



Centro
Diabetologico
Campano s.r.l.

CARTA DEI SERVIZI

Revisione 0 del 02.10.17
Pagina 1 di 22

CENTRO DIABETOLOGICO CAMPANO S.R.L.
Via Cesare Rosaroll n.24 80139 NAPOLI

CARTA DEI SERVIZI



Telefono : 081 - 203426

Cellulare : 339-3615602

Indirizzo posta certificata : centrodiabetologicocampanosrl@pec.it

Indirizzo posta elettronica : centro.campano@libero.it

Direzione tecnica : Dr. Alessandro Pontillo

CENTRO DIABETOLOGICO CAMPANO SRL – Carta dei Servizi

La proprietà del presente documento è del CDC srl.

E' vietata la riproduzione, con qualsiasi mezzo, compreso la fotocopia, non autorizzata dal CDC srl.



INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi del Centro Diabetologico Campano Srl rappresenta un momento fondamentale del percorso informativo e di comunicazione dell'offerta assistenziale della Nostra Azienda. Nel settore sanitario dove le prestazioni sono rivolte ad utenti in particolare stato di disagio fisico e psichico, la Carta dei Servizi assume un rilievo particolare all'interno di un percorso che garantisca la qualità. La Carta è stata elaborata come previsto dal decreto del Consiglio dei Ministri n.65 del 19/5/95 e dalle linee guida n.2/5 previste dal Ministero della Sanità, dal D.G.R.C. n. 369/2010 "linea guida per la carta dei servizi sanitari" i cui contenuti sono:

- Le informazioni sui servizi e le modalità di accesso alle prestazioni ambulatoriali
- Gli standard di qualità offerti.
- Le modalità di tutela e di partecipazione del cittadino utente

La carta dei servizi è quindi lo strumento di dialogo tra i cittadini e il centro e la sua presentazione offre l'occasione per stabilire un filo diretto tra i cittadini-utenti e gli operatori che lavorano all'interno del Centro Diabetologico Campano. La carta ha pertanto lo scopo di illustrare brevemente la nostra struttura ed aiutare gli utenti a conoscerci ed a rendere più comprensibili ed accessibili i nostri servizi, più garantiti i diritti, più chiari i doveri e i comportamenti da tenere.

La carta dei servizi è rivolta ai cittadini per favorire la piena affermazione del diritto alla salute attraverso:

- L'informazione
- Gli strumenti di partecipazione
- Le indagini di gradimento
- Le garanzie di qualità dei servizi nell'ambito delle prestazioni sanitarie offerte

Contenuti che sono parte integrante della mission del servizio sanitario pubblico e privato : fornire un servizio di elevata qualità ai cittadini utenti garantendo l'imparzialità nell'erogazione delle prestazioni ed uguaglianza nel diritto all'accesso ai servizi.



STRUTTURA

Il Centro Diabetologico Campano s.r.l. si trova nel comune di Napoli in Via Cesare Rosaroll n. 24 , è una struttura di circa 95 mq , che da decenni accoglie pazienti diabetici , trattandosi degli stessi locali nei quali insisteva l'attività del Centro Diabetologico dell'Istituto Diagnostica Chimica Clinica del Prof. Errico Fumo & C. Srl , presente sul territorio fin dal 1960 occupandosi con professionalità e dedizione della prevenzione, della diagnosi precoce e della cura delle complicanze del diabete mellito; il CDC quindi ne ha completamente raccolto l'eredità riproponendo con lo stesso impegno una nuova presenza specialistica.

Il C.D.C. è specializzato e provvisoriamente accreditato con la Regione Campania per Prestazioni di Diabetologia.

Il C.D.C. segue le linee guida e di indirizzo per l'organizzazione dell'attività diabetologica e percorso assistenziale per il paziente diabetico stabilite nella D.R.C. n.1168 del 16/09/2005 , dalla delibera della Regione Campania n. 642 del 3 Aprile 2009 e dalla Revisione 2.1 del Catalogo regionale delle prestazioni specialistiche ambulatoriali del 28/07/2017, applicazione rinviata al primo settembre 2017

Questa Delibera ha completamente modificato l'assistenza per i pazienti diabetici.

Le principali novità:

- **Aumento delle prestazioni** che sono esentate dalla compartecipazione alla spesa Per i pazienti che sono in possesso della sola esenzione per il diabete (codice:013)
- **Inserimento di nuove prestazioni** per la diagnosi e la terapia delle complicanze del diabete
- **Eliminazione di prestazioni** dal Nomenclatore Tariffario della Regione Campania

Ad esempio : gamma gt; uricemia, clearance della creatinina, emocromo

Tutti i locali sono dotati di impianto di climatizzazione per una resa ottimale della strumentazione ed un maggior comfort per operatori e pazienti.

La struttura prevede dispositivi per il superamento delle barriere architettoniche (gli utenti diversamente abili possono accedere tramite l'utilizzo dell'ascensore con la sedia a rotelle o dello scoiattolo ovvero montascale mobile con accompagnatore, su richiesta) ed è dotata di servizi igienici per portatori di handicap.

E' installata un'adeguata segnaletica che indica l'esatta dislocazione dei servizi ; tutti gli operatori sono identificati tramite il cartellino con il loro nome appeso al camice o agli abiti civili. Inoltre all'interno della struttura sono adottate tutte le misure di sicurezza in osservanza della legge 81/08 e succ.



INDICAZIONI STRADALI



Il Centro Diabetologico Campano Srl si trova a soli 5 minuti a piedi dalla Stazione di Napoli Centrale : fermata Garibaldi Linea 1 Metro , fermata p.zza Garibaldi Linea 2 Metro.



CENTRO DIABETOLOGICO CAMPANO SRL – Carta dei Servizi

La proprietà del presente documento è del CDC srl.

E' vietata la riproduzione, con qualsiasi mezzo, compreso la fotocopia, non autorizzata dal CDC srl.



