



CARTA DEI SERVIZI
CENTRO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI



VIA DELLA REPUBBLICA, 1 – 25055 PISOGLNE (BS)

TEL. 0364/880036

SITO WEB: www.vmedical.it

E-MAIL: amministrazione@vmedical.it

info@vmedical.it



**CARTA DEI SERVIZI
CENTRO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI**

**Rev. 06 del
02/04/2024**

**CARTA DEI SERVIZI CENTRO
DIAGNOSTICO PER IMMAGINI**

Rev. 06 del 02/04/2024

PRESIDIO PRIVATO AUTORIZZATO
E ACCREDITATO
DAL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE

Amministratore Unico

Sig. Quetti Luciano

Direzione Sanitaria

Dr. Alberto Marcellino Mazzi

Gentile Signora, Gentile Signore,

Gentile Paziente, ho il piacere di presentarLe la nostra Carta dei Servizi.

Con questo strumento Le illustrerò la nostra struttura, i servizi che Le offriamo, la nostra organizzazione interna, il nostro Sistema per la Gestione della Qualità.

Obiettivo quotidiano della nostra attività è offrirle una qualificata assistenza attraverso la competenza, la professionalità e l'umanità di coloro che, a vario titolo, operano al nostro interno.

La ringrazio dunque per averci scelto e per la collaborazione che vorrà offrire per migliorarci anche a nome di tutti i nostri dipendenti e collaboratori che con il loro impegno stanno rendendo sempre più esteso e concreto il riconoscimento da parte della nostra Clientela.

Consideri comunque il nostro personale a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella Carta dei Servizi.

**L' Amministratore Unico
Quetti Luciano**

PREMESSA

Il Centro Vmedical Srl, mediante la Carta dei Servizi intende fornire informazioni utili sui servizi sanitari che giornalmente vengono erogati al proprio interno e delineare i punti di eccellenza della struttura, le proposte migliorative e l'insieme dei dati utili per tutti coloro che intendono conoscere il Centro.

Il documento definisce alcuni aspetti quali:

- l'informazione, la tutela e la partecipazione degli utenti;
- l'accesso alla struttura ed alle prestazioni;
- i rapporti con l'utenza.

Fornisce inoltre le modalità che devono essere rispettate nell'erogazione dei diversi tipi di prestazioni.



SOMMARIO

PREMESSA	4
1 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....	6
2 LA NOSTRA MISSION	7
3 VISION	8
4 CATALOGO DELLE ATTIVITA' SANITARIE EROGATE	8
5 PRINCIPI FONDAMENTALI.....	9
6 INFORMAZIONI GENERALI	10
7 ORARIO DI APERTURA DEL CENTRO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI	11
8 ACCOGLIENZA E PRENOTAZIONE.....	11
9 CONSEGNA REFERTI.....	12
10 RISORSE TECNOLOGICHE	12
11 SISTEMA PACS	13
12 TEMPI DI ACCESSO E LISTE DI ATTESA.....	13
13 IL CLIENTE/PAZIENTE DIRITTI E DOVERI.....	13
14 STANDARD DI QUALITA' IMPEGNI E PROGRAMMI.....	14
15 GLI OBIETTIVI.....	14
16 SICUREZZA SUL LAVORO.....	16
17 SMALTIMENTO RIFIUTI.....	16
18 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (PRIVACY)	16

1 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Vmedical S.r.l., costituita nell' agosto del 2016, è una Struttura privata autorizzata e accreditata, con sede a Pisogne (BS).

Il nostro impegno primario è di fornire un supporto territoriale attento alle richieste degli utenti, attraverso un programma di continuo miglioramento e perfezionamento dei servizi offerti alla clientela.

La consapevolezza dell'importanza della Qualità dei servizi è alla base della programmazione dell'Azienda, nella ferma convinzione che Qualità significhi:

- Risposte adeguate, precise ed immediate ai più importanti bisogni sanitari dei clienti;
- Processi snelli per l'erogazione dei servizi, che garantiscano ai clienti un accesso semplice e tempi di attesa minimi;
- Personale qualificato sul doppio versante:
 - della professionalità;
 - della cortesia e del rispetto del paziente.

Il nostro lavoro quotidiano richiede una viva collaborazione tra tutte le figure professionali che operano all'interno della struttura. Anche i clienti, che sono invitati alla lettura della presente Carta dei servizi, potranno partecipare, tramite commenti, critiche, richieste e suggerimenti, al miglioramento delle prestazioni.

