



## **DIAGEST SRL**

Via Luigi Roncinotto, 1 – 00154 Roma


P.IVA 05083401009

*Tel. 06/57305467*

*www.diagest.it*

# **CARTA DEI SERVIZI SANITARI**

In collaborazione con

	<b>EcoPQM – Gruppo Ecosafety S.r.l.</b> Sistemi di Gestione Aziendale per la Sicurezza sul Lavoro, la Qualità e l'Ambiente.	
	Via dei Sette Metri, 5 – 00118 Roma Via Roggia Bartolomea, 7/9 – 20090 Assago (MI) Tel. 06.7900551 – 0694288371 – Fax. 06.94792248 www.ecosafety.it	

Titolare del Documento

	<b>Diagest S.r.l.</b>	
	Via Luigi Roncinotto, 1 – 00154 Roma Tel. 06/57305467 www.diagest.it	

Rev	Motivazione	Data
1	<b>Trasformazione in Centro di Dialisi Ambulatoriale Autonomo</b>	21/12/2017
2	<b>Ampliamento a Poliambulatorio con visite Specialistiche</b>	05/11/2018

Timbro e Firma **Presidente del CDA** .....

Timbro e Firma **Direzione Sanitaria:** .....

*Il presente documento contiene informazioni e dati di **Diagest S.r.l.**  
 Pertanto, documento e contenuti non sono divulgabili in nessuna forma senza esplicito consenso da parte del Rappresentante Legale, **Nadia Cisamolo**.*

## INDICE

COSA E' E PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI .....	4
SEZIONE I .....	4
PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA .....	4
ORIGINE ED OBIETTIVI DELLA SOCIETÀ.....	4
PRESIDENTE CDA – LEGALE RAPPRESENTANTE.....	6
DIREZIONE SANITARIA .....	6
REFERENTE LISTE DI ATTESA TRAPIANTI .....	6
ACCESSO ALLE PRESTAZIONI .....	6
ORARI DI ACCESSO .....	7
DOCUMENTI NECESSARI.....	7
ASSISTENZA MEDICA .....	7
ASSISTENZA INFERMIERISTICA.....	7
RELAZIONI CON IL PERSONALE ED INFORMAZIONE ALL'UTENTE .....	7
DOCUMENTAZIONE SANITARIA .....	8
SEZIONE II .....	9
COME RAGGIUNGERCI .....	9
COME CONTATTARCI .....	9
PRINCIPI FONDAMENTALI - VALORI.....	10
SEZIONE III.....	11
VISIONE , MISSIONE ED OBIETTIVI.....	11
SEZIONE IV .....	12
STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI ANNUALI.....	12
MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA .....	13
RECLAMI.....	13
DIRITTI E DOVERI.....	13
RIFERIMENTI .....	14

Allegati:

- Dotazione Organica del Personale

Nell'accogliervi, Le presentiamo la nostra "Carta dei Servizi Sanitari". Tale guida Le permetterà di conoscere le nostre strutture, le prestazioni, i servizi disponibili e Le fornirà tutte le informazioni utili per accedere.

È stata elaborata con l'apporto di tutto il Personale, ponendo grande attenzione ai suggerimenti dei nostri Pazienti.

La invitiamo, inoltre, a presentarci idee e suggerimenti che contribuiranno al miglioramento continuo della nostra Struttura.

Quanto è stato fatto è dovuto non solo alla volontà di operare in una prospettiva di qualità e di miglioramento continuo, ma anche di perseguire con maggiore impegno i valori deontologici ed etici che caratterizzano da sempre l'attività dell'Organizzazione.

## **COSA E' E PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è una dichiarazione che espone in maniera chiara gli impegni programmatici ed operativi assunti dall'Ambulatorio di Dialisi **Diagest Srl** nei confronti dei Cittadini, per una migliore qualità dei servizi medico/sanitari.

Esponendo i principi che sono alla base dell'attività di **Diagest Srl**, la Carta dei Servizi diventa una sorta di progetto contrattuale necessario ad informare i possibili Utenti di quelle che sono le proposte e, quindi, i possibili servizi di cui si può usufruire.

