



Carta dei servizi

(Art. 2 Decreto Legge 12.5.1995 n.163 convertito in legge 11.7.1995 n.273
Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.5.1995
Linee guida n.2/95 Ministero della Sanità)

Introduzione

Gentile Signora, Gentile Signore, desidero esprimerle il mio sincero benvenuto nel nostro Centro Oculistico: il Centro Vista.

La Carta dei Servizi non è solamente un documento previsto dall'apparato legislativo che regola le aziende sanitarie, ma anche uno strumento volto a promuovere informazione, tutela e partecipazione degli utenti.

Questo documento le consentirà di approfondire la conoscenza della nostra organizzazione e le modalità di svolgimento del nostro lavoro

Presentazione della Struttura

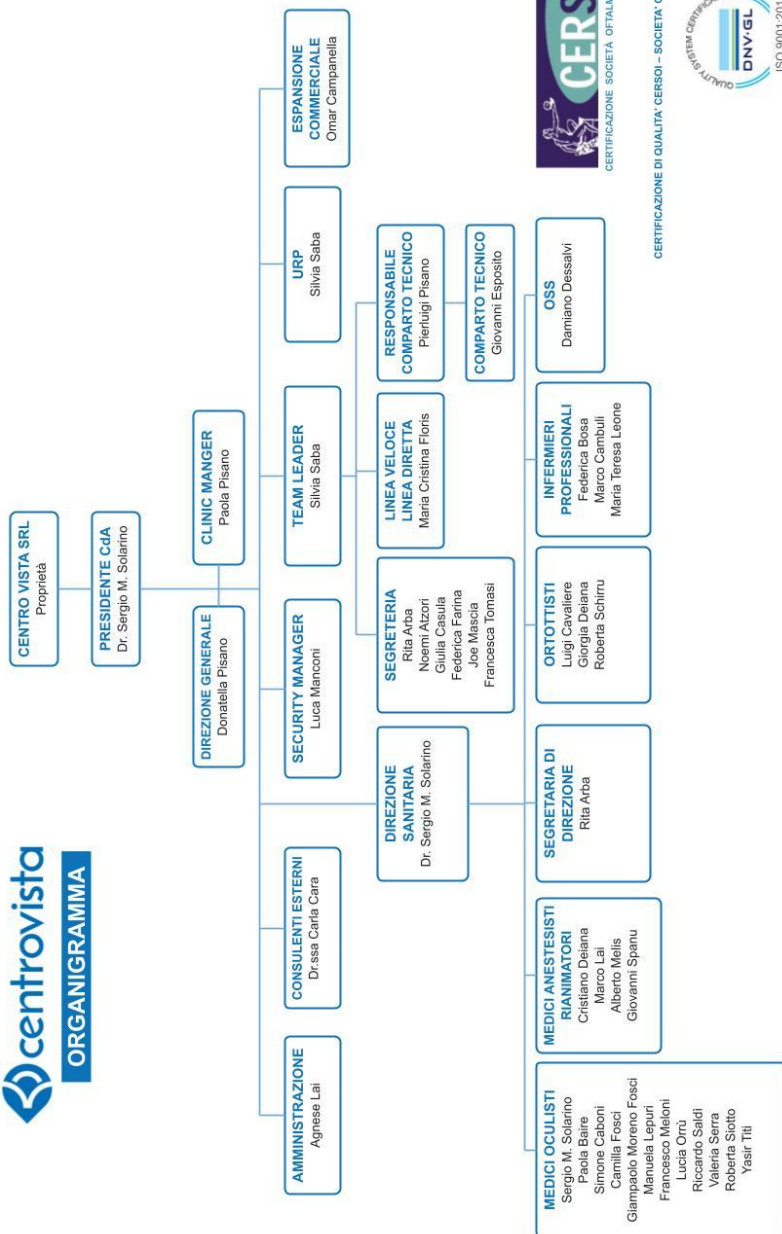
Centro Vista s.r.l. nasce nel 1990 per volontà del dr. Sergio M. Solarino che ne è il Direttore Sanitario, con l'intento di creare una struttura all'avanguardia nel settore oftalmologico, che utilizzi la più moderna strumentazione e professionalità altamente competenti.