Prenotazioni

- ❖ Il centro diabetologico è aperto da lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 14.00 con qualche rientro pomeridiano dalle 14.00 alle 18.00 .
- ❖ Le prenotazioni delle singole prestazioni si possono effettuare di persona, presso il punto segreteria dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 14.00
- ❖ Per telefono, al numero 081-203426/339-3615602 dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 14.00
- ❖ Per gli esami di laboratorio non è necessaria alcuna prenotazione ; per quegli esami per i quali è necessaria una preparazione, vengono fornite le specifiche indicazioni dal servizio di segreteria
- ❖ Per la prima visita diabetologica e per i controlli successivi è necessario prenotare
- ❖ Il paziente ha il dovere di informare tempestivamente di rinunciare a prestazioni prenotate ; dal canto suo il C.D.C. provvederà a garantire l'effettuazione di prestazioni prenotate e non effettuate per cause organizzative, impreviste ed eccezionali, nel più breve tempo possibile. E' opportuno quindi che gli utenti lascino un recapito telefonico.

Accettazione

Documenti necessari

Per accedere alle nostre prestazioni è necessario essere in possesso della prescrizione del Medico generale di base , di un valido documento di riconoscimento, della Tessera Sanitaria e del libretto rilasciato dall'ASL con il riconoscimento dell'esenzione per patologia diabetica (013)

Modalità di accettazione

- Prendere il numero all'entrata
- Accomodarsi ed attendere di essere chiamati
- L'attesa per l'accettazione è regolata tramite i biglietti numerati
- Attendere di essere chiamati dagli addetti all'accettazione

Utenti minori di età

Gli utenti minori di età devono essere accompagnati da chi esercita la patria potestà (genitori,tutore o curatore speciale). All'accompagnatore verrà chiesto di firmare il consenso al trattamento dei dati.

Utenti impossibilitati alla firma

In questi casi la documentazione deve essere firmata dall'accompagnatore che dovrà specificare il grado di parentela con l'assistito. In ogni caso il nostro personale di segreteria è a disposizione per informazioni

CENTRO DIABETOLOGICO CAMPANO SRL – Carta dei Servizi

La proprietà del presente documento è del CDC srl.

E' vietata la riproduzione, con qualsiasi mezzo, compreso la fotocopia, non autorizzata dal CDC srl.



riguardanti le modalità di accesso alla struttura, le indagini che vengono effettuate, il costo complessivo degli esami, gli orari dei prelievi, le prenotazioni, i tempi ed i metodi di ritiro dei referti, le liste di attesa.

Privacy

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi della L.196/2003, circa il trattamento dei suoi dati sensibili e viene richiesta la sottoscrizione delle necessarie autorizzazioni.

E' in ogni caso assicurata la massima cura da parte del C.D.C. affinché venga salvaguardato l'anonimato del paziente; per tale motivo, lo stesso verrà chiamato con il numero di accettazione.

Il Personale di segreteria è sempre a disposizione per qualsiasi informazione inerente le norme legislative sulla privacy che sono anche esposte a disposizione del pubblico

Informazioni generali sul prelievo

Di seguito sono riportati alcuni consigli pratici affinché, nella fase del prelievo o della raccolta di altri materiali biologici, vengano ridotti al minimo i potenziali effetti di disturbo:

- ❖ Si consiglia di indossare indumenti con maniche larghe per non ritardare la coagulazione nel punto del prelievo;
- ❖ Solitamente il prelievo si esegue nelle prime ore della mattinata in quanto, per alcuni esami, è necessario un digiuno di 8-12 ore. Per non falsare l'esito di alcuni esami è bene non aver assunto farmaci, alcool dalla sera precedente e non aver fumato nelle 2 ore precedenti il prelievo;
- ❖ Al momento del prelievo non essere tesi: il cliente/paziente è assistito da professionisti qualificati ed attenti ad ogni sua esigenza;
- ❖ Dopo il prelievo, non avere fretta di uscire. Occorre esercitare una leggera ma costante pressione sul punto della puntura: spesso l'arresto del sangue è solo apparente e per evitarne la fuoriuscita sono necessari alcuni minuti;
- ❖ Sostare qualche minuto in sala d'attesa, alcuni soggetti assolutamente normali, possono avvertire dopo il prelievo lievi capogiri. In tal caso comunicare immediatamente al nostro personale ogni eventuale problema;
- ❖ Gettare il cotone di medicazione nel rispetto delle normative vigenti in tema di igiene e salute pubblica, negli appositi cestini all'interno del Laboratorio. Si tratta, di materiale biologico potenzialmente pericoloso per la salute pubblica.



Tempi di attesa

Per gli esami di laboratorio non sono previsti tempi di attesa mentre per le prestazioni diabetologiche il C.D.C. ha adottato specifiche strategie organizzative per il raggiungimento dell'obiettivo della riduzione delle liste di attesa : tempo massimo 7-10 gg.

Continuità delle cure

Il C.D.C. garantisce continuità nella erogazione delle prestazioni per i giorni feriali dal lunedì al venerdì; i giorni di ferie estive sono preventivamente comunicate agli utenti ed al Distretto Sanitario di appartenenza (Ds.n. 33 ASL Napoli 1 Centro , P.zza Nazionale n.95 Napoli)

Nei giorni festivi e durante le ferie è sempre disponibile un diabetologo con contatto telefonico

- Dr. Antonello Selleri n.cellulare : 338-2779003

Sistema Informatico

La gestione delle attività, il corretto flusso informativo e la qualità del servizio erogato del C.D.C. è definito da un sistema informativo integrato che regola il flusso di informazioni in ingresso ed in uscita dal momento dell'acquisizione dei dati anagrafici del paziente, fino al momento del rilascio dei referti con successivo salvataggio di tutti i dati in ottemperanza alla legge in materia di privacy

Gestione reclami

Il reclamo è considerato nella nostra struttura come opportunità di miglioramento della qualità dei servizi e come strumento necessario a monitorare il livello di soddisfazione dei cittadini/utenti.