## **SEZIONE I**

### **PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA**

#### **ORIGINE ED OBIETTIVI DELLA SOCIETÀ**

**Diagest Srl**, prima Unità di Dialisi Decentrata, è sorta a Roma nel Dicembre 2000 per il trattamento emodialitico cronico ambulatoriale per i pazienti affetti da Insufficienza Renale Cronica (IRC) provenienti dal centro di riferimento della ASL/RM1 (ex RMA) oppure, dopo idonea richiesta, a pazienti di altri centri italiani o esteri.

La Regione Lazio, con Decreto del Commissario ad acta della Regione Lazio n. U00378 del 21.11.2016, "Disposizioni in materia di Presidi di Dialisi", ha disposto "di ricondurre il sistema di convenzionamento in essere tra le Aziende Sanitarie Locali competenti per territorio e i soggetti privati nella gestione delle Unità di Dialisi Decentrata pubblico-privato nell'ambito della disciplina di cui all'art. 8-bis del D.Lgs n. 502/1992, e successive modifiche e integrazioni", ha reso obbligatoria la Trasformazione (per la quale è stata presentata domanda di autorizzazione) da Unità di Dialisi Decentrata a **Centro di Dialisi Ambulatoriale Autonomo**.

**Diagest Srl** offre un servizio di dialisi efficiente, sicuro ed appropriato, attento alla piena soddisfazione dei Pazienti.

La ricerca continua del miglioramento e della qualità, l'attenzione rivolta agli aspetti tecnologici ed il particolare comfort offerto ai Pazienti ed agli accompagnatori sono aspetti peculiari della nostra Organizzazione.

**Diagest Srl** dispone di 24 posti per emodialisi (**18 già autorizzati e 6 in fase di autorizzazione**) di cui uno per Pazienti AU+ dotati di monitor tecnologicamente avanzati, ed è in grado di fornire le nuove metodiche dialitiche, con possibilità di monitoraggio continuo del Paziente durante tutto il trattamento emodialitico (emogas, elettroliti, esami vari), con l'utilizzo di materiali di qualità e totalmente monouso.

**Diagest Srl** offre ai suoi Pazienti la possibilità di usufruire di:

- ❖ Trattamenti dialitici standard
- ❖ Trattamenti dialitici mediante metodiche di alta specializzazione (dialisi on-line).
- ❖ **VISITE SPECIALISTICHE (in fase di autorizzazione) PER LE SEGUENTI BRANCHE:**
  - **CHIRURGIA VASCOLARE (visite)**
  - **CHIRURGIA GENERALE (visite)**
  - **MEDICINA INTERNA (visite)**
  - **NEFROLOGIA (visite)**
  - **UROLOGIA (visite)**
  - **CARDIOLOGIA (visite)**

**Per le branche specialistiche richieste** potranno essere effettuate tutte quelle prestazioni non rientranti tra le prestazioni invasive e/o comunque solo quelle erogabili in strutture ambulatoriali. Saranno utilizzati strumenti a supporto della visita quali ecografi etc, ma senza refertazione, solo a scopo complementare alla visita stessa.

**Diagest Srl** ha da sempre, come obiettivo principale, la completa soddisfazione dei propri Pazienti. E' per tale motivo che lo standard di qualità delle prestazioni sanitarie viene costantemente innalzato:

- ✓ Ottimizzando i rapporti organizzativi
- ✓ Aumentando il coinvolgimento, le motivazioni e l'aggiornamento di tutto il personale e fornendo trasparenza ai processi aziendali.

I dati che fanno della nostra Organizzazione un'entità ben distinta e qualificata nella Regione sono:

- Esperienza nel settore nefrologico
- Un patrimonio strumentale rigorosamente adeguato all'evoluzione tecnico-scientifica
- Personale altamente qualificato.

Alla luce di ciò, l'obiettivo fondamentale che **Diagest Srl** si propone di perseguire continuamente nell'erogazione dei propri servizi, è la soddisfazione del Paziente coerentemente alla politica aziendale per la qualità.