Quasi contestualmente è stato creato anche il sito internet (www.centrovista.it) che vuole essere un riferimento sia per i pazienti alla ricerca di informazioni, sia dei professionisti (medici, ortottisti, studenti in discipline mediche, etc.) che possono confrontarsi su argomenti medico-oculistici.

Il Centro Vista si estende su una superficie di circa 700 mq che comprende:

- n. 2 Sale d'attesa
- n.3 postazioni accettazione
- Ufficio Direzione
- Ufficio Amministrativo
- Ufficio URP
- 10 ambulatori
- Sala operatoria
- Sala sterilizzazione
- Sala congressi
- n. 3 servizi igienici per il pubblico
- n. 2 servizi igienici per i disabili
- n. 2 servizi igienici per il personale
- spogliatoi e doccia per il personale
- sala conferenze attrezzata per 60 posti a sedere, due megaschermi e apparato audio

I locali sono al piano terra, raggiungibili senza barriere architettoniche e muniti di scivolo per portatori di handicap. Il personale medico e paramedico è attento e professionalmente preparato a fornire un servizio in grado di soddisfare le richieste del Paziente. La sala conferenze è al sottopiano.



CERTIFICAZIONE DI QUALITA' CERSOI - SOCIETA' OFTALMOLOGICA ITALIANA



ISO 9001:2015

CERTIFICAZIONE DI QUALITA' - DET NORSKE VERITAS ITALIA

Come contattarci

- Telefonicamente al numero 070 540580
- Telefonicamente (linea veloce) al numero 33 93 24 24 24
- Via e-mail all'indirizzo info@centrovista.it
- Su internet al sito www.centrovista.it
- Facebook alla pagina Centro Vista
- Instagram alla pagina Centro Vista

Il Centro Vista è situato in Via Peretti n. 4 a Selargius (CA), tra l'Ospedale Brotzu e l'Hotel Quadrifoglio, individuabile grazie all'insegna esterna.

Per chi utilizza i mezzi pubblici è raggiungibile con l'autobus con:

- le linee 1 e 13 per l'Ospedale Brotzu
- e con la linea QS per Mulinu Becciu.
- In auto dall'asse mediano o dalla SS 554 immettendosi nella strada Cagliari - Pirri.
- Dall'Aeroporto immettendosi nella SS 554 e seguendo le indicazioni per gli Ospedali

Parcheggi: chi arriva in automobile ha la possibilità di parcheggiare sia nel perimetro interno del Centro, sia nei parcheggi pubblici dell'Ospedale Brotzu nelle immediate vicinanze della struttura.



Ufficio accettazione

L'Ufficio accettazione è competente ad espletare le pratiche di accettazione e di fatturazione.

Per qualunque informazione l'ufficio è aperto nei seguenti giorni ed orari:

Dal Lunedì al Venerdì

ORARIO CONTINUATO

Dalle ore 08.00 alle ore 20.00

Variazioni di orari: ogni eventuale variazione degli orari è tempestivamente comunicata al pubblico prenotato

Allo sportello il **tempo medio di attesa per la prenotazione** sanitaria o **per il pagamento** relativo è inferiore ai 5 minuti.

Con la prenotazione di esami e/o di visite specialistiche viene consegnato all'interessato un **promemoria con la data e l'ora dell'appuntamento** ed eventuali altre indicazioni necessarie per l'esecuzione della prestazione specialistica richiesta

Tariffario: Ogni tipo di visita, esame specialistico e intervento è inserito nel tariffario a disposizione dei Pazienti.

Modalità di pagamento: per il pagamento, oltre a contanti e assegni, è disponibile un POS bancomat e carta di credito.

Richieste di **copie cartelle cliniche:** il paziente può fare richiesta della copia cartella previa compilazione dell'apposito modulo. La copia della cartella clinica verrà consegnata, sempre dall'ufficio accettazione, a richiesta dell'interessato e secondo le modalità stabilite, con un tempo di attesa medio di quindici giorni.

- È previsto entro il prossimo anno l'attivazione di un sistema informatico di prenotazione e cartellazione clinica.