L'utente è invitato a rivolgersi al servizio di accettazione qualora incontri difficoltà e/o disservizi. Il reclamo può essere presentato verbalmente o per iscritto indirizzato alla Direzione Sanitaria, che riferisce all'utente con la massima celerità e non oltre i 30 gg dalla presentazione del reclamo, circa gli accertamenti compiuti, l'eventuale rimozione delle irregolarità riscontrate.



Tariffe

I pazienti che possono accedere al Centro Diabetologico sono in possesso di esenzione per la patologia diabetica codice 013. I possessori di esenzione 013 sono soggetti al pagamento di una quota ricetta pari a € 5,00, tranne quelli ai quali è riconosciuta oltre che la patologia anche l'esenzione per reddito, invalidità ecc come da tabella sottostante :

REGIONE CAMPANIA						
Azienda Sanitaria ASL NAPOLI 1 CENTRO						
Tabella Esenzioni/Quote						
Specialistica Ambulatoriale						
Codice	Descrizione	Dt. Inizio	Dt. Fine	Ticket	Quota Reg.	Quota Naz.
013	DIABETE MELLITO	01/10/2010	31/12/2299	No	5,00	0,00
01300E	DIABETE MELLITO	01/05/2015		No	0,00	0,00
01300F	DIABETE MELLITO	01/05/2015		No	0,00	0,00
01300G	DIABETE MELLITO	01/05/2015		No	0,00	0,00
01300H	DIABETE MELLITO	01/05/2015		No	0,00	0,00
01300L	DIABETE MELLITO	01/05/2015		No	5,00	0,00
01300M	DIABETE MELLITO	01/05/2015		No	5,00	0,00
01300N	DIABETE MELLITO	01/05/2015		No	5,00	0,00
01300P	DIABETE MELLITO	01/05/2015		No	0,00	0,00
01300Q	DIABETE MELLITO	01/05/2015		No	0,00	0,00
01300R	DIABETE MELLITO	01/05/2015		No	0,00	0,00



LE PRESTAZIONI DI DIABETOLOGIA

Il Centro Diabetologico Campano Srl è specializzato per l'erogazione di Prestazioni di Diabetologia.

Le prestazioni di Diabetologia sono regolamentate dalla Delibera della Regione Campania n.642 del 03/04/2009. Questa delibera ha completamente modificato l'assistenza per i pazienti diabetici.

Le principali novità:

- ❖ **Riduzione delle prestazioni** che sono esentate dalla compartecipazione alla spesa per i pazienti che sono in possesso della sola esenzione per il diabete (codice: 013)
- ❖ **Inserimento di nuove prestazioni** per la diagnosi e la terapia delle complicanze del diabete
- ❖ **Eliminazione di prestazioni** dal Nomenclatore Tariffario della Regione Campania

Ad esempio : le prestazioni inerenti la prevenzione primaria e secondaria del piede.

Conosciamo le nuove prestazioni che possono essere eseguite presso il nostro Centro di Diabetologia .

- ❖ **Ecocardio** : studia la funzione del cuore
- ❖ **Holter pressorio** : studia il comportamento della pressione arteriosa durante 24 h
- ❖ **Ecodoppler arterioso e venoso degli arti inferiori** : studia le arterie e le vene degli arti inferiori
- ❖ **Ecodoppler arterioso dei tronchi sovraortici** : studia le arterie del collo
- ❖ **Ecografia epatica e renale** : studiano rispettivamente il fegato ed il rene
- ❖ **Analisi di laboratorio** : è aumentata la tipologia delle analisi che possono essere eseguite presso il Centro di Diabetologia . Ad esempio le transaminasi , emocromo e urino coltura
- ❖ **Le Prestazioni oculistiche** , prima limitate al fondo oculare ed alla fluorangiografia , sono state ampliate ed oggi è possibile eseguire anche : laserterapia, tonometria, studio dei colori , campimetria. In tal modo è possibile presso il centro completare tutto il percorso diagnostico e terapeutico delle malattie dell'occhio determinate dal diabete mellito.



- Di seguito un elenco delle prestazioni previste in esenzione (G.U.n.15 del 18/3/17):