**Diagest Srl** garantisce:

- uniformità di accesso ai servizi
- qualità delle prestazioni
- qualità organizzativa, garantita dall'implementazione di un sistema conforme alla UNI EN ISO 9001/2015
- sicurezza degli operatori e Utenti, garantita dagli adempimenti del D.Lgs. 81/08 e dall'implementazione di Procedure per la Gestione del Rischio Clinico
- valorizzazione professionale.

La Direzione ha, inoltre, approvato ed adottato il Modello Organizzativo di cui al D.lgs. 231/2001, integrando quanto definito già nel Sistema della Qualità ed imponendo il rigoroso rispetto di tutta la normativa cogente che interessa le attività della struttura.

#### **PRESIDENTE CDA – LEGALE RAPPRESENTANTE**

Nadia Cisamolo

#### **DIREZIONE SANITARIA**

**Direttore Sanitario**, con responsabilità sull'attività del **Centro di Dialisi Ambulatoriale autonomo**, è il Dott. Carmelo Alfarone, laureato in Medicina e Chirurgia presso l'Università di ROMA "LA SAPIENZA" il 15/03/1976 e specializzato in Nefrologia presso l'Università di MESSINA ed iscritto all'albo dei Medici Chirurghi di Roma, posizione n.24224.

Egli risponde della regolarità dei servizi, dell'invio dei Pazienti nella sala contumacia e dell'organizzazione del Centro. Il Dott. Carmelo Alfarone, inoltre, è il **Referente per problematiche degli accessi vascolari**.

#### **REFERENTE LISTE DI ATTESA TRAPIANTI**

Il Referente per le liste di attesa dei Trapianti è la Dott.ssa Carla Ammendolea, laureata in Medicina e Chirurgia presso l'Università di ROMA "LA SAPIENZA" in data 22/10/2003 e specializzata in Nefrologia presso l'Università di ROMA "LA SAPIENZA" il 21/11/2009 ed iscritta all'albo dei Medici Chirurghi di Roma, con numero d'ordine 53093.

Per l'elenco del personale operante e per maggiori dettagli, è possibile richiedere copia in Amministrazione della dotazione organica del Personale.

#### **ACCESSO ALLE PRESTAZIONI**

Per accedere alle prestazioni è possibile fissare un appuntamento telefonicamente o recandosi personalmente presso la segreteria del Centro.

Il Servizio di segreteria è a disposizione per ogni tipo di informazione.

Il Centro è aperto dal lunedì al sabato dalle ore 06.30 alle 22.00.

## **ORARI DI ACCESSO**

Le prestazioni del Centro vengono erogate dal Lunedì al Sabato su vari turni:

Lunedì, Mercoledì e Venerdì

1°turno 07.00-11.00

2°turno 12.00-16.00

3°turno 17.00-21.00

Martedì, Giovedì e Sabato

1°turno 07.00-11.00

2°turno 12.00-16.00

3°turno 17.00-21.00

Il Paziente ha la possibilità di concordare il turno con la segreteria, per quanto possibile, a seconda delle sue esigenze.

## **DOCUMENTI NECESSARI**

All'atto dell'Accettazione è necessario fornire:

- Documentazione sanitaria aggiornata (esami ed accertamenti diagnostici già eseguiti, Cartelle cliniche precedenti)
- Un documento di riconoscimento
- Codice fiscale e tesserino sanitario con codice di esenzione

Al momento dell'accettazione il Paziente viene informato, ai sensi della L. 196/06 circa il trattamento dei suoi dati sensibili e viene richiesta la sottoscrizione delle necessarie autorizzazioni.

## **ASSISTENZA MEDICA**

Ogni nuovo Paziente viene sottoposto a visita medica.

Un medico è sempre presente in sala durante le sedute emodialitiche.

## **ASSISTENZA INFERMIERISTICA**

Il personale infermieristico ha il compito di assicurare il buon funzionamento della sala emodialitica riferendosi ai criteri di efficacia.

Il Paziente potrà rivolgersi al personale di Coordinamento per qualunque problema di tipo organizzativo.

## **RELAZIONI CON IL PERSONALE ED INFORMAZIONE ALL'UTENTE**

Il Paziente potrà ricorrere direttamente agli infermieri e al personale medico, presenti in sala durante l'orario di apertura del Centro, per tutte le esigenze di natura assistenziale.