Tutto il personale di Vmedical S.r.l., in ogni area partecipa alla qualità del servizio, allo scopo di garantire l'affidabilità delle prestazioni fornite ed un'assistenza cortese e sempre attenta alle necessità del Paziente in tutte le fasi del rapporto instaurato con lo stesso.

Lo scopo del nostro Centro è quello di svolgere una diagnostica integrata, grazie alle varie metodiche d'indagine, che permetta di arrivare ad una diagnosi esaustiva dei casi clinici che giungono all'osservazione dei Medici che collaborano con noi.

Per effettuare al meglio tutto ciò, Vmedical S.r.l. è dotata di attrezzatura di ultima generazione.

Il Centro occupa una superficie complessiva di 400 Mq al piano terra e 150 Mq al primo piano, è dotato di ampio parcheggio. Gli ambulatori diagnostici si trovano interamente al piano terra, facilitando così l'accesso a persone disabili.

Per l'esecuzione delle prestazioni sono a disposizione degli utenti i seguenti locali:

- n° 1 locale per l'attesa;
- n° 1 locale per l'anamnesi del paziente;
- n° 1 locale per la T.A.C.;
- n° 1 locale per la Risonanza Magnetica;
- n° 1 locale per la Mammografia;
- n° 1 locale per la Radiologia Tradizionale;
- n° 1 locale per la Radiologia odontoiatrica 2D e 3D;
- n° 5 locali igienici a disposizione del Pubblico, di cui 3 per disabili e 3 a disposizione esclusiva degli Operatori.

2 LA NOSTRA MISSION

La nostra Mission è quella di fornire sia un supporto territoriale attraverso lo svolgimento di attività di diagnostica per immagini, sia nell'ambito delle convenzioni stipulate, sia di fornire lo stesso servizio per tutti quei cittadini che ne facciano espressa richiesta.

La Mission aziendale è ispirata alla soddisfazione dell'utente; tale soddisfazione, che costituisce l'obiettivo primario delle nostre attività, viene conseguita attraverso:

- il rispetto di principi etici in tutte le attività;
- lo sviluppo di competenze riconoscibili per l'elevata specializzazione e professionalità;
- l'impiego di apparecchiature tecnologicamente avanzate per rispondere adeguatamente alle richieste diagnostiche;
- periodiche rilevazioni della soddisfazione degli utenti, dei dipendenti e del personale operante all'interno dell'Azienda.

La Direzione assume la responsabilità diretta della qualità dei servizi aziendali, indirizzando le attività delle diverse aree e verificando che tali indirizzi siano correttamente interpretati ed applicati. È preciso impegno della Direzione diffondere, all'interno dell'Azienda e a tutti i livelli, i principi enunciati, favorendo in ogni modo la partecipazione degli operatori allo sforzo di miglioramento intrapreso. Con la presente Carta dei Servizi, il Centro Vmedical S.r.l. dichiara i propri impegni nei confronti degli utenti, ritenendo che la Carta stessa rappresenti un importante passo nel processo di miglioramento della qualità dei propri servizi. La Carta dei Servizi è stata redatta con il completo coinvolgimento del personale dell'Azienda e con essa si mira a fornire ai

nostri pazienti un'esauriente informazione sull'organizzazione dei nostri servizi, definendo precise modalità di tutela nel rispetto dei principi di trasparenza.

L'impegno dell'Azienda è riassunto nella propria Politica per la Qualità, che costituisce il riferimento interno del personale. Il nostro scopo è dunque quello di rispondere a specifici bisogni di salute, erogando prestazioni e servizi di diagnosi in quantità e qualità coerenti con la domanda.

3 VISION

Il Centro Vmedical S.r.l. intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua del personale medico, infermieristico e amministrativo, l'implementazione delle prestazioni erogate e l'aggiornamento delle dotazioni strumentali per una sempre maggiore qualità nell'effettuazione delle prestazioni.