Informiamo inoltre i Sigg. Pazienti che la Struttura è **convenzionata con l'ATS**. Si precisa che le prestazioni in convenzione si effettuano esclusivamente la mattina dalle ore 08.00 alle ore 13.00 su appuntamento (allo sportello c/o la ns. Struttura tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì dalle ore 12.00 alle ore 13.00 escluso il Giovedì, oppure chiamando il CUP allo 070 474747 tutti i giorni dalle ore 09.00 alle 18.00.

- Tutte le attività di prenotazione, accettazione e fatturazione sono ottimizzate grazie all'utilizzo di un software informatico.

Cosa portare con sé

Documenti:

- Carta d'identità;
- Tessera sanitaria;
- Referti di esami o visite precedenti (eventuale).

Ufficio U.R.P.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), è il servizio che ha il compito di facilitare la comunicazione tra la nostra struttura sanitaria ed i pazienti, e di attivare iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi e al conseguente miglioramento dei servizi offerti.

Per qualunque segnalazione l'ufficio U.R.P. è aperto nei seguenti giorni ed orari:
dal Lunedì al Venerdì

ORARIO CONTINUATO

dalle ore 08.00 alle ore 20.00 **previo appuntamento.**

I SERVIZI OFFERTI

Chirurgia Oculare in Day Hospital di:

Refrattiva con laser ad eccimeri

- per la riduzione di miopia, astigmatismo e ipermetropia
- Tecnica LASIK
- Tecnica PRK
- Tecnica CUSTOMIZZATA con link topografico – aberrometrico

Laser a Femto secondo

- Cataratta con lenti personalizzate, toriche e multifocali toriche
- Tecnica LASIK
- Trapianti Lamellari e Perforanti
- Anelli Intrastromali
- Incisioni rilassanti

Laser ad eccimeri

- Tecnica TransPRK
- Tecnica LASIK
- Impianto di lenti facheiche ICL (fino a -18d miopia e – 7d astigmatismo)

Cataratta

- Con facoemulsificazione ad ultrasuoni
- Con anestesia TOPICA (solo istillazione di gocce anestetiche, senza iniezioni)

Retina

- Chirurgia Episclerale (cerchiaggio e piombaggio)
- Cerchiaggio e distacco di retina
- Vitrectomia
- Peeling di membrane epiretiniche (Pucker)
- Cross Linking con nuove tecniche ablative personalizzate: con tecnica STARE-X per la regolarizzazione e CXL accelerato del cheratocono (Programmati in convenzione con la Banca degli Occhi del Veneto)

Piccoli interventi

- Pterigio
- Calazio
- Altri

Chirurgia palpebrale

Diagnosi (IDRA SBM) e Trattamento dell'Occhio secco con IPL (Lumenis Optima M22)

**Esami specialistici**

- Fluorangiografia digitale computerizzata con fluoresceina e verde indocianina
- Fotocolor della retina e del segmento anteriore
- OCT CIRRUS: per il segmento posteriore
- OCT VISANTE: per il segmento anteriore

- MS 39 (AS-OCT) per l'analisi OCT Sweep Source della cornea (mappa epiteliale, demarcation line post CXL) Pupillometria dinamica (scotopica, mesopica, fotopica)
- OCT TOPCON per segmento anteriore
- ANGIO OCT della retina per la diagnostica ed il follow-up della DMLE con MNVSR
- Microscopio confocale per la Conta Endoteliale
- Pneumotonometro con Bias Pachimetrico
- SILVERSTONE ULTRAWIDEFIELD (dispositivo di Imaging a campo ultra ampio eseguibile anche in miosi): Fotofundus 360° bianco/nero e in autofluorescenza; fluorangiografia con fluoresceina o con verde indocianina e OCT fino a 160° periferici
- NAVILAS (Navigated Laser): Angiografia digitale in fluoresceina e trattamento laser Navigato sottosoglia.
- Ecografia oculare A/B scan
- Refrattometria automatizzata
- Topografia corneale computerizzata e Aberrometria corneale in Link con LASER Eximer per trattamenti customizzati (anche del Cheratocono con tecnica STARE-X)
- Pentacam HR
- Biometria OTTICA HAAG STREIT Lenstar
- lol master 700
- Ecobiometro a scan
- Pachimetria
- Esami di Screening per il Glaucoma
- Esame del film lacrimale + Meibografia IR+Menisco + interferometria+NIBUT + Dry Eye Test
- Test Genetici per maculopatia
- Tonometria e Curva tonometrica