013 .250		DIABETE MELLITO	
PRESTAZIONI	PACCHETTI PRESTAZIONALI NUOVO NOMENCLATORE	FREQUENZA	
	VISITA DI CONTROLLO necessaria al monitoraggio della malattia, delle complicanze più frequenti ed alla prevenzione degli ulteriori aggravamenti (* NOTA)		
90.04.5	ALANINA AMINOTRANSFERASI (ALT) (GPT)	con cadenza annuale o più frequente con valori patologici e/o in presenza di steatosi epatica	
90.09.2	ASPARTATO AMINOTRANSFERASI (AST) (GOT)	con cadenza annuale o più frequente con valori patologici e/o in presenza di steatosi epatica	
90.11.1	C PEPTIDE		
90.13.B	COLESTEROLO LDL. Determinazione indiretta. Erogabile solo in associazione a Colesterolo HDL (90.14.1), Colesterolo totale (90.14.3) e Trigliceridi (90.43.2)		
90.14.3	COLESTEROLO TOTALE		
90.16.3	CREATININA. Non associabile a 90.16.4		
90.27.1	GLUCOSIO		
90.28.1	Hb - EMOGLOBINA GLICATA		
90.33.4	ALBUMINURIA [MICROALBUMINURIA]		
90.43.2	TRIGLICERIDI		
90.44.3	URINE ESAME COMPLETO. Incluso: sedimento urinario		
90.94.2	ESAME COLTURALE DELL' URINA [URINOCOLTURA]. Ricerca batteri e lieviti patogeni. Incluso conta batterica. Se positivo, incluso identificazione e antibiogramma		
91.48.4	PRELIEVO CITOLOGICO		
91.48.5	PRELIEVO DI SANGUE ARTERIOSO		
91.49.1	PRELIEVO DI SANGUE CAPILLARE		
91.49.2	PRELIEVO DI SANGUE VENOSO		
88.74.1	ECOGRAFIA DELL' ADDOME SUPERIORE. Incluso: fegato, vie biliari, colecisti, asse venoso spleno-portale, pancreas, milza, aorta addominale e grandi vasi a sede o sviluppo sovraombelicale, linfonodi, eventuali masse patologiche di origine peritoneale o retroperitoneale. Incluso eventuale integrazione colordoppler. Non associabile con 88.75.1, 88.76.1	non più di 1 volta l'anno	
88.73.5	ECO(COLOR)DOPPLERGRAFIA DEI TRONCHI SOVRAAORTICI. Incluso: carotidi, vertebrali, tronco anonimo e succlavia a riposo o dopo prova fisica o farmacologica, Valutazione degli indici quantitativi e semiquantitativi.	non più di 1 volta l'anno	
88.77.4	ECOCOLORDOPPLER DEGLI ARTI INFERIORI ARTERIOSO E/O VENOSO. A riposo.		
93.08.A	ELETTROMIOGRAFIA SEMPLICE [EMG] PER ARTO SUPERIORE. Analisi qualitativa fino a 6 muscoli. Inclusive tutte le fibre indagabili. Non associabile a 93.09.1 e 93.09.2. Non associabile a 93.08.2		
93.08.B	ELETTROMIOGRAFIA SEMPLICE [EMG] PER ARTO INFERIORE fino a 4 muscoli. Inclusive tutte le fibre indagabili. Analisi qualitativa. Non associabile a 93.09.1 e 93.09.2. Non associabile a 93.08.2		
93.08.2	ELETTROMIOGRAFIA DI UNA SINGOLA FIBRA. Non associabile a 93.08.A e 93.08.B. Prescrivibile una sola volta sulla ricetta.		
93.08.5	RISPOSTE RIFLESSE H, F, Blink reflex, Riflesso bulbocavernoso, Riflessi esterocettivi agli arti		
93.09.1	VELOCITA' DI CONDUZIONE NERVOSA MOTORIA Per nervo principale (fino a 6 segmenti)		
93.09.2	VELOCITA' DI CONDUZIONE NERVOSA SENSITIVA Per nervo principale (fino a 4 segmenti)		



TABELLA ESENZIONI PER PATOLOGIA

CODICE	DESCRIZIONE PATOLOGIA	CODICE PRESTAZ.	DESCRIZIONE PRESTAZIONE	NOTE
013	DIABETE MELLITO	88.77.4	ECOCOLORDOPPLER DEGLI ARTI INFERIORI ARTERIOSO O VENOSO. A riposo. La prestazione sostituisce cod.88.77.2. Inclusa valutazione degli indici qualitativi e semiquantitativi	
013	DIABETE MELLITO	88.77.5	ECOCOLORDOPPLER DEGLI ARTI INFERIORI ARTERIOSO O VENOSO. La prestazione sostituisce cod.88.77.2 A riposo e dopo prova fisica o farmacologica. Inclusa valutazione degli indici qualitativi e semiquantitativi	
013	DIABETE MELLITO	88.77.6	ECOCOLORDOPPLER DEGLI ARTI SUPERIORI ARTERIOSO O VENOSO. La prestazione sostituisce cod.88.77.2. A riposo. Inclusa valutazione degli indici qualitativi e semiquantitativi	
013	DIABETE MELLITO	88.77.7	ECOCOLORDOPPLER DEGLI ARTI SUPERIORI ARTERIOSO O VENOSO. La prestazione sostituisce cod.88.77.2. A riposo e dopo prova fisica o farmacologica. Inclusa valutazione degli indici qualitativi e semiquantitativi	
013	DIABETE MELLITO	89.01	VISITA DI CONTROLLO o di follow up. Escluso: le visite di controllo specificamente codificate. Nella visita di controllo un problema già inquadrato dal punto di vista diagnostico e terapeutico viene rivalutatos clinicamente e la documentazione scritta esistente è aggiornata, indipendentemente dal tempo trascorso rispetto alla prima visita.	
013	DIABETE MELLITO	89.01.1	VISITA ANESTESIOLOGICA DI CONTROLLO PER TERAPIA DEL DOLORE.	
013	DIABETE MELLITO	89.01.2	VISITA ANGIOLOGICA DI CONTROLLO.	
013	DIABETE MELLITO	89.01.3	VISITA CARDIOLOGICA DI CONTROLLO.	
013	DIABETE MELLITO	89.01.4	VISITA CHIRURGICA DI CONTROLLO.	
013	DIABETE MELLITO	89.01.5	VISITA DI CHIRURGIA PLASTICA DI CONTROLLO.	
013	DIABETE MELLITO	89.01.6	VISITA CHIRURGICA VASCOLARE DI CONTROLLO.	
013	DIABETE MELLITO	89.01.7	VISITA DERMATOLOGICA/ALLERGologica DI CONTROLLO.	
013	DIABETE MELLITO	89.01.8	VISITA ENDOCRINOLOGICA DI CONTROLLO.	
013	DIABETE MELLITO	89.01.9	VISITA GASTROENTEROLOGICA DI CONTROLLO.	
013	DIABETE MELLITO	89.01.A	VISITA DI MEDICINA NUCLEARE DI CONTROLLO.	
013	DIABETE MELLITO	89.01.B	VISITA NEFROLOGICA DI CONTROLLO. Incluso: verifica dell'adesione al trattamento conservativo (dieta e farmacologico), sostitutivo (adeguatezza al trattamento dialitico) e funzione rene trapiantato	
013	DIABETE MELLITO	89.01.C	VISITA NEUROLOGICA [NEUROCHIRURGICA] DI CONTROLLO.	
013	DIABETE MELLITO	89.01.D	VISITA OCULISTICA DI CONTROLLO. Incluso: Esame clinico parziale, mirato solo ad alcuni aspetti	
013	DIABETE MELLITO	89.01.E	VISITA ODONTOSTOMATOLOGICA o MAXILLOFACCIALE DI CONTROLLO.	
013	DIABETE MELLITO	89.01.F	VISITA ONCOLOGICA DI CONTROLLO. Incluso: eventuale verifica all'adesione al trattamento farmacol	
013	DIABETE MELLITO	89.01.G	VISITA ORTOPEDICA DI CONTROLLO.	
013	DIABETE MELLITO	89.01.H	VISITA ORL DI CONTROLLO. Incluso, in base allo specifico problema clinico eventuale: otomicroscopio	



