

**CARTA DEI SERVIZI**  
**DI**  
**RM2000**  
**CENTRO DI DIAGNOSTICA CLINICA**  
**S.R.L.**

Direttore Sanitario: Dott.ssa Elena LUDOVICO

## INDICE

1. RM2000 CENTRO DI DIAGNOSTICA CLINICA S.R.L.
  - 1.1 CHI SIAMO
  - 1.2 LA STRUTTURA
  - 1.3 LE RISORSE
  - 1.4 I NOSTRI SERVIZI
    - 1.4.1 Prenotazione
    - 1.4.2 Accettazione
    - 1.4.3 Prestazioni erogate
    - 1.4.4 Ritiro referti
2. PRINCIPI FONDAMENTALI
3. IL CITTADINO UTENTE
  - 3.1 Diritti
  - 3.2 Doveri

CONTATTI

ORARI

*Gentile utente,*

*la RM2000 SRL è lieta di presentarle la “Carta dei Servizi” al fine di informarla sulle prestazioni offerte nel campo di Assistenza Medica Ambulatoriale.*

## **1. RM2000 CENTRO DI DIAGNOSTICA CLINICA S.R.L.**

### **1.1 CHI SIAMO**

Nati a Bari nel 1996, offriamo prestazioni di diagnostica per immagini ed erogiamo in regime di Accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale, libero – professionale e in convezione con INAIL e i principali Fondi Assicurativi (BLUE ASSISTANCE, PREVIMEDICAL, FISDE, METASALUTE, RBN, CASPIE, CESARE POZZO, INSALUTE).

Il Centro di Diagnostica Clinica per Immagini RM2000 Srl si trova in via Marcello Celentano, 63.

Esso dispone di accesso diretto al CUP. È possibile prenotare gli esami in convenzione contattando telefonicamente il centro, oppure recandosi direttamente presso lo stesso con la ricetta dematerializzata o prescrizione del Medico Curante e, ove necessario, anche la richiesta specialistica. Tutte le informazioni circa gli orari degli esami e le tariffe delle prestazioni disponibili, i protocolli degli esami che necessitano di mezzo di contrasto sono fornite dal personale di accettazione e di segreteria.

### **1.2 LA STRUTTURA**

La struttura, da sempre inserita nel contesto del centro cittadino, è facilmente raggiungibile, anche grazie alla vicinanza con la stazione, ed è dotata di parcheggio riservato ai Pazienti per agevolare l'arrivo di chi vi si rechi con i propri mezzi, che è in grado di accogliere anche le ambulanze.

Offriamo tecnologia all'avanguardia e medici altamente specializzati per garantire il miglior servizio ai nostri pazienti. I nostri locali sono strutturati per offrire un'accoglienza ottimale, grazie anche all'assenza di barriere architettoniche che dona massima libertà negli spostamenti e facile possibilità d'accesso.

RM2000 fornisce informazioni adeguate riguardo ai servizi erogati mediante:

- la possibilità di identificare il personale grazie a divise e tesserini di riconoscimento;
- una segnaletica chiara e comprensibile.

### **1.3 LE RISORSE**

Il Centro RM2000 si avvale delle più moderne apparecchiature, di medici radiologi qualificati di provata esperienza e di tecnici di radiologia sotto la direzione del Direttore Sanitario Dott.ssa Elena Ludovico. Il personale dipendente non intrattiene rapporti di lavoro con il S.S.N.

Di seguito alcune delle nostre principali apparecchiature:

- Risonanza Magnetica ad alto campo - Siemens Magnetom Espree 1.5 Tesla
- TAC - Philips Incisive CT 128 Slice
- Senologia – Mammografo Inspiration Prime edition Siemens con workstation
- Radiologia - Diagnostica telecomandata Luminos DFR Max Siemens
- Ortopantomografia – Ortopantomografo digitale Planmeca Viso G5
- Ecografia – GE Voluson 730 Expert, Siemens Acuson X300 e Acuson NX3
- Densitometria - Densitometro osseo General Electric Lunar Prodigy Pro Compact

## **1.4 I NOSTRI SERVIZI**

Ecco una breve descrizione dei servizi forniti dal Centro e dei processi principali di erogazione degli stessi.