4 CATALOGO DELLE ATTIVITA' SANITARIE EROGATE

DISCIPLINA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	CATALOGO DELLE ATTIVITA'
ECOGRAFIA	Ecografia Addominale (Superiore e Inferiore)
	Ecografia Intestinale
	Ecografia Transrettale
	Ecografia Ghiandole salivari
	Ecografia Muscolotendinea/ osteoarticolare
	Ecografia Linfonodi del collo
	Ecografia Cute e sottocute
	Ecografia pene e testicoli
	Ecografia mammaria
	Ecografia transrettale
	Ecografia tiroide e paratiroide
	Studio varicocele con doppler
	Ecocolordoppler TSA, degli arti superiori e inferiori, grossi vasi addominali, testicolare venoso e arterioso
RADIOGRAFIA TRADIZIONALE	Radiografia Cranio
	Radiografia Torace
	Radiografia Addome
	Radiografia Colonna e bacino
	Radiografia Articolazioni
RADIOLOGIA PEDIATRICA	Radiografia Cranio
	Radiografia Torace
	Radiografia Addome
	Radiografia Colonna e bacino
	Radiografia Articolazioni
	Ortopantomografia; Studio dell'età ossea
RISONANZA MAGNETICA	Rachide;

	Encefalo e tronco encefalo + angio-circolo cerebrale
	Addominale
	Osteoarticolare
TAC TOMOGRAFIA ASSIALE COMPUTERIZZATA	Rachide
	Encefalo e tronco encefalo
	Torace
	Addominale
	Osteoarticolare
TAC PEDIATRICA	Torace / Addominale / Osteoarticolare
RADIOLOGIA ODONTOIATRICA 2D E 3D	Ortopantomografia delle arcate dentarie
	Teleradiografia
	Tomografia computerizzata Cone beam
SENOLOGIA	Visita senologica
	Ecografia mammaria
	Mammografia con tomosintesi

5 PRINCIPI FONDAMENTALI

I presupposti su cui poggia il rapporto tra il Centro Vmedical S.r.l. e i suoi clienti, sono costituiti da principi ispiratori ai quali deve sottostare l'intera attività del Centro, compatibilmente con le normative nazionali e regionali che riguardano il settore della sanità.

I nostri servizi sono erogati nel rispetto dei seguenti principi:

- **uguaglianza:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche.
- **rispetto:** nei rapporti con l'Utente viene riconosciuta l'inscindibile unitarietà della persona nei suoi aspetti fisici, psicologici, sociali e spirituali, ai quali viene attribuita pari attenzione e dignità.
- **partecipazione:** il Centro Vmedical S.r.l. garantisce al paziente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una informazione corretta, chiara e completa nonché la possibilità di esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio ricevuto.
- **efficienza ed efficacia:** il Centro Vmedical S.r.l. adotta misure idonee a garantire che l'erogazione dei servizi sia improntata all'efficienza, in modo da assicurare tutta la possibile soddisfazione dell'utente con l'impiego di elevate professionalità ed adeguate risorse tecniche ed economiche.
- **riservatezza:** i servizi e il trattamento dei dati relativi allo stato di salute ed ai fatti riguardanti la persona assistita (acquisizione, conservazione, trasmissione, distruzione), sono effettuati nel rispetto più assoluto della riservatezza. Le informazioni riguardanti la persona sono comunicate

solamente al diretto interessato o al suo delegato. Il personale sanitario e il personale amministrativo impronta le proprie azioni nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui è venuto a conoscenza e nell'osservanza delle norme sulla Privacy.

- **Imparzialità:** nell'erogazione delle prestazioni sanitarie di propria competenza il Centro Radiologico ispira le proprie azioni ai principi di imparzialità ed equità a favore del cittadino destinatario del servizio.
- **continuità:** il Centro Vmedical S.r.l. assicura la continuità e la regolarità dei servizi e, in caso di interruzione o funzionamento irregolare, adotta misure volte ad apportare il minor disagio possibile ai pazienti;

6 INFORMAZIONI GENERALI

La sede legale ed operativa di Vmedical S.r.l è ubicata in Via della Repubblica, 1 – 25055 – Pisogne (BS), in prossimità del Centro Commerciale Italmark.

Tel. 0364/880036

Indirizzo e-mail:

amministrazione@vmedical.it

info@vmedical.it

prenotazioni@vmedical.it

Sito web: www.vmedical.it

Vmedical S.r.l è facilmente raggiungibile sia con mezzi propri, che mezzi pubblici – uscita PISOGNE (fermata treno e bus a meno di 100 mt). Per chi giunge con la propria auto, dispone di un ampio parcheggio ad accesso libero, con posti riservati per gli utenti disabili.