TABELLA ESENZIONI PER PATOLOGIA

CODICE	DESCRIZIONE PATOLOGIA	CODICE PRESTAZ.	DESCRIZIONE PRESTAZIONE	NOTE
013	DIABETE MELLITO	89.01.L	VISITA PNEUMOLOGICA DI CONTROLLO.	
013	DIABETE MELLITO	89.01.M	VISITA PSICHIATRICA DI CONTROLLO.	
013	DIABETE MELLITO	89.01.N	VISITA DI RADIOLOGIA INTERVENTISTICA DI CONTROLLO.	
013	DIABETE MELLITO	89.01.P	VISITA RADIOTERAPICA DI CONTROLLO.	
013	DIABETE MELLITO	89.01.Q	VISITA UROLOGICA DI CONTROLLO. Incluso: eventuale rimozione e/o controllo del catetere vescicale	
013	DIABETE MELLITO	89.01.W	VISITA DI MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE DI CONTROLLO.	
013	DIABETE MELLITO	89.01.Z	VISITA REUMATOLOGICA DI CONTROLLO.	
013	DIABETE MELLITO	89.39.3	VALUTAZIONE DELLA SOGLIA DI SENSIBILITA' VIBRATORIA	
013	DIABETE MELLITO	89.52	ELETTROCARDIOGRAMMA	
013	DIABETE MELLITO	89.59.1	TEST CARDIOVASCOLARI PER VALUTAZIONE DI NEUROPATIA AUTONOMICA. Escluso: HEAD UP TILT TEST (89.59.2)	
013	DIABETE MELLITO	90.04.5	ALANINA AMINOTRANSFERASI (ALT) (GPT) (S/U)	
013	DIABETE MELLITO	90.09.2	ASPARTATO AMINOTRANSFERASI (AST) (GOT) (S)	
013	DIABETE MELLITO	90.10.5	BILIRUBINA TOTALE E FRAZIONATA	
013	DIABETE MELLITO	90.11.2	C PEPTIDE: Dosaggi seriati dopo test di stimolo (5)	
013	DIABETE MELLITO	90.14.1	COLESTEROLO HDL	
013	DIABETE MELLITO	90.14.3	COLESTEROLO TOTALE	
013	DIABETE MELLITO	90.16.4	CREATININA CLEARANCE Comprende Creatinemia e Creatinuria. Incluso eventuale indice di velocità di filtrazione glomerulare (VGF)	
013	DIABETE MELLITO	90.25.5	GAMMA GLUTAMIL TRANSPEPTIDASI (gamma GT) (S/U)	
013	DIABETE MELLITO	90.27.1	GLUCOSIO [S/P/U/dU/La]	
013	DIABETE MELLITO	90.28.1	Hb - EMOGLOBINA GLICATA	
013	DIABETE MELLITO	90.33.4	MICROALBUMINURIA	
013	DIABETE MELLITO	90.43.2	TRIGLICERIDI	
013	DIABETE MELLITO	90.43.5	URATO [S/U/dU]	
013	DIABETE MELLITO	90.44.3	URINE ESAME COMPLETO. Incluso: sedimento urinario	
013	DIABETE MELLITO	90.62.2	EMOCROMO: Hb, GR, GB, HCT, PLT, IND. DERIV., F. L.	
013	DIABETE MELLITO	90.93.6	ESAME CULTURALE DELL'URINA [URINOCULTURA] RICERCA COMPLETA MICROORGANISMI E LIEVITI PATOGENI. La prestazione sostituisce cod. 90.94.2. Incluso: conta batterica e saggio di inibizione della crescita.	
013	DIABETE MELLITO	91.49.2	PRELIEVO DI SANGUE VENOSO	
013	DIABETE MELLITO	93.08.1	ELETTROMIOGRAFIA SEMPLICE [EMG] Analisi qualitativa o quantitativa per muscolo Escluso: EMG dell' occhio (95.25), EMG dello sfintere uretrale (89.23), quello con polissonnogramma (89.17)	
013	DIABETE MELLITO	95.05	STUDIO DEL CAMPO VISIVO Campimetria, perimetria statica/cinetica	
013	DIABETE MELLITO	95.06	STUDIO DELLA SENSIBILITA' AL COLORE Test di acuità visiva e di discriminazione cromatica	
013	DIABETE MELLITO	95.09.1	ESAME DEL FUNDUS OCULI. Non associabile a cod. 95.02	
013	DIABETE MELLITO	95.12.1	ANGIOGRAFIA CON FLUOROSCEINA O INDOCIANINA O FLUOROSCOPIA OCULIARE - SOSTITUISCE PREST. 95.12	
013	DIABETE MELLITO	95.26	TEST DI PROVOCAZIONE E CURVA TONOMETRICA PER GLAUCOMA	

Come svolgiamo l'assistenza nel nostro centro di diabetologia

Il paziente iscritto al Centro esegue annualmente la valutazione dell'assetto metabolico e lo screening per le complicanze del diabete mellito previa prescrizione da parte del medico di medico di medicina generale.