### **1.4.1 Prenotazione**

#### *Prenotazione tramite CUP*

Qualunque sia la prestazione richiesta, il cliente, munito di ricetta medica, deve prenotare l'esame, in modo da garantire l'efficienza e la tempistica dei servizi offerti dal Centro.

L'utente deve essere dotato di:

- una ricetta mutualistica rossa (esenti e paganti ticket);
- una ricetta dematerializzata;

e può svolgere la prenotazione tramite CUP presso farmacie, personalmente o telefonicamente (il Centro svolge la funzione di sportello CUP), rivolgendosi all'Addetto all'Accettazione, che:

- verifica se la prenotazione è possibile, compatibilmente con la disponibilità dei posti;
- al momento della prenotazione, fornisce tutte le informazioni e annota nome e cognome, data e luogo di nascita, giorno, ora, tipologia dell'esame, creando le schede anagrafiche dei pazienti;
- rilascia il coupon di prenotazione;
- se il paziente prenota telefonicamente, comunica oralmente le avvertenze sull'esame da svolgere; se trattasi di esame con mezzo di contrasto, invia al paziente tramite mail il coupon di prenotazione o lo invita a passare dal Centro a ritirarlo.

#### *Paganti*

L'utente deve essere dotato di una richiesta del medico curante o dello specialista e può svolgere la prenotazione personalmente o telefonicamente, rivolgendosi all'Addetto all'Accettazione, che:

- effettua la prenotazione, compatibilmente con l'urgenza della prestazione, la tipologia della prestazione (alcuni esami devono essere svolti in condizioni precise o in un giorno preciso), le esigenze di studio;
- fornisce tutte le informazioni, crea la scheda anagrafica del paziente, rilascia un modulo di prenotazione e, per gli esami che vengono eseguiti con mezzo di contrasto, consegna il foglio di preparazione, che contiene tutte le informazioni del caso;
- se la prenotazione avviene telefonicamente, non consegna al paziente il modulo di prenotazione, ma gli invia tramite mail il foglio di preparazione o lo invita a ritirarlo presso il Centro.

La verifica dei dati forniti dal paziente avviene attraverso la data e il luogo di nascita, tramite i quali il software risale al codice fiscale, secondo le istruzioni del Ministero delle Finanze.

### **1.4.2 Accettazione**

L'Addetto all'Accettazione:

- si fa consegnare la ricetta medica/richesta (a meno che non sia stata consegnata in fase di prenotazione) e coupon o modulo di prenotazione;
- visualizza sul monitor la scheda anagrafica del paziente e la completa/verifica;
- se il paziente viene per la prima volta, gli fa apporre firma grafometrica sul consenso per il trattamento informato dei dati personali ai sensi del Reg. UE 679/2016;
- consegna al paziente l'etichetta adesiva (che, a fine esame, il TSRM/Medico incollerà sulla cartellina) che riporta i dati del paziente e della prestazione da svolgere;
- consegna al paziente il modulo "Ritiro referti";
- stampa e consegna la fattura dell'esame al cliente e riceve il pagamento. Le tariffe per i paganti ticket sono imposte dal Tariffario nazionale;

- invita il paziente ad accomodarsi nella sala d'attesa del piano relativo alla diagnostica di pertinenza;

Il Tecnico Sanitario di Radiologia Medica o il Medico ecografista:

- sulla base del “Piano di lavoro giornaliero convenzionati/paganti” e dell'accettazione dei pazienti, che compare sulla consolle dell'apparecchio, chiama il paziente, il quale gli consegna l'etichetta, il modulo “Ritiro referti”, la ricetta/richiesta per risonanza e TAC, e dà seguito alla prestazione.