7 ORARIO DI APERTURA DEL CENTRO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI

Dal LUNEDI' al VENERDI'
dalle 8:30 alle 18:00

SABATO
dalle 8:30 alle 14:00

8 ACCOGLIENZA E PRENOTAZIONE

Per effettuare la prenotazione di un esame radiologico o di una visita specialistica, si può adottare una delle seguenti modalità:

- recarsi direttamente presso il CUP di Vmedical S.r.l.
- telefonare al CUP di Vmedical S.r.l. (tel. 0364880036)
- inviare una richiesta attraverso il sito internet di Vmedical S.r.l.
- inviare una richiesta tramite mail all'indirizzo prenotazioni@vmedical.it

All'atto della prenotazione, vengono comunicate al paziente tutte le informazioni relative al tipo di prestazione, il giorno e l'ora di svolgimento della stessa e le eventuali prescrizioni e preparazioni a cui attenersi per l'esame. Prima di usufruire della prestazione al cliente viene richiesto di compilare e firmare il modulo cartaceo per il consenso al trattamento dei dati personali (privacy). I prezzi delle singole prestazioni sono indicati nel listino prezzi consultabile presso il CUP di Vmedical S.r.l.

Il pagamento della prestazione può essere effettuato tramite contanti, carte di credito/bancomat. Ai fini del rimborso per "la trasmissione dati delle spese sanitarie al sistema tessera sanitaria", in base a quanto stabilito dalla vigente legislazione è obbligatorio un pagamento tracciabile.

In caso di erogazione della prestazione in convenzione con il SSN, è indispensabile che il paziente sia in possesso della necessaria prescrizione redatta dal Medico di base (MMG) o dal Medico specialista su ricettario regionale o su ricetta dematerializzata (DEMA). Inoltre, è necessario presentarsi al CUP per l'accettazione munito di:

- Tessera sanitaria e codice fiscale;
- Eventuale certificato di esenzione;
- Eventuale documentazione sanitaria precedente (da fornire all'atto dell'esame).

Il pagamento del ticket, se dovuto, verrà effettuato prima dell'esame al momento dell'accettazione.

Per le prestazioni erogate nell'ambito di accordi convenzionali con Enti, Casse Mutue Professionali, compagnie assicurative, ecc.. le modalità di accesso e pagamento sono quelle contemplate dalle convenzioni stesse e verranno illustrate ai pazienti dal personale addetto all'accettazione.

Per le prestazioni private è preferibile esibire la richiesta del Medico (obbligatoria per esami eseguiti con radiazioni ionizzanti), che verrà riconsegnata al paziente, unitamente alla relativa fattura.

Per consentire liste di attesa più brevi, viene chiesto al paziente impossibilitato a presentarsi nel giorno concordato di avvertire tempestivamente la segreteria del Centro, concordando, eventualmente, un'altra data.

9 CONSEGNA REFERTI

I referti relativi alle prestazioni diagnostiche eseguite da Vmedical S.r.l. vengono consegnati, unitamente all'eventuale documentazione iconografica, direttamente al paziente al termine dell'esame per quanto riguarda ecografie, mentre per quanto riguarda le indagini strumentali di diagnostica possono essere ritirate dal paziente medesimo (o da suo incaricato) a partire dalla data che viene indicata dal CUP al momento dell'accettazione, presentando apposito modulo di delega, entro 72 ore data esecuzione. Il possesso di tale modulo attesta la legittimità della persona a ritirare i referti che, contenendo dati sensibili alla tutela della riservatezza (legge 196/2003), non possono essere diffusi senza la prescritta autorizzazione.

Il Cup per il ritiro referti è aperto al Pubblico con il seguente orario:

- da lunedì a venerdì dalle 8:30 alle 18:00 con orario continuato;
- sabato dalle 8:30 alle 14:00.

Su richiesta è possibile effettuare la consegna del referto tramite mail: al momento dell'accettazione il paziente, firmando apposito modulo fornito dall'operatore, scriverà e comunicherà il proprio indirizzo mail, sollevando il Centro da qualsiasi responsabilità qualora l'indirizzo venisse comunicato in maniera non corretta. Al medesimo indirizzo mail verrà inoltrato anche il questionario di gradimento del Centro, utile alla Direzione nell'ottica di un miglioramento continuo.