Laser Terapia

- Argon Laser
- Yag Laser
- Vitreolisi Yag Laser a spot micrometrico
- Laser diodo per Terapia fotodinamica retinica
- Laser SLT per il trattamento del Glaucoma
- Navilas Giallo 577
- Laser 2RT Macula

Visite per Patenti e Rilascio certificati

- Visite per Primo Rilascio (Foglio Rosa)
- Visite per Duplicato o Rinnovo della Patente Automobilistica
- Visite per l'eliminazione dell'Obbligo delle lenti
- Visite per Rilascio Certificato per Porto d'Armi
- Visite per Rilascio / Convalida Patente Nautica

Ortottica

- Esami Ortottici
- Esame del Campo Visivo Computerizzato (standard e FDT)
- Microperimetria
- Applicazione di Prismi Press On
- Schermo di Hess Lancaster

Oftalmologia Medico Legale

- Valutazioni Peritali
- Certificazioni

Il Servizio di anestesia

È presente nel Centro il Servizio di Anestesia, coordinato dai Dott.ri Salvatore Farina, Marco Lai e Cristiano Deiana da loro gestito con competenza specialistica che assicura l'assistenza anestesiológica sia nel periodo preoperatorio, che durante l'intervento e nelle successive fasi postoperatorie, garantendo l'adeguata e pronta disponibilità nel caso d'emergenza.

I principi fondamentali

L'erogazione del servizio è ispirata ai principi fondamentali di: Eguaglianza – Imparzialità – Continuità – Diritto di scelta – Partecipazione – Efficienza ed Efficacia.

Nessuna distinzione viene compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Viene assicurata garanzia di parità di trattamento per le diverse categorie e fasce di utenti e adeguamento delle modalità di prestazione del Servizio alle esigenze dei portatori di handicap.

A tal riguardo il comportamento degli operatori è ispirato ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

L'assistenza, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice del settore, sarà continua e regolare.

Casi di funzionamenti irregolari o di interruzione di servizio sono espressamente regolati dalle leggi di settore. In ogni caso saranno adottate tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Nei limiti consentiti dalla legislazione vigente, dai requisiti strutturali, tecnologici e di competenza professionale, sarà rispettato il diritto dell'assistito di scegliere, liberamente al di fuori di ogni costrizione morale e materiale, di fruire delle prestazioni offerte dal Centro.

Al fine di tutelare il diritto di ciascuno alla corretta fruizione del servizio viene garantita la partecipazione dell'utente:

A tal riguardo l'utente:

- ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso del Centro.
- può esporre verbalmente o per iscritto, eventuali osservazioni e/o reclami che intende formulare indirizzandoli al preposto servizio URP (Ufficio di Relazione col Pubblico).

Gli operatori del Centro Vista prenderanno in considerazione quanto riferito dall'utente per gli eventuali conseguenti interventi.

Il servizio erogato è ispirato a garantire efficienza ed efficacia in modo da raggiungere la miglior funzionalità possibile in relazione alle esigenze degli utenti.

Il Centro Vista adotterà le misure e gli strumenti idonei al raggiungimento di tali obiettivi.

INFORMAZIONI GENERALI

Il paziente può prenotare il servizio cui è interessato, recandosi di persona presso il Centro Vista s.r.l. o telefonando al numero **070 540580** o al numero **33 93 24 24 24**.

Al momento dell'accettazione è informato dei vari tipi di visite ed interventi effettuati dal Centro Vista s.r.l.

Per ogni informazione è presente in accettazione una equipe di segreteria addetta all'accoglienza del paziente nonché disponibili per ulteriori chiarimenti.

Per ogni paziente al primo appuntamento è aperta una cartella clinica, memoria sanitaria che accompagnerà la persona fino a quando sarà seguita al Centro Vista s.r.l.