### **1.4.3 Prestazioni erogate**

Avvalendoci delle più sofisticate e moderne apparecchiature, da sempre con impegno e professionalità, siamo specializzati nell'erogazione delle seguenti prestazioni:

- **RX RADIOLOGIA DIGITALE TRADIZIONALE**
  - RX DIRETTA ADDOME
  - RX DIRETTA RENALE
  - RX CRANIO
  - RX RACHIDE CERVICALE
  - RX RACHIDE DORSALE
  - RX BACINO o ANCA
  - RX STERNO, COSTE, CLAVICOLA
  - RX RACHIDE LOMBOSACRALE
  - RX SPALLA O BRACCIO
  - RX GOMITO O AVAMBRACCIO
  - RX MANO, POLSO, DITO
  - RX ARTICOLAZIONE
  - RX ASSIALI DELLA ROTULA
  - RX TORACE 2 PROIEZIONI
  - STUDIO ETÀ OSSEA
- **OPT - DENSITOMETRIA OSSEA (DEXA)**
  - DENSITOMETRIA OSSEA CON TECNICA DI ASSORBIMENTO A RAGGI X
  - TELERADIOGRAFIA DEL CRANIO OPT
  - PANORAMICA DENTARIA (OPT)
  - CONE BEAM 1 o 2 ARCADE
  - TOMO ATM BILATERALE+DINAMICHE
- **ECOGRAFIA**
  - ECO TIROIDE
  - ECO ADDOME SUPERIORE
  - ECO ADDOME INFERIORE
  - ECO ADDOME COMPLETO
  - ECO OSTETRICA
  - ECO GINECOLOGICA
  - ECO MORFOLOGICA
  - ECO CUTE E TESSUTO SOTTOCUTANEO
  - ECO OSTEOARTICOLARE PER LUSSAZIONE ANCHE

- ECO MUSCOLO TENDINEA
- ECO TESTICOLI
- ECO TRANSVAGINALE
- SENOLOGIA – MAMMOGRAFIA DIGITALE CON TOMOSINTESI
  - VISITA SENOLOGICA
  - MAMMOGRAFIA BILATERALE
  - ECOGRAFIA MAMMARIA BILATERALE
  - MAMMOGRAFIA MONOLATERALE
  - ECOGRAFIA MAMMARIA MONOLATERALE
- CARDIOLOGIA
  - ECOCOLORDOPPLERGRAFIA CARDIACA
  - ECOCOLORDOPPLER DEI TRONCHI SOVRAAORTICI
  - ECOCOLORDOPPLER ARTI INFERIORI O SUPERIORI
  - VISITA CARDIOLOGICA
  - ELETTROCARDIOGRAMMA
- TOMOGRAFIA ASSIALE COMPUTERIZZATA - TAC
  - TC ADDOME SUPERIORE SENZA E CON MDC
  - TC ADDOME INFERIORE SENZA E CON MDC
  - TC ADDOME
  - TC CRANIO SENZA E CON MDC
  - TC MASSICCIO FACCIALE, ATM, MASCELLARE SENZA E CON MDC
  - TC ORECCHIO SENZA E CON MDC
  - TC COLLO SENZA E CON MDC
  - TC TORACE SENZA E CON MDC
  - TC RENI, SURRENI, LOGGE RENALI, RETROPERITONEO
  - TC RENALE SENZA E CON MDC
  - TC ADDOME COMPLETO SENZA E CON MDC
  - TC RACHIDE SENZA E CON MDC
  - TC SPALLA, BRACCIO, GOMITO, AVAMBRACCIO, POLSO, MANO SENZA E CON MDC
  - TC BACINO
  - TC ARTICOLAZIONE SENZA E CON MDC
  - RICOSTRUZIONI TRIDIMENSIONALI TC
  - ANGIOTAC DEGLI ARTI INFERIORI
- RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE – RMN AD ALTO CAMPO 1,5 TESLA
  - RM ENCEFALO CON E SENZA MDC
  - RM MASSICCIO FACCIALE, ORBITE, ATM CON E SENZA MDC
  - RM ARTICOLAZIONE CON E SENZA MDC
  - RM ADDOME SUPERIORE CON E SENZA MDC
  - RM PELVICA CON E SENZA MDC
  - ANGIORM ENCEFALO
  - RM COLLO CON E SENZA MDC

- ANGIORM COLLO
- RM TORACE CON E SENZA MDC
- RM RACHIDE CON E SENZA MDC
- COLANGIO-RM
- RM MAMMELLA BILATERALE CON E SENZA MDC
- RM PROSTATA CON E SENZA MDC
- RM WHOLE BODY

#### 1.4.4 Ritiro referti

A fine esame, il TSRM riconsegna il modulo “Ritiro referto” al paziente, indicando la data di ritiro e l’eventuale presenza di esami precedenti.