Il personale adotta tesserino nominativo e qualifica.

E' assicurata la piena disponibilità a fornire informazioni secondo le rispettive competenze degli operatori.

In particolare, è compito del personale medico, tra l'altro, fornire ai Pazienti tutte le informazioni relative alle procedure di accesso alle Liste dei Centri di Trapianto Reni.

E' disponibile materiale su dieta e comportamento generale del Paziente.

## DOCUMENTAZIONE SANITARIA

I Pazienti possono avere accesso ai propri dati ed ottenere copia della propria documentazione clinica facendone specifica richiesta in accettazione.

Una copia della documentazione richiesta verrà predisposta nel più breve tempo possibile e sarà ritirabile presso il desk di accettazione del Struttura durante i normali orari di apertura.

Schematicamente:

FASE	SERVIZIO/ATTIVITÀ	DOCUMENTI
1) Contatto del paziente ed accettazione	<p>Il paziente contatta telefonicamente o si reca personalmente in Struttura per conoscere la disponibilità del Centro.</p> <p>Fissato l'appuntamento, si reca in Struttura per consegnare la scheda dialitica ed effettuare l'accettazione.</p> <p>L'accettazione avviene presso gli uffici accettazione, inserendo i dati del paziente nel programma gestionale. In questo modo si genera una stampa anagrafica che viene inserita nella cartella del paziente.</p>	Software gestionale Manuale gestionale
2) Esecuzione della dialisi	<p>Il giorno concordato, il paziente si presenta presso il Centro per iniziare la seduta, dopo aver indossato idonei indumenti.</p> <p>Il paziente viene fatto accomodare nella postazione, vengono monitorati i valori pressori, il peso del paziente e poi si connette il paziente alla macchina tramite cateteri venosi centrali o dopo venopuntura della fistola.</p> <p>Precedentemente l'infermiere ha provveduto a preparare e "personalizzare" la postazione dialitica dedicata al singolo paziente.</p> <p>Durante la dialisi (della durata standard di 240 minuti), ogni 60 minuti – salvo diversa necessità clinica – vengono controllati i valori pressori, la frequenza cardiaca ed il calo ponderale, tutto riportato in grafica sul Piano Terapeutico del Paziente.</p> <p>Al termine della dialisi, viene preparata ed infusa la terapia medica endovenosa.</p>	Scheda dialitica e Piano terapeutico
3) Termine dialisi e deconnessione	<p>Al termine del ciclo emodialitico, il paziente viene deconnesso dalla apparecchiature secondo le procedure standard, viene medicato l'accesso venoso, monitorato prima di lasciare la postazione.</p> <p>A questo punto il paziente si reca presso lo spogliatoio, si riveste e lascia la struttura</p>	Scheda dialitica e Piano terapeutico



## SEZIONE II

### COME RAGGIUNGERCI

Mezzi privati:



Mezzi pubblici:

Dalla fermata Piramide (Metro Linea B) recarsi alla fermata dell'autobus 'Cave Ardeatine', prendere il numero 30 per due fermate, scendere alla fermata 'Marco Polo/Brichetti' e proseguire a piedi per 250 mt.

### COME CONTATTARCI

Telefono: 06/57305467 Fax: 06/57138396 E-mail: [info@diagest.it](mailto:info@diagest.it) PEC: diagest@epcc.it

## **PRINCIPI FONDAMENTALI - VALORI**

La presente Carta dei Servizi, in riferimento alle linee guida ministeriali n.2/95, si ispira ai seguenti principi fondamentali-valori:

**Uguaglianza e Rispetto:** l'erogazione del servizio è ispirata ad un'eguale considerazione per ogni singola Persona. Questo non significa uniformità degli interventi ma, viceversa, che ogni attività è personalizzata considerando l'unicità di ciascuno. Ogni intervento è gestito con rispetto per la dignità della Persona e delle specificità individuali, senza distinzioni d'etnia, sesso, religione, lingua, condizioni economiche, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

**Imparzialità ed Obiettività:** ogni Persona che presta servizio opera con imparzialità, obiettività, giustizia al fine di garantire un'adeguata assistenza

**Continuità:** l'Organizzazione assicura la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio l'Organizzazione è in grado di provvedere ad una effettiva continuità dei servizi tramite la collaborazione con strutture esterne, controllate e certificate.