10 RISORSE TECNOLOGICHE

Le risorse tecnologiche sono quelle richieste per l'espletamento dei servizi offerti, nel rispetto delle attese del cliente, della sicurezza del personale interessato e delle norme cogenti applicabili. Le dotazioni tecnologiche a nostra disposizione ci posizionano ad un livello di assoluto primato nei confronti dei principali competitors. Tali risorse vengono adeguate per rispondere a nuove normative e per ampliare il ventaglio dei servizi offerti. Gli investimenti in nuove attrezzature e tecnologie sono, peraltro, da sempre considerati il punto di forza della nostra Azienda. La struttura ha sviluppato ed adotta un adeguato programma di manutenzione per garantire sempre la totale

efficienza delle apparecchiature nonché il loro sicuro utilizzo da parte degli operatori che, soprattutto in caso di nuove acquisizioni, vengono adeguatamente addestrati

11 SISTEMA PACS

Da anni il Centro Vmedical S.r.l. utilizza il sistema PACS di gestione integrata di tutte le immagini diagnostiche che consente di ottimizzare e razionalizzare la refertazione e l'archiviazione degli esami diagnostici e quindi di documentare le immagini anche su supporti informatici (CD). Il sistema si è ulteriormente evoluto negli ultimi mesi con l'integrazione di nuove tecnologie informatiche (RIS) che hanno notevolmente migliorato la qualità e l'efficienza dei servizi offerti, consentendo l'accesso on-line sia nella fase di prenotazione che nell'acquisizione del referto.

12 TEMPI DI ACCESSO E LISTE DI ATTESA

Il nostro Centro, in conformità alle indicazioni di Regione Lombardia per l'accesso ai servizi, adotta in caso di contratto con la stessa, un sistema di gestione dell'offerta che tenga conto anche della gravità del bisogno, classificando la domanda di prestazioni in base ai criteri della priorità clinica. I pazienti vengono inseriti in lista di attesa in base alla priorità clinica (Urgente - Breve - Differibile - Programmabile) indicata dal medico prescrittore nella richiesta. In caso di eventuale possibilità di anticipare la prestazione, per rinuncia di altri pazienti, la segreteria provvede ad informare successivamente gli assistiti in lista di attesa.

13 IL CLIENTE/PAZIENTE DIRITTI E DOVERI

DIRITTI: Il cliente/paziente che usufruisce dei 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 rimborsati nel caso in cui abbia pagato la prestazione e questa non sia stata effettuata; • ottenere risposte adeguate ed omogenee.

DOVERI: Il cliente/paziente che usufruisce dei 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 servizio;
- rispettare le indicazioni di preparazione agli esami.

14 STANDARD DI QUALITA' IMPEGNI E PROGRAMMI

La Direzione del Centro effettua indagini periodiche sul grado di soddisfazione dei clienti. La stessa assume il proprio impegno per la garanzia dell'utenza; gli indicatori sono il mezzo per oggettivare l'impegno e gli standard definiscono il livello atteso di qualità delle prestazioni. Gli impegni, gli indicatori e gli standard devono essere comprensibili, appropriati e misurabili.

15 GLI OBIETTIVI

Il Centro già da tempo ha deciso di adottare un modello organizzativo e gestionale, che stabilisce i criteri per un corretto svolgimento di tutte le attività aziendali.

La Direzione, consapevole da tempo di operare in un campo in cui, da un lato i bisogni del paziente sono particolarmente importanti e critici e, dall'altro, si sono evolute le normative di riferimento specifiche e le conseguenti necessità di adeguamento, ha deciso di istituire un Sistema di gestione con la ferma convinzione che gli obiettivi da raggiungere sono:

- pieno soddisfacimento delle esigenze e delle aspettative del paziente;
- il continuo miglioramento del servizio reso al paziente;
- l'efficienza nella prestazione del servizio;
- condizioni lavorative ottimali per tutto il personale.