Tale modulo deve essere presentato in Accettazione, coerentemente con la data stabilita per il ritiro, dalla persona che ha effettuato l'esame o altrimenti da persona delegata, purché il modulo sia completo di tutti i dati e dei rispettivi documenti d'identità in allegato. In tal caso e così completo il modulo vale come delega.

## 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

RM2000 assume l'impegno di attivare ogni iniziativa affinché nell'erogazione dei servizi di diagnostica per immagini sia assicurato il completo rispetto dei principi fondamentali di:

- **uguaglianza:** i servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinione politica, condizione di salute;
- **rispetto:** ogni cittadino deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità;
- **imparzialità:** il comportamento del Centro nei confronti dell'utente deve essere ispirato a criteri di obiettività e di giustizia;
- **continuità:** i servizi sono forniti con continuità qualitativa e quantitativa e regolarità, ogni giorno incluso il sabato. In caso di interruzione o di funzionamento irregolare il Centro adotta tutte le misure necessarie per recuperare gli eventuali disagi;
- **diritto di scelta:** il cittadino ha diritto, secondo le norme vigenti, a scegliere tra i servizi distribuiti sul territorio;
- **partecipazione:** diritto di tutela circa la corretta erogazione del servizio. Inoltre al cittadino è garantita la partecipazione alle attività del Centro tramite il diritto a presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio;
- **efficacia ed efficienza:** i servizi devono essere forniti con efficacia ed efficienza mediante un uso ottimale delle risorse e adottando tutte le misure necessarie per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni dei cittadini, garantire la promozione della salute, evitare sprechi di risorse che andrebbero a danno della collettività;
- **accessibilità:** il Centro si impegna a facilitare, anche attraverso una corretta e puntuale informazione, l'accesso dei cittadini ai servizi ed alle prestazioni socio-sanitarie;
- **orientamento, accoglienza e informazioni:** tutto il personale del Centro è impegnato a garantire l'ascolto e l'accoglienza degli utenti ai fini della informazione e orientamento nel corretto utilizzo dei servizi forniti;
- **tempestività, regolarità e puntualità:** la struttura si impegna ad erogare le proprie prestazioni garantendo la massima tempestività e puntualità secondo standard che sono dichiarati nella Politica per la Qualità;