**Diritto di scelta:** ogni Persona, ove sia consentito dalle normative vigenti, può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla Struttura prescelta.

Il Paziente ha il diritto di prendere liberamente decisioni riguardo alle cure proposte dai Sanitari.

**Partecipazione:** è garantito il diritto della Persona a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla correlata erogazione della prestazione ed al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.

L'Utente può prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Struttura acquisisce periodicamente la valutazione dell'Utente circa la qualità del servizio reso attraverso la somministrazione di un questionario per esprimere la propria opinione e valutazione sui servizi erogati e fornisce. La struttura, inoltre, dispone di una bacheca riservata alle Associazioni.

### **Efficienza ed efficacia**

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia; la Struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi:

- raggiungere **efficienza** organizzativa attraverso l'attenta rilevazione dei suggerimenti dei Pazienti;
- mantenere **efficacia** tecnica seguendo costantemente l'evoluzione delle scienze.

### **Formazione Continua**

La Struttura attiva una formazione continua ed una partecipazione di tutto il Personale, per crescere insieme e migliorare ogni giorno le offerte di servizi e prestazioni.

## SEZIONE III

### VISIONE , MISSIONE ED OBIETTIVI

#### LA VISIONE

La nostra strategia è fare del **Centro di Dialisi Ambulatoriale** un riferimento nel proprio bacino di Utenza, per l'offerta dei servizi di Dialisi.

La realizzazione di tale strategia si persegue attraverso i seguenti punti:

- ❖ realizzare utile da reinvestire nelle risorse tecnologiche e nelle persone;
- ❖ raggiungere e mantenere alta la qualità delle prestazioni tecniche;
- ❖ eccellere nell'erogazione dei servizi.

#### LA MISSIONE

**Diagest S.r.l.**, sulla base di una gestione fondata sull'approccio per processi ed in vista della piena soddisfazione delle parti interessate si pone i seguenti principi guida:

1. Contribuire a migliorare la salute dei Pazienti
2. Assicurare la centralità della persona, il rispetto della dignità umana, l'equità e l'etica professionale
3. Assicurare una buona pratica professionale ed un comportamento coerente
4. Operare secondo le best practice, adottando procedure operative standard riconosciute
5. Promozione della crescita professionale e della motivazione dei propri collaboratori
6. Operare in ambiente adeguato
7. Operare nel rispetto delle esigenze dei Pazienti e misurarne il livello di soddisfazione tramite ottenimento di informazioni di ritorno
8. Garantire il segreto professionale
9. Disponibilità a fornire informazioni /assistenza
10. Utilizzo di tecnologie e metodi organizzativi appropriati.

Tali principi trovano applicazione nei seguenti standard, che perseguiamo per il nostro personale e per i nostri Pazienti:

#### **Prestazioni Tecnico Professionali**

Effettuare un controllo sui processi che assicurino ai nostri Pazienti l'appropriatezza del risultato.

#### **Prestazioni di Servizio**

Migliorare le prestazioni percepibili dai Pazienti e familiari

#### **Risorse Tecnologiche**

Rinnovare la strumentazione per il miglioramento continuo delle prestazioni.

#### **Persone**

Assicurare il continuo mantenimento delle competenze del Personale attraverso corsi di formazione ECM per offrire un servizio professionalmente adeguato.

#### **Riconoscimento Istituzionale**

Mantenere i requisiti autorizzativi e di accreditamento.

### GLI OBIETTIVI

L'Organizzazione sviluppa il proprio impegno nel miglioramento continuo, attraverso piani ed azioni finalizzate al miglioramento dei servizi, processi e prestazioni, ed attraverso l'elaborazione di piani con obiettivi misurabili e il raggiungimento degli stessi, come descritto nel riesame della Direzione che la Struttura effettua annualmente.

## SEZIONE IV

### STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI ANNUALI

#### **Standard di Qualità**

**Diagest Srl** assicura che i bisogni e la domanda di salute dei Pazienti siano al centro dell'attenzione, attenzione che guida ed orienta tutta l'attività quotidiana.