Questo permette di registrare tutta la storia clinica del paziente nel suo evolversi con numerosi vantaggi:

1. la parte anagrafica e anamnestica è stilata una sola volta;
2. il paziente giungendo al Centro in qualsiasi momento troverà i medici a conoscenza del suo caso senza dover raccontare la sua storia clinica ogni volta: le cartelle sono a disposizione dei medici in Archivio;
3. la fotocopiatura autenticata di un unico documento sarà sempre a disposizione per gli usi sanitari, assicurativi o previdenziali;
4. una visione completa delle varie sequenze della storia clinica del Paziente;

Il paziente che deve essere sottoposto ad alcuni esami particolari e agli interventi chirurgici è preparato con la:

- consegna del Memorandum che lo informano sulle modalità di preparazione e/o farmaci da assumere ad opera dell'accettazione e del personale paramedico
- consegna del Modulo sul Consenso Informato (conforme alla modulistica della Società Italiana di Oftalmologia, S.O.I.) nel quale si spiega, con linguaggio preciso ma accessibile, il tipo di patologia e il trattamento che sarà effettuato. Ciò per un coinvolgimento più consapevole del Paziente
- presenza di personale paramedico e amministrativo a disposizione per ogni necessità.

Al momento delle dimissioni, a seguito dell'intervento programmato, il medico addetto alla dimissione consegnerà un apposito stampato, nel quale, oltre la data di dimissione, è indicata chiaramente la terapia da seguire e il diario dei successivi controlli.

Gli impegni per la qualità

Premessa

È opportuno premettere che consideriamo essenza stessa dell'assistenza medica, il mirare a fornire le migliori cure, in un clima che garantisca i rapporti umani ma, tecnicamente ineccepibile e basato sulla qualità oltreché orientato alla soddisfazione di paziente. Per i medici del Centro Vista l'efficienza delle cure è considerato un dovere deontologico ineludibile.

In quest'ottica ed in sintonia con le nuove leggi della sanità italiana, il Centro Vista ha voluto attivarsi per un miglior controllo della qualità del servizio offerto, per questo motivo dal 2003 il centro ha ottenuto la certificazione CERSOI* e dal mese di aprile 2004 la direzione ha realizzato un sistema per la gestione della qualità conforme alla UNI EN ISO 9001* ottenendone la certificazione da parte dell'Ente DNV.

Certificazione CERSOI

Dal 2003 il Centro ha ottenuto la certificazione CERSOI di qualità.

La Certificazione Cersoi di Qualità è un attestato rilasciato dalla Società Oftalmologia Italiana (S.O.I.) ai centri chirurgici ambulatoriali conformi a severi protocolli, mirati a garantire un alto livello di qualità e sicurezza di tutte le prestazioni.

I principali requisiti per tali centri consistono in:

- Selezione del Paziente
- Esami pre-operatori e controlli post-operatori
- Registro delle complicanze
- Sale operatorie adeguate a fronteggiare le emergenze
- Macchinari e attrezzature con precisa manutenzione e con acquisto risalente a non oltre i 5 anni
- Utilizzo del Consenso Informato SOI
- Predisposizione delle cartelle cliniche dei pazienti, contenenti sia i dati anagrafici, che la storia clinica, con valutazione clinica pre e post operatoria
- Utilizzo dei dati del Paziente, previo consenso informato sottoscritto come previsto dalla normativa Privacy (Dlgs101/18 e Reg. UE 2016/679)

Il Centro Vista è il primo centro ambulatoriale della Sardegna certificato CERSOI

ENTE DI CERTIFICAZIONE DI QUALITA' S.O.I. S.r.l.
con socio unico



**CERTIFICATO
DI CONFORMITA' DELLA STRUTTURA
E DI QUALITA' DI PERCORSO DEL PAZIENTE**

secondo le linee guida dettate dalla Società Oftalmologica Italiana
Associazione dei Medici Oculisti Italiani, ed ispirate agli atti della
Commissione istituita dal Ministero della Sanità con D.M. del
04 agosto 2000.

rilasciato alla struttura

CENTRO VISTA Srl
Via G. Peretti N°4 – 09047 Selargius - Cagliari.

in relazione all'attività di

Chirurgia Oculistica e Chirurgia refrattiva con laser ad eccimeri

effettuate dal

Dott. Sergio Solarino

la conformità qui certificata sarà sottoposta a verifiche periodiche
programmate annuali.