Il raggiungimento di questi obiettivi deve essere perseguito gestendo il cambiamento con flessibilità, tempestività e determinazione, utilizzando al meglio gli strumenti organizzativi disponibili, migliorando la propria professionalità in ordine alle tecniche individuali di lavoro (pianificazione delle attività, addestramento del personale, gestione del tempo e delle priorità di

lavoro), e sviluppando la capacità di lavorare insieme agli altri. Le esigenze e le aspettative del paziente vanno soddisfatte attraverso il massimo impegno nelle attività di esecuzione del servizio. Tutte le figure professionali facenti parte della struttura, indipendentemente dalle specifiche responsabilità assegnate, sono determinanti per il conseguimento della soddisfazione del paziente. La Direzione si impegna ad attuare e sostenere la politica per la Qualità sopra esposta, a divulgarla ed a verificarla periodicamente prendendo in considerazione anche le esigenze e le proposte di tutto il personale.

Standard di qualità

La Carta dei servizi, costituisce l'impegno formale che il Centro assume nei confronti dei propri utenti, attraverso il rispetto dei seguenti standard di qualità:

- raccolta, controllo ed aggiornamento delle metodiche del Centro;
- esecuzione dei controlli di qualità interni ed esterni così come da pianificazione;
- risposta ai reclami degli utenti entro un tempo massimo di 15 gg;
- manutenzione sistematica delle apparecchiature;
- continua ricerca da parte della Direzione di utili percorsi formativi dei propri operatori a garanzia di una costante crescita dell'efficacia e dell'efficienza delle rispettive attività;
- brevi tempi di attesa tra l'ingresso alla struttura e l'esecuzione dell'esame;
- gestione informatica dei dati sui pazienti per una maggiore personalizzazione del servizio erogato;
- segnaletica chiara e disponibilità di opuscoli informativi.

Verifica per il rispetto degli standard di qualità

Per ciascuno degli standard sopra descritti, la Direzione adotta rispettivamente i seguenti strumenti:

- verifiche periodiche indipendenti;
- verifica sistematica da parte della Direzione della soluzione dei reclami ricevuti;
- pianificazione e registrazione degli interventi di manutenzione.

Obiettivi per il miglioramento della qualità

Con cadenza annuale, la Direzione, in sede di riesame del sistema qualità, definisce gli obiettivi di miglioramento per la qualità; il perseguimento degli stessi viene verificato secondo quanto stabilito nel rapporto di riesame.

16 SICUREZZA SUL LAVORO

Le disposizioni di cui al D.lgs. 81/08 (ex 626/94) hanno richiesto all'azienda un notevole impegno di verifiche e controlli, di adeguamenti organizzativi, di informazione al personale, di gestione del controllo sanitario e di attribuzione di competenze e responsabilità a vari livelli per ridurre i rischi di incidenti e danni alla salute nei luoghi di lavoro. L'ottemperanza a tali normative ha richiesto un attivo lavoro di analisi e valutazione dei rischi da parte della dirigenza e dei tecnici, ed una conseguente opera di coinvolgimento, di sensibilizzazione e formazione sul campo di tutti gli operatori, stimolandoli a riconoscere e prevenire le situazioni di pericolo e danno, sicché un programma di sicurezza per i lavoratori è diventato anche un'opportunità di miglioramento della qualità del lavoro e della sicurezza dell'utenza.

17 SMALTIMENTO RIFIUTI

Il Centro può produrre una duplice tipologia di rifiuti: i rifiuti urbani, assimilabili a quelli prodotti da ogni abitazione civile, e i rifiuti sanitari che possono essere a volte assimilabili in base alle norme vigenti, a rifiuti "speciali". Tali rifiuti, pertanto vengono immessi per lo smaltimento in appositi contenitori forniti da una ditta autorizzata che provvede periodicamente al successivo trattamento e incenerimento.

18 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (PRIVACY)

Sono regolarmente attribuite le responsabilità come definito dal Regolamento UE 2016/679 "Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati". Il documento programmatico sulla Sicurezza dei dati è distribuito a tutto il personale il quale è stato specificatamente addestrato al rispetto dei dettami di questa legge. Tutti i dati personali dei pazienti sono trattati nel pieno rispetto della legge. I referti sono consegnati in busta chiusa sigillata con apposita etichetta a garanzia e tutela della privacy del paziente. I dati relativi ai pazienti che usufruiscono del regime convenzionato sono archiviati su Sistema Informatico aziendale e trasmessi sul fascicolo sanitario. Le informazioni cartacee sono conservate e archiviate in locali chiusi a chiave e ad accessibilità limitata per 10 anni, garantendo la riservatezza dei dati.