Pertanto, è fondamentale l'impegno affinché le risposte alle aspettative dell'Utente siano le più appropriate ed efficaci e siano, inoltre, accolte e curate nel rispetto della dignità delle opinioni personali e della riservatezza.

#### **Diagest Srl:**

- ◆ Assicura la presenza di personale qualificato ad ogni turno
- ◆ Monitora il ritardo nella seduta di emodialisi e le relative cause
- ◆ Utilizza il numero e la tipologia dei reclami come indicatori del livello di servizio e i dati dei programmi di controllo di qualità interni come indicatori della qualità analitica raggiunta.

#### **Impegni e programmi di attività e qualità**

**Diagest Srl** si impegna a migliorare l'efficienza del servizio tramite:

- Audit periodici
- Maggiore controllo sull'intero processo dialitico
- Maggior ascolto dell'Utente tramite predisposizioni di moduli di reclamo disponibile in sala dialisi
- Continua formazione ed aggiornamento del nostro personale

- Verifica sistematica da parte del Responsabile Qualità dell'esecuzione dei controlli pianificati e della soluzione dei reclami ricevuti
- Collaborazione e disponibilità di tutto il personale medico, infermieristico ed amministrativo
- Ambienti puliti, sani ed accoglienti

## **MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**

### **RECLAMI**

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Utente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la funzionalità delle prestazioni.

Il reclamo può essere inoltrato:

- ❖ compilando l'apposito modulo disponibile presso l'accettazione,
- ❖ verbalmente,
- ❖ tramite lettera,
- ❖ mediante segnalazione telefonica, via fax o posta elettronica.

Il Legale Rappresentante provvederà a risolvere le problematiche sollevate nel più breve tempo possibile, informandone il Paziente qualora il reclamo sia stato presentato in forma non anonima. Nei casi di non immediata soluzione, il Legale Rappresentante predisporrà l'attività istruttoria ed il Paziente riceverà risposta scritta entro un massimo di 15 giorni dall'inoltro del reclamo.

Il referente, per qualsiasi reclamo dovesse essere presentato, è **Nadia Cisamolo**.

### **DIRITTI E DOVERI**

L'Utente ha diritto di:

- ✓ ricevere il miglior servizio possibile con l'utilizzo delle più adeguate tecnologie e conoscenze scientifiche
- ✓ usufruire di un'assistenza prestata in maniera professionale e personalizzata
- ✓ ricevere un'informazione completa riguardo agli accertamenti diagnostici a cui sarà sottoposto
- ✓ ottenere informazioni relative alle prestazioni fornite, alle modalità di accesso a queste ed alle rispettive competenze
- ✓ ricevere personalmente le notizie che gli permettano di essere effettivamente informato
- ✓ essere informato su tutte le possibilità di accertamenti e trattamenti alternativi, anche se da effettuarsi presso altre strutture
- ✓ riservatezza di tutti i dati della sua malattia e alla riservatezza di tutte le circostanze inerenti alla medesima
- ✓ formulare reclami che debbono essere raccolti ed esaminati ed il cui esito deve obbligatoriamente essergli comunicato.

L'Utente ha il dovere di:

- ✓ mantenere sempre un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti: è opportuno che l'utente collabori con il personale medico, infermieristico, tecnico
- ✓ collaborare con i medici e il personale, fornendo informazioni chiave e precise
- ✓ rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che vi si trovano come se fossero propri
- ✓ osservare l'orario stabilito per il trattamento emodialitico;
- ✓ evitare comportamenti che arrechino disturbo o disagio ad altre persone;
- ✓ rispettare il divieto di fumare;
- ✓ segnalare eventuali disfunzioni riscontrate al fine di contribuire al miglioramento della qualità dei servizi.

## **RIFERIMENTI**

Norma UNI EN ISO 9001:2015

DPCM del 19/05/1995 “Guida generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari”

DPCM del 27/01/1994 “Principi fondamentali dell'erogazione dei servizi”

D.L. 517/93 “Controllo di qualità delle prestazioni erogate”