- ✓ **Pacchetto screening di primo livello per lo studio delle complicanze** (occhio, cuore, rene, nervi ed arterie periferici, valutazione nutrizionale e del compenso glicemico e dell'assetto lipidico, educazione terapeutica)

Per evitare che il paziente debba accedere troppe volte al centro per effettuare uno screening efficace il C.D.C. ha messo a punto un chiaro percorso in grado di portare a termine lo screening per le principali complicanze del diabete in due/tre accessi al massimo e di migliorare il rapporto costi/efficacia . I risultati vengono refertati sul libretto personale del paziente. Al termine del pacchetto-screening il diabetologo compila il Piano Assistenziale Annuale per ogni paziente (P.A.I.). Il P.A.I. consiste nell'identificazione dei problemi , nella definizione degli obiettivi e nella programmazione degli interventi in accordo con il paziente e con il Medico di medicina generale.

CENTRO DIABETOLOGICO CAMPANO SRL – Carta dei Servizi

La proprietà del presente documento è del CDC srl.

E' vietata la riproduzione, con qualsiasi mezzo, compreso la fotocopia, non autorizzata dal CDC srl.



✓ **Pacchetto screening di secondo livello**

In relazione a quanto previsto dal P.A.I. il paziente viene indirizzato agli ambulatori per lo screening di secondo livello :

- **Cardiovascolare** : ecocardio, holter pressorio, ecodoppler arterioso e/o venoso degli arti inferiori, ecodoppler arterioso dei vasi del collo
- **Oculistica** : fluoro angiografia, laserterapia
- **Neurologia** : elettromiografia, valutazione della velocità di conduzione motoria e sensitiva dei nervi periferici
- **Diabetologia** : valutazione periodica clinico metabolica, nutrizionale ed educazione terapeutica
- **Ambulatorio Nutrizionale** : il supporto di uno schema nutrizionale personalizzato, elaborato in base ad una attenta indagine alimentare e la valutazione di un diario alimentare settimanale, sono il cardine del trattamento. Il diabete mellito è una malattia cronica e non va , quindi , trascurato l'aspetto educativo. Esso è teso a rafforzare costantemente le conoscenze attraverso incontri con i pazienti selezionati per caratteristiche e problematiche comuni ed usando strumenti quali il dietometro, materiale audiovisivo, calcolo dei carboidrati, tombola degli alimenti
- **Servizio di psicoterapia** : i pazienti diabetici, in particolare i giovani con diabete di tipo 1 e pazienti obesi con Disturbi del Comportamento Alimentare (DCA), spesso non consapevoli del loro disturbo, hanno l'opportunità di essere sostenuti attraverso sedute di psicoterapia individuale e di gruppo.



PRINCIPI ISPIRATORI

L'attività del Centro Diabetologico Campano è orientata al miglioramento continuo di:

- Efficacia della cura
- Umanizzazione dell'assistenza
- Efficienza della gestione
- Innovazione della ricerca scientifica
- Coinvolgimento e sviluppo professionale degli operatori

Come realizzazione della mission il C.D.C. si impegna a porre in essere il sistema di valori finalizzato quindi al continuo miglioramento dell'efficacia del servizio erogato ed alla soddisfazione del cliente, in sintonia con i principi fondanti del Servizio Sanitario Nazionale.

- **Eguaglianza** : la Direzione si impegna a garantire a tutti gli utenti il servizio richiesto senza alcuna distinzione
- **Imparzialità** : il C.D.C. nell'erogare i propri servizi , si impegna ad assicurare a tutti gli utenti un comportamento imparziale equanime
- **Continuità** : il C.D.C. si impegna a garantire un servizio regolare e continuo
- **Diritto di scelta** : ogni utente ha diritto di scegliere per la propria salute, nell'ambito dei servizi analoghi, la struttura alla quale rivolgersi; pertanto l'accesso al C.D.C. è libero da costrizioni di qualsiasi genere
- **Partecipazione** : in ambito sanitario la partecipazione viene intesa come informazione, personalizzazione ed umanizzazione del servizio, quindi, come coinvolgimento diretto dell'utente in merito a diagnosi, terapia e prognosi; a tal proposito il C.D.C. si impegna a fornire tutte le informazioni utili
- **Efficienza ed efficacia** : il C.D.C. grazie alla costante e continua ottimizzazione del servizio erogato, si impegna a fornire all'utente un servizio in tempi ragionevoli ed efficiente; l'adozione di protocolli terapeutici, universalmente riconosciuti dalla comunità scientifica nazionali ed internazionali, e di linee guida diagnostiche innovative, concorrono al raggiungimento degli obiettivi proposti
- **Rispetto della Privacy** : il C.D.C. si impegna a garantire il massimo rispetto della persona e della privacy dell'utente nella diagnosi, nella terapia e nella prognosi; si impegna a mantenere riservate tutte le informazioni personali nonché quelle relative all'anamnesi che emergano durante tutti i trattamenti clinici

L'attuazione di tali principi fondamentali è sottoposta a costante monitoraggio e verifica attraverso il sistema di controllo e di valutazione espresso dagli utenti.

CENTRO DIABETOLOGICO CAMPANO SRL – Carta dei Servizi

La proprietà del presente documento è del CDC srl.

E' vietata la riproduzione, con qualsiasi mezzo, compreso la fotocopia, non autorizzata dal CDC srl.



STANDARD DI QUALITA' , IMPEGNI E PROGRAMMI

La Carta dei Servizi è lo strumento di interfaccia tra il Centro Diabetologico Campano srl e gli Utenti : è pertanto mezzo informativo e di controllo sulla qualità delle prestazioni erogate.

