

La Carta dei Servizi è un patto formalizzato tra il Centro di Medicina Polidiagnostica MerClin ed i cittadini-utenti, così come previsto dal Decreto del Consiglio dei Ministri n. 65 del 19/05/1995, dalle Linee Guida n. 2/5 previste dal Ministero della Sanità e 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 si ispira ad alcuni principi universalmente riconosciuti come:

- **Eguaglianza:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, lingua, religioni ed opinioni politiche;
- **Imparzialità:** nell'erogazione del servizio verso gli utenti il personale è tenuto ad un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale;

- **Continuità:** i servizi sono erogati con continuità, dal lunedì al sabato, 7:30-20:00;
- **Diritto di scelta:** tale diritto rientra in quello della libertà personale e della libera circolazione del cittadino che, in ambito sanitario, può scegliere di essere curato ovunque sul territorio nazionale;
- **Partecipazione:** al cittadino-utente è garantito il diritto all'informazione sul suo stato di salute e sulle prestazioni che gli vengono erogate;
- **Efficienza ed Efficacia:** il servizio erogato deve garantire l'efficienza, come rapporto tra risorse impiegate e risultati attesi, e l'efficacia, intesa come rapporto tra risorse impiegate e risultati raggiunti.

La Qualità ha sempre rappresentato un punto cardine della struttura che, a tal proposito, adotta in via ordinaria un metodo di verifica e di revisione della qualità delle prestazioni. La Carta dei Servizi è quindi soggetta a continue integrazioni e migliorie, essendo inquadrata nel più ampio progetto “Sistema Qualità del Gruppo Diagnost80”, che ha alla base la certificazione nel rispetto della norma UNI EN ISO 9001 : 2008.



La priorità del Centro MerClin è la cura degli assistiti intesa come prevenzione, salvaguardia e recupero funzionale della salute, con l'erogazione di prestazioni ad alta specializzazione e con un impegno continuo a:

- Garantire **professionalità**;
- Impiegare **tecnologie all'avanguardia** e in **costante aggiornamento**;
- **Ridurre** al minimo **le attese** e le formalità necessarie per l'accesso ai servizi;
- Promuovere il **comfort** e l'accoglienza;
- Rispettare la **dignità dell'assistito** favorendo l'umanizzazione dei rapporti, la tutela della riservatezza e il superamento di ogni barriera;
- **Informare correttamente** e **chiaramente** l'interessato ed il suo Medico curante su tutto quanto concerne lo stato di salute e l'eventuale progetto terapeutico e/o riabilitativo;
- Effettuare **periodiche rilevazioni del gradimento degli utenti sui servizi offerti**.

POLITICA DELLA QUALITÀ

Attraverso l'applicazione di un Sistema di Gestione della Qualità, il Centro punta ad affinare le sue capacità di risposta nei confronti del mercato, assicurando un sempre più alto livello di conformità dei servizi di diagnostica medica.

I nostri obiettivi:

- Fornire servizi conformi ai requisiti prescritti dalla norma UNI EN ISO 9001 : 2008 nell'ottica del miglioramento continuo dell'efficacia del SGQ e della legislazione nazionale applicabile ai settori di specializzazione del Centro;
- Sensibilizzare tutto il personale sull'importanza della soddisfazione dei propri clienti condividendo gli obiettivi per la qualità ed i risultati raggiunti;
- Mantenere attivo un sistema organizzativo che assicuri il monitoraggio costante delle prestazioni mediante controlli di qualità interni ed attraverso la partecipazione a programmi di Verifica Esterna della Qualità;
- Prevenire le non conformità che possono causare disservizi alla clientela;

- Rilevare ed esaminare le cause delle non conformità occorse ed attuare idonee azioni risolutive;
- Mantenere aggiornato il personale tecnico sulla applicazione delle nuove tecnologie;
- Misurare costantemente i livelli di soddisfazione e le esigenze della clientela, al fine di avviare programmi di miglioramento delle attività svolte.