Fatto salvo l'esito di dette verifiche, il presente certificato sarà
valido fino al 10.10.2028

Data di approvazione 10/10/2025

Il Presidente

Certificazione di Qualità ISO 9001 rilasciato da DNV

La norma denominata ISO 9001: è uno standard internazionale relativo ai sistemi di gestione della qualità che fornisce un quadro di riferimento e un insieme di buone pratiche per migliorare la qualità di qualsiasi organizzazione che cerchi di fornire prodotti e servizi che soddisfino costantemente i requisiti dei clienti e delle altre parti interessate pertinenti.

Il tema della ISO 9001, quindi, è il "Sistema qualità" che si può definire come l'aggregato di tutti i processi, le risorse, i beni e i valori culturali che supportano l'obiettivo della soddisfazione del cliente e dell'efficienza organizzativa.

Gli standard relativi al sistema di gestione della qualità della famiglia ISO 9000 si basano su 7 principi della qualità che dovrebbero costituire la base strategica di tutte le decisioni relative alla gestione della qualità all'interno di un'organizzazione:

- attenzione al cliente;
- leadership;
- coinvolgimento delle persone;
- approccio per processi;
- miglioramento;
- decisioni basate sulle evidenze;
- gestione delle relazioni con le parti interessate

Ogni organizzazione **darà, ovviamente, priorità a ciascun principio in modo diverso durante le varie fasi del suo sviluppo.**

Tale Norma risponde alle esigenze di un'organizzazione di soddisfare i requisiti della qualità dei propri clienti e i requisiti normativi applicabili, mirando, nel perseguimento di questi obiettivi, a migliorare nello stesso tempo la soddisfazione del cliente e ad ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni

La Norma che è stata aggiornata nel tempo ed attualmente è nella versione ISO 9001:2015, ha introdotto, tra le altre novità:

- l'approccio per processi
- l'applicazione di un Modello da adottare per aumentare la produttività e ridurre costi e sprechi
- il concetto di leadership;
- il concetto di pensiero basato sul rischio.

Responsabile per la Qualità: Dr.ssa Carla Cara



CERTIFICATO DI SISTEMA DI GESTIONE

Certificato n.:
CERT-14436-2004-AQ-ROM-SINCERT

Data Prima Emissione:
22 giugno 2004

Validità:
22 aprile 2025 – 21 aprile 2028

Si certifica che il sistema di gestione di
CENTRO VISTA S.r.l.
 Via Peretti, 4 - 9047 Selargius (CA) - Italia

È conforme allo Standard:
ISO 9001:2015

Questa certificazione è valida per il seguente campo applicativo:

Erogazione di prestazioni sanitarie di diagnostica e terapia oftalmica in regime ambulatoriale. Chirurgia oftalmica in regime ambulatoriale e in Day Surgery.
 (IAF: 38)

Luogo e Data:
Vimercate (MB), 31 marzo 2025



SGQ N° 003 A
 SGA N° 003 D
 SGT N° 007 H
 SGR N° 001 F

BMAS N° 000 P
 PRD N° 003 B
 PRS N° 004 C
 SSI N° 002 G

Member of MILA (IA) per gli schemi di accreditamento
 SGQ, SGA, PRD, PRS, SGT, GHS, LMS e LMS di MILA IAF
 per gli schemi di accreditamento SGQ, SGA, SSI, FSP
 e PRD e di PRS, SGA, per gli schemi di accreditamento
 LAB, MED, LAT e LSP

Per l'Organismo di Certificazione:
DNV - Business Assurance
 Via Energy Park, 14, - 20871 Vimercate (MB) - Italy

Claudia Baroncini

Claudia Baroncini
 Management Representative

Il mancato rispetto delle condizioni stabilite nel regolamento di certificazione potrebbe invalidare il certificato.