In particolare il C.D.C. Srl :

- Adotta standard di qualità per i servizi erogati
- Rende pubblici gli standard e anche gli impegni o i programmi di miglioramento che si assumono nel breve/medio termine, informandone l'Utente
- Verifica il rispetto degli standard e riconosce all'Utente lo stesso diritto di verifica
- Verifica il grado di soddisfazione dell'Utente
- Assicura all'utente stesso la possibilità di esporre un reclamo in tutti i casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard dichiarati o che sono stati lesi i principi informativi della Carta dei Servizi e i diritti stessi dell'Utente.

Gli standard di qualità riguardano essenzialmente le caratteristiche e le modalità di erogazione dei servizi, privilegiando l'evidenziazione degli aspetti organizzativi specifici, più facilmente percepibili dall'Utente , che così può interagire con il Centro in modo consapevole e informato.

A tal fine il C.D.C. assicura agli Utenti :

- Diffusione e semplicità dell'informazione sulle prestazioni erogate e sulle procedure di prenotazione
- Qualità dell'assistenza sanitaria, attraverso l'applicazione di protocolli diagnostico –terapeutico che prevedono interventi preordinati e coordinati tra competenze diverse e strettamente interdipendenti che garantiscono il massimo livello di completezza ed efficienza dei programmi assistenziali
- Il diritto ad una più dettagliata informazione e alla formulazione del **Consenso Informato** per qualunque esigenza di carattere assistenziale e scientifico
- La riservatezza e il rispetto della persona nelle prestazioni sanitarie
- Programmazione di eventuali adeguati controlli a distanza degli aspetti clinici
- Contenimento delle liste di attesa per le prestazioni ambulatoriali
- Informazione chiara sul luogo, giorno, ora della prenotazione e sulla documentazione necessaria per accedervi
- Informazione sul luogo, giorno , orario di ritiro dei referti



STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA'

Il C.D.C. mette in atto costanti verifiche al suo interno attraverso :

- Verifica dell'appropriatezza e dell'efficienza dell'attività ambulatoriale attraverso criteri espliciti di appropriatezza clinica e gestionale
- Somministrazione sistematica dei questionari di soddisfazione per gli utenti al fine di ottenere una costante rilevazione del grado di soddisfacimento del servizio offerto
- Rilevazione sistematica sul rispetto dei tempi di attesa per la prenotazione
- Rilievo e gestione dei reclami

Impegni e Programmi sulla qualità del servizio

Il C.D.C. si impegna ad attivare programmi di miglioramento continuo delle modalità di erogazione delle prestazioni sanitarie intervenendo nelle seguenti aree:

		INFORMAZIONE
IMPEGNI E PROGRAMMI	SITUAZIONE ATTUALE	IMPEGNI FUTURI
Realizzazione di una versione compatta della Carta dei Servizi	Disponibilità presso Ufficio Accettazioni, Direzione sanitaria	Inserimento in internet
Cartellini di identificazione del personale	Tutto il personale ne è in possesso	Impegno continuo
Consenso informato	Obbligatorio per tutti gli esami e sperimentazioni	Impegno continuo
Miglioramento del rapporto tra gli utenti e il personale	Tutto il personale ha frequentato corsi di formazione	Formazione continua

	PERSONALIZZAZIONE, UMANIZZAZIONE	
IMPEGNI E PROGRAMMI	SITUAZIONE ATTUALE	IMPEGNI FUTURI
Realizzazione dei Protocolli diagnostico-terapeutici	Disponibili per le patologie e le tipologie di Pazienti prevalentemente trattati	Aggiornamento continuo e descrizione dei Protocolli diagnostico-terapeutici di tutte le patologie trattate
Tutela del diritto alla privacy degli utenti dei servizi	Attuazione delle linee di rispetto della privacy agli sportelli e manifesti informativi	Distribuzione agli utenti di un opuscolo informativo sui propri diritti rispetto alla tutela della privacy



IMPEGNI E PROGRAMMI	SITUAZIONE ATTUALE	TEMPI E ACCESSIBILITA'
		IMPEGNI FUTURI
Prenotazione e disdetta telefonica	Possibilità di prenotazione e disdetta telefonica per il 100% delle prestazioni	Impegno continuo
Garantire idonea segnaletica interna ed esterna per agevolare l'accesso alla struttura e l'orientamento all'interno di essa	Presenza di idonea segnaletica interna ed esterna alla struttura	Impegno continuo
Garantire la consegna dei referti analitici entro 5 gg., salvo tipologie di esami dichiarati	Consegna dei referti analitici entro 7gg.	Monitoraggio continuo dei tempi di attesa
Garantire la riduzione delle liste di attesa	Per le prestazioni di laboratorio di analisi non esiste lista di attesa; per le prestazioni di diabetologia il tempo di attesa massimo è di 5 gg.	Impegno Continuo

IMPEGNI E PROGRAMMI	SITUAZIONE ATTUALE	COMFORT
		IMPEGNI FUTURI
Garantire ambienti privi di barriere architettoniche, adeguati, gradevoli e puliti	L'accesso alla struttura e le strutture interne sono prive di barriere architettoniche. Tutti gli ambienti sono ben areati e climatizzati	Impegno continuo

IMPEGNI E PROGRAMMI	SITUAZIONE ATTUALE	PARTECIPAZIONE, TUTELA E VERIFICA
		IMPEGNI FUTURI
Impegno a garantire l'esistenza di una procedura per la gestione dei reclami che rispetti il tempo massimo di risposta di 30gg.	E' presente una procedura scritta per la gestione dei reclami	Impegno continuo
Impegno ad effettuare, in modo sistematico, la rilevazione della soddisfazione/gradimento degli utenti	Viene effettuata rilevazione della soddisfazione degli utenti	Effettuazione della rilevazione della soddisfazione degli utenti con il supporto delle associazioni di volontariato; Pubblicizzazione dell'analisi dei dati scaturiti dai questionari



Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

Il C.D.C. si impegna a verificare in continuo e periodicamente in misura più approfondita, il rispetto degli standard individuati e degli impegni presi nonché le esigenze degli Utenti, in collaborazione con gli Utenti stessi secondo il modello dell'Analisi della Qualità Partecipata. Secondo tale modello, il C.D.C. garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione, mediante la somministrazione di questionari autocompilati ai pazienti e indagini campionarie periodiche. I risultati di tali indagini sono oggetto di revisione da parte della Direzione Sanitaria. I risultati di tali indagini, ivi compresi i risultati di eventuali azioni correttive intraprese o interventi di miglioramento attivati, sono diffusi attraverso relazioni periodiche e sono a disposizione degli Utenti presso la Direzione Sanitaria.

