avere informazioni in merito a: - modalità di accesso, orari e sedi dei servizi dell' azienda; - difficoltà nell'accedere ai servizi o durante il percorso all'interno dei servizi aziendali; - proposte, osservazioni e segnalazioni inerenti i servizi offerti
 Fax 0823279713	
 Orario Sportello Urp : dal lunedì al venerdì dalle 9.00-13.00 e 15.00-17.00;	
 E-mail : urpcetac@gmail.com	

SERVIZI OFFERTI

RADIODIAGNOSTICA : Medico Responsabile Dr.Gianluca Ginolfi	<ul style="list-style-type: none">- Radiologia tradizionale- Ortopantomografia- Mammografia- Ecografia multislice- TC- Risonanze Magnetiche da 1.5 tesla
MEDICINA NUCLEARE : Medico Responsabile Dr.ssa Stefania Cipullo	<ul style="list-style-type: none">- Scintigrafie).- PET-TAC senza e/o con mdc

MEDICINA DI LABORATORIO : Medico Responsabile Dr. Sergio Pugliese	- chimica clinica - Tossicologia - Microbiologia - Immunoematologia - Ematologia - Sieroimmunologia - Dosaggi ormonali - Virologia - Allergologia - Autoimmunità - Diagnostica molecolare - Fertilità - Andrologia	- Campioni biologici (sangue, urine, feci, espettorato e tamponi)
CARDIOLOGIA : Medico Responsabile Dr. Marco Migliaccio	- Ecocolordopplergrafia cardiaca - Holter cardiaco - Holter pressorio - Test cardiovascolare da sforzo - Doppler vascolare	

STANDARD DI QUALITA'

FATTORI DI QUALITA'	STANDARD QUALITA'
Gestione delle segnalazioni URP	Uso di un questionario per la registrazione delle segnalazioni inoltrate dal cittadino Ufficio relazioni con il pubblico
Risposta alle problematiche	Monitoraggio delle segnalazioni, finalizzato all'individuazione di azioni di miglioramento
Adozione della Carta dei servizi	Aggiornamento della Carta dei servizi
Rispetto della privacy	Presenza di spazi che garantiscono la privacy
Tempo medio di ATTESA ai servizi erogati: Radiodiagnostica: Medicina Nucleare: Medicina di Laboratorio: Cardiologia:	Da 1 a 4 giorni Da 1 a 4 giorni ASSENZA DI PRENOTAZIONE Da 1 a 4 giorni
Tempo medio ritiro referti: Radiodiagnostica: Medicina Nucleare: Medicina di Laboratorio: Cardiologia:	Da 1 - 4 giorni (in relazione all'esame eseguito) Da 1 - 4 giorni (in relazione all'esame eseguito) Da 1 - 3 giorni (in relazione all'esame eseguito) Immediato Tempi diversi di consegna saranno comunicati all'utente al momento della prenotazione/accettazione.

ORARIO DELLE ATTIVITÀ AMBULATORIALI

<p style="text-align: center;"><u>ORARIO DI ACCESSO:</u> Dal LUNEDI' al VENERDI' dalle ore 07.30 alle ore 20.00</p> <p style="text-align: center;">SABATO ore 07.30 – 14.00</p> <p>La struttura non risponde del furto o dello smarrimento di denaro e oggetti di valore. Si consiglia, pertanto, di non indossare o tenere gioielli, oggetti preziosi, grosse somme di denaro o apparecchiature elettroniche.</p>	<p style="text-align: center;"><u>ORARIO PER IL RITIRO DEI REFERTI:</u></p> <p style="text-align: center;">Dal LUNEDI' al VENERDI' dalle ore 9.00 alle ore 19.00</p> <p style="text-align: center;">SABATO dalle ore 9:00 alle ore 12.00</p> <p>I referti possono essere ritirati esclusivamente da chi ha effettuato la prestazione o da persona con delega sottoscritta dal paziente.</p>
--	---

PRENOTAZIONI E COSTI

Prenotazioni

La prestazione può essere prenotata:

- direttamente presso il Centro CETAC presso l'apposito ufficio prenotazioni;
 - telefonicamente, chiamando il numero 0823-353141-354374- 1871426 - 215956.
 - Presso il CUP regionale
- Il numero di fax è il seguente 0823-279713. E mail info@cetaccaserta.it.

È possibile spostare o annullare le prenotazioni sia telefonicamente che di persona. Al momento della prenotazione viene consegnato un promemoria che ricorda:

- Data, orario e numero di prenotazione;
- tipo di prenotazione;
- eventuali informazioni specifiche e preparazioni all'esame

Il tempo medio di attesa tra la prenotazione ed esecuzione degli esami è di 48 ore.

È utile al momento della prenotazione avere con sé la richiesta del medico per l'esatta individuazione dell'indagine da eseguire.

Per le prestazioni erogate **tramite il Sistema Sanitario Nazionale (SSN)**, al momento dell'accettazione è necessario esibire:

- ✓ la richiesta del medico su ricettario regionale, (in caso di esenzione per patologia verificare la presenza del codice di esenzione sulla richiesta)
- ✓ valido documento di riconoscimento
- ✓ tessera sanitaria / codice fiscale

Per le prestazioni erogate in **regime privato**, al momento dell'accettazione è necessario esibire:

- ✓ valido documento di riconoscimento
- ✓ la tessera sanitaria / codice fiscale
- ✓ eventuale richiesta specialistica

Modalità di pagamento

Per le prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale è previsto il pagamento della quota di partecipazione alla spesa sanitaria di € 46,15; Per i pz. muniti di codice esenzione la quota è in relazione al reddito e alla patologia.

Per le prestazioni private l'onere è a completo carico del Cliente/Utente, in base al tariffario privato della struttura.

Ogni pagamento è richiesto o in contanti o tramite pos ed è documentato dalla ricevuta sanitaria da cui risulta l'ammontare versato.

PRIVACY

Al momento dell'accettazione il paziente viene invitato a firmare un apposito modulo contenente un estratto dell'informativa esposta in sala attesa riguardante il "Codice in materia di protezione dei dati personali", per il consenso al trattamento dei dati sensibili ai sensi dell'ex D. Lgs. 196/2003 (aggiornato con il nuovo regolamento UE 2016/679 -GPR-); non consentendo tale trattamento **non** è possibile procedere all'accettazione del paziente.

Nello stesso modulo viene richiesto il consenso al conferimento dei dati personali al Medico curante ed al paziente stesso tramite mezzi elettronici. Il diritto alla privacy all'interno della sala accettazione è tutelato da una piantana con nastro che regola la distanza e l'accesso al bancone dell'accettazione, l'appello ad entrare nei locali prelievi è completamente anonimo e basato sul numero rilasciato in accettazione, i locali prelievi sono strutturati in modo da rispettare la privacy dei singoli pazienti.

I dati che vengono forniti, obbligatori per legge, servono sia per rilevare lo stato di salute che per fini amministrativi e sono conservati in archivi protetti. I dati personali idonei a rilevare lo stato di salute sono notificati mediante rilascio di referto in plico chiuso la cui apertura è riservata al Medico Curante o all'Utente (per i minori a chi ne esercita la patria potestà).

COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

Il CETAC è situato nei pressi della stazione ferroviaria di Caserta a circa 50m. dall'uscita secondaria.

Per chi si reca in auto, l'uscita consigliata è Caserta Sud direzione Caserta : percorrere il vialone Carlo III di Borbone per circa 1 Km, al 4 incrocio, svoltando a destra su Viale Lincoln si giunge davanti la struttura.