UNITÀ ACCREDITATA: DNV Business Assurance Italy S.r.l., Via Energy Park, 14 - 20871 Vimercate (MB) - Italy - TEL: +39 039 68 99 905. www.dnv.it

Per ulteriori informazioni visitate il sito SOL: www.soiweb.com
 Per ulteriori informazioni visitate il sito DNV: www.dnv.it

Fattori di qualità

Accessibilità a prenotazione e accettazione

Brevità e tempi di atteso allo sportello

Brevità tempo di attesa telefonico

Adeguatezza del personale

Tariffario e chiarezza delle informazioni fornite

Chirurgia in Day Hospital

Consegna immediata di tutti i referti di Esami Specialistici

Disponibilità di un servizio URP per il conseguimento della massima soddisfazione del Paziente

Semplicità delle procedure di inoltro di eventuali reclami

Standard di Qualità

Il servizio di prenotazione e accettazione è attivo con i seguenti orari:

dal lunedì al venerdì orario continuato dalle ore 08.00 alle ore 20.00

Tempo di attesa non superiore a 5 minuti

Tempo di attesa non superiore a 3 minuti

Personale preparato e disponibile

Consegna a tutti i Pazienti delle tariffe, comunicate prima delle effettuazioni delle prestazioni in rispetto ai principi di Chiarezza e Trasparenza

Adesione (scritta) informata alle condizioni di ricovero

Dimissioni di tutti i tipi di interventi entro un massimo di 3 ore

La refertazione avviene in tempo reale per tutti gli esami specialistici e diagnostici.

Addetto URP presente in struttura e raggiungibile anche tramite email dedicata.

Comunicazione dei nomi dei referenti dei singoli servizi e possibilità di contatto diretto tramite servizio URP.

Politica Qualità del Centro Vista

Nell'erogazione del servizio offerto ai propri Pazienti, il Centro Vista si ispira ai principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, diritto di scelta, partecipazione ed efficacia.

La Direzione del Centro è convinta della necessità di tenere in massima e costante considerazione le esigenze e le aspettative di pazienti, per fornire un servizio efficace ed efficiente e per garantire con continuità la loro soddisfazione.

Adottare strategie gestionali in grado di garantire il miglioramento continuo delle prestazioni fornite è sicuramente il metodo più indicato per ottenere la completa soddisfazione del paziente.

A tal fine la Direzione ha stabilito che sia necessario che il Centro miri a perseguire con costanza e impegno i seguenti obiettivi:

- raccolta sistematica delle osservazioni e dei reclami degli utenti, al fine di individuare tempestivamente eventuali punti deboli nel servizio offerto ed adottare le opportune azioni di miglioramento;
- sviluppo di un sistema di monitoraggio della soddisfazione dell'utenza, dal quale acquisire elementi di valutazione circa la qualità del servizio e come base per la definizione delle priorità di intervento per il miglioramento della struttura gestionale;
- realizzazione di adeguate attività di formazione per il personale, mirate a spiegare i concetti di base sulla Qualità e le relative Normative, al fine che tutto il personale, per i pertinenti livelli organizzativi, partecipi alla corretta ed efficace implementazione del Sistema Qualità;
- sviluppo di un sistema informativo completo e trasparente, nei confronti degli utenti, operatori sanitari ed organi di gestione del Servizio Sanitario Nazionale, che illustri in modo chiaro i servizi offerti, le modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni erogate e gli standard di qualità dei servizi.

Reclami e Osservazioni

Il Centro Vista garantisce la possibilità di esprimere osservazioni o presentare reclami a seguito di riscontro di possibili disservizi o comportamenti od atti che abbiano negato o limitato, a giudizio dell'utente, la possibilità di fruire delle prestazioni richieste.

A questo proposito il Personale Paramedico, gli Infermieri e il Personale dell'Accettazione è tenuto a recepire le osservazioni e i reclami verbalmente espressi dai degenti o loro familiari indicando loro come contattare il Servizio URP sia immediatamente che tramite invio di email o contatto telefonico. Ciò per riferire per iscritto al Direttore Sanitario o ai Consulenti della Qualità.

Analogamente la Direzione Sanitaria e i Consulenti Qualità sono tenuti a recepire le osservazioni scritte o verbali e a fornire le relative specificazioni.

Le osservazioni e i reclami sono valutati dal Direttore Sanitario sotto segnalazione del Responsabile U.R.P. ed in ogni caso i Consulenti della Qualità sono tenuti a comunicare all'utente le determinazioni assunte o le spiegazioni necessarie, a seguito di quanto esposto.

A tal proposito dal mese di Febbraio 2019 è stato istituito un ufficio apposito (U.R.P.) per raccogliere le segnalazioni dei pazienti.