ORGANIGRAMMA

AMMINISTRATORE	DR. GIAMPIERO CANGIANO	
DIREZIONE TECNICA	DR.ALESSANRO PONTILLO	Specialista in Endocrinologia e malattie del ricambio ind.Diabetologico
SPECIALISTI AMBULATORIALI	DR. ANTONELLO SELLERI	Endocrinologo
	DR.BIAGIO CICCONE	Neurofisiopatologo
	DR.ANTONIO DE BUONO	Cardiologo
	DR.ANTONIO MOLISSO	Specialista in malattie vascolari
	D.SSA FLAVIA CHIOSI	Oculista
MEDICO COMPETENTE	DR. ETTORE DELLA MONICA	Specialista Medicina Preventiva dei lavoratori e Psicotecnica
LABORATORIO DI ANALISI	D.SSA CAROLINA ARGENZIANO	Biologa
	LA.ME.NUC. SRL	Struttura di collegamento per il service
INFERMIERI	D.ssa DANIELA GRANDINETTI	Infermiera professionale
	D.ssa ELVIRA DI MONACO	Infermiera professionale
	D.ssa CONCETTA ESPOSITO	Infermiera professionale
AMMINISTRATIVI	SIG.RA BEATRICE LAGANA'	Responsabile accettazione
	SIG.PAOLA SANTANIELLO	Collaboratore accettazione



DIRITTI DEGLI UTENTI

- Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione , nel rispetto della dignità umana, della privacy e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- Il paziente ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta, alle alternative terapeutiche nonché alle relative prognosi.
- In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
- Il paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulle possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui al paragrafo precedente.
- Il paziente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.
- Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.
- Il paziente può indirizzare eventuali reclami alla sede del Centro Sanitario.



DOVERI DEGLI UTENTI

- Il cittadino quando accede in una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione sanitaria della struttura in cui si trova.
- L'accesso nella struttura sanitaria esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale
- E' un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e di risorse
- Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri
- Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri
- E' vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura sanitaria
- L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza
- E' opportuno che i pazienti e gli accompagnatori si spostino all'interno della struttura ospedaliera utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse
- Collaborare con il personale sanitario che, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere del cittadino malato
- Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune



Autorizzazione al trattamento dei dati

Il sottoscritto _____, assistito dal Dott. _____ e dallo stesso informato sui diritti e sui limiti di cui al Decreto Legislativo n.196/2003 concernente “la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali” AUTORIZZA il proprio Medico di Famiglia e, in sua assenza, i sostituti ed i medici associati, nonché i medici del Centro Diabetologico a raccogliere , registrare ed utilizzare i dati personali ai fini diagnostici e cura ed ad utilizzare in forma anonima i dati raccolti a scopo di ricerca scientifica ed epidemiologica.

Data _____ Firma _____

Consenso informato alla partecipazione alla “Gestione Integrata del Diabete Mellito tipo 2”

Il sottoscritto _____, nato a _____ il _____ DICHIARA di essere stato adeguatamente informato dal proprio medico di Famiglia /Diabetologo del servizio di Diabetologia dott. _____ su obiettivi, modalità e percorso di cura definito “Gestione Integrata del DM tipo II”, e di essere stato informato dal proprio MMG sulle modalità di accesso allo studio, secondo orari programmati e dedicati esclusivamente ai pazienti reclutati nel percorso di Gestione Integrata. Avendo compreso tali finalità, il sottoscritto, esprime, quindi, il proprio consenso ad essere inserito nel percorso di cura, riservandosi la possibilità di revocare la propria adesione in qualsiasi momento.

Inoltre

Data _____ Firma _____



Centro
Diabetologico
Campano s.r.l.

CARTA DEI SERVIZI

Revisione 0 del 02.10.17
Pagina 22 di 22



80121 NAPOLI - VIA CESARE ROSAROL 24
TEL: 081/203426 - FAX 081/
EMAIL: CENTRO.CAMPANO@LIBERO.IT
COD.FISCALE E P.IVA 0840017214

CARDIOLOGIA
VISITA CARDIOLOGICA
ECG - TEST DA SFORZO
HOLTER CARDIACO
HOLTER PRESSORIO
ECOCOLORDOPPLER TSA
ECOCOLORDOPPLER DISTRETTUALE
ECOCOLORDOPPLER CARDIACA
ECOGRAFIA CARDIACA

NEUROLOGIA
VISITA NEUROLOGICA
ELETTROMIOGRAFIA (EMG)
ELETTRONEUROGRAFIA (VCM E VCS)

ECOGRAFIA
ECOGRAFIA ADDOME SUPERIORE
ECOGRAFIA ADDOME COMPLETO

ENDOCRINOLOGIA
BIOTESIOMETRIA
TILT TEST

OCULISTICA
VISITA OCULISTICA
FONDO OCULARE

DIABETOLOGIA
VISITA DIABETOLOGICA
BIOTESIOMETRIA
TILT TEST

CENTRO DIABETOLOGICO CAMPANO SRL – Carta dei Servizi

La proprietà del presente documento è del CDC srl.

E' vietata la riproduzione, con qualsiasi mezzo, compreso la fotocopia, non autorizzata dal CDC srl.