

GUIDA DEI SERVIZI AMBULATORIO LEC

Gentile Signora, egregio Signore,

desideriamo farLe conoscere il nostro ambulatorio LEC., 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).
Autorizzazione n° 09/09 del 22/04/2009; accreditata con Decreto n°94/2016.

MISSIONE E OBIETTIVI

La missione dell'ambulatorio LEC è la consapevolezza dell'importanza della qualità dei servizi sanitari e 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).

ORGANICO

DIRETTORE TECNICO: Dr. Linda Natale	✓ ✓ ✓	Dr. Roberto Rosato Dr. Alessandra Fasolino Tecnico Giuseppe Paone
La struttura organizzativa del Centro è dimensionata in modo tale che i tempi massimi di attesa per l'esecuzione degli esami è di circa 15 minuti.		

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 per partecipare fattivamente al miglioramento dei servizi prestati dal Centro o dal suo personale, possono servirsi dei moduli disponibili presso l'accettazione, lasciandoli poi nel contenitore nella sala di attesa. Il personale amministrativo e sanitario è comunque sempre presente durante l'orario di apertura della struttura per informazioni e chiarimenti. Il Direttore Sanitario, in accordo con il nostro Responsabile della gestione della Qualità, avrà ogni cura 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 E DOVERI DEGLI UTENTI:

<p>Gli utenti hanno diritto di:</p> <p>essere accolti e trattati rispettosamente e con gentilezza, con competenza ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni politiche, filosofiche e religiose.</p> <p>essere tutelati nella propria privacy.</p> <p>proporre segnalazioni e/o reclami.</p> <p>ottenere dal Centro LEC informazioni relative alle prestazioni erogate, alla modalità di accesso ed alla competenza dei medici e del personale .</p> <p>poter identificare immediatamente i propri interlocutori mediante cartellino di riconoscimento.</p> <p>avere una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.</p>	<p>Gli utenti hanno il dovere di:</p> <p>tenere un comportamento responsabile.</p> <p>collaborare con il personale medico, infermieristico, amministrativo e tecnico con cui entra in rapporto.</p> <p>rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi in quanto patrimonio comune.</p> <p>segnalare tempestivamente le disfunzioni di cui viene a conoscenza e favorire gli interventi messi in atto per rimediare alle stesse.</p> <p>rispettare, in ogni circostanza, l'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria in cui si, accede evitando richieste di prestazioni sanitarie in tempi e modi non previsti.</p> <p>dovute ed anche la richiesta in tempi e modo non corretti di prestazioni dovute, in quanto cause di disservizi per tutti gli utenti.</p> <p>evitare qualsiasi comportamento che possa creare disagio e disturbo ai pazienti e al personale sanitario.</p> <p>non fumare e spegnere i telefoni cellulari all'interno della struttura.</p> <p>controllare la quietanza per verificare la correttezza dei dati personali.</p>
--	--

STRUTTURA

Il nostro ambulatorio LEC rappresenta un modello organizzativo, ispirato ad una filosofia che privilegia il rapporto umano con il paziente, sottolineando la dignità come persona.





Presso il nostro ambulatorio, oltre la visita neurologica si effettuano esami di :

- Elettroencefalogramma ;
- Elettromiografia;

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 Guida dei servizi	Aggiornamento della guida
Rispetto della privacy	Presenza di spazi che garantiscono la privacy
Informazione e consegna referto	Relazione sanitaria chiara contenuta nel referto Tempo di consegna: tempo medio di consegna 48 ore
Tempo medio di prenotazione ai servizi erogati: ✓ Elettroencefalogramma ; ✓ Elettromiografia	Da 1 a 3 giorni
Modalità di pagamento	In contanti o tramite P.O.S. (carata di credito o bancomat)

UFFICIO RELAZIONE CON IL PUBBLICO (URP)

 Centralino 0823 353141,0823 354374	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 0823 279713	
 Orario Sportello Urp : dal lunedì al venerdì dalle 9.00-13.00 e 15.00-17.00;	
 E-mail : info@cetac.it	
Resp. Amministrativo Gianluca De Vivo	

ORARIO DELLE ATTIVITÀ AMBULATORIALI

<p>ORARIO DI ACCESSO:</p> <p>EEG dal LUNEDI' al VENERDI' dalle ore 9.00 alle ore 12,30</p> <p>Ellettromiografia e visita neurologica Martedì e giovedì dalle 16,00 alle 20,00 Mercoledì dalle ore 8,30 alle ore 13,00</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>ORARIO PER IL RITIRO DEI REFERTI:</p> <p>Dal LUNEDI' al VENERDI' dalle ore 9.00 alle 13:00 alle ore 15:00 alle 19.00</p> <p>SABATO dalle ore 9:00 alle ore 12.00</p> <p>Nei casi in cui il referto sia consegnato in data successiva a quella della prestazione, l'utente viene informato verbalmente e mediante avvisi affissi in accettazione sui tempi e sulla modalità per il suo ritiro. I referti possono essere ritirati esclusivamente da chi ha effettuato la prestazione o da persona con delega sottoscritta sul talloncino rilasciato al momento dell'accettazione o del prelievo.</p>
---	--

PRENOTAZIONI E COSTI

Prenotazioni

La prestazione può essere prenotata:

- direttamente presso il nostro ambulatorio presso l'apposito ufficio accettazione;
- telefonicamente, chiamando il numero 0823-353141-354374- 1871426.

Il numero di fax e' il seguente 0823-279713.

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

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 le prestazioni correlate alla patologia, i pz. pagano solo la quota ricetta di € 5,00, mentre per gli assistiti muniti di codice esenzione per patologia associato al codice E05, non è previsto il pagamento della quota ricetta; lo stesso vale per gli assistiti con codice esenzione E02-E03-E04.

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; 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

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

Per chi si reca in auto, l'uscita più comoda è Caserta Sud: 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.

--	--