- **personalizzazione e umanizzazione:** ogni operatore si rivolge agli utenti con cortesia e disponibilità, prestando la massima attenzione alle loro richieste e ai loro problemi ed eroga le prestazioni tutelando la riservatezza e la privacy degli utenti;
- **completezza e chiarezza dell'informazione sanitaria:** ogni utente viene informato correttamente sulle proprie condizioni fisiche, le patologie e le prospettive di guarigione secondo modalità adeguate alla sua cultura, alla sua emotività e capacità di discernimento, evitando traumi e senza escludere elementi di speranza. A tutti gli utenti, prima di essere sottoposti a trattamenti diagnostico-terapeutici, viene garantita l'informazione sulle finalità e natura dei trattamenti, nonché sulle loro conseguenze e rischi, al fine di poter esprimere liberamente il proprio consenso. Qualora l'utente non sia in grado di decidere autonomamente, le informazioni vengono fornite a coloro che lo rappresentano;
- **comfort:** il Centro si impegna a rendere la sede facilmente accessibile, confortevole, priva di barriere architettoniche e con un adeguato numero di posti a sedere nella sala di attesa. La struttura assicura l'igiene e l'adeguata pulizia dei propri ambienti e locali;
- **garanzia e tutela:**
  - **REGOLAMENTO:** Nei locali del Centro è vietato fumare. Per evidenti ragioni di igiene e pulizia è vietato introdurre animali nei locali del centro.
  - **PROTEZIONE RADIOLOGICA:** il sistema di protezione radiologica del paziente si articola sui tre principi della giustificazione delle prestazioni, sulla loro ottimizzazione e sulla limitazione delle dosi. Ottimizzazione e limitazione delle dosi sono concetti che esprimono l'ottimale rapporto tra radiologo, macchina e paziente. La definizione di ottimizzazione di una procedura di diagnostica radiologica è la seguente: "Tutte le dosi dovute a esposizioni mediche per scopi radiologici dovranno essere mantenute al livello più basso ragionevolmente ottenibile e compatibile con il raggiungimento dell'informazione diagnostica richiesta, tenendo conto di fattori economici e sociali".
  - **TUTELA DELLA PRIVACY:** il Centro rivolge un'attenzione particolare alla tutela della privacy dei suoi clienti. Oltre a far firmare il consenso al trattamento dei dati in fase di accettazione, il Centro garantisce che i dati anagrafici e sanitari riguardanti la clientela siano protetti e custoditi adeguatamente. Ha accesso ai dati solo il personale amministrativo e tecnico autorizzato.
  - **RECLAMI CLIENTE:** il Cliente può scaricare dal sito Internet del Centro il modulo "Reclamo", completo di relativa procedura di gestione. Ogni qualvolta pervenga al Centro un reclamo da parte del cliente, la funzione che ne ha notizia lo comunica al Responsabile Gestione Qualità, che verifica la validità e veridicità dell'anomalia riscontrata, emette una non conformità e propone una azione correttiva. Il Responsabile verifica e accerta l'esito dell'azione correttiva, riportando al cliente. Copia della registrazione dell'azione correttiva e della chiusura della stessa può essere mostrata al cliente su richiesta dello stesso e/o a discrezione del Responsabile. Se l'esito non è stato positivo, il Responsabile e il cliente concordano una nuova azione correttiva.
  - **MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE:** RM2000, in quanto azienda di servizi, considera determinante per la propria penetrazione sul mercato il monitoraggio della soddisfazione del cliente e la raccolta di tutte le possibili informazioni di ritorno, al fine di anticipare esigenze ed aspettative future e di prevenire eventuali lamentele non formalmente espresse. Tutti i Responsabili del Centro sono deputati alla raccolta delle informazioni provenienti dai clienti relativamente ai servizi erogati. In particolare il Centro adotta, come strumento per la rilevazione dei giudizi sui servizi erogati e dei suggerimenti da parte del cliente in merito alle possibili aree di miglioramento, un semplice "Questionario soddisfazione cliente", la cui compilazione è volontaria ed anonima, consegnato al momento



dell'accettazione dagli Addetti, che li raccolgono e li sottopongono alla Direzione, al fine di un attento riesame.

Per attuare questi standard si è provveduto alla:

- 1) implementazione di un **Sistema di Gestione per la Qualità**, costituito da un Manuale della Qualità, Procedure di Sistema e Istruzioni Operative, redatto dal Responsabile Gestione Qualità, di concerto con le funzioni interessate, verificato e approvato dalla Direzione e basato sugli otto principi di gestione:
  - **organizzazione orientata al cliente**: RM2000 dipende dai suoi clienti, pertanto deve capire le loro esigenze presenti e future, rispettare i loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative;
  - **leadership**: la direzione stabilisce unità di intenti e indirizzi di RM2000 e favorisce l'ambiente adatto al pieno coinvolgimento del personale nel perseguimento degli obiettivi;
  - **coinvolgimento del personale**: le persone, a tutti i livelli, costituiscono l'essenza di RM2000 ed il loro pieno coinvolgimento permette di mettere le loro abilità al servizio dell'organizzazione;
  - **approccio per processi**: un risultato desiderato si ottiene con maggior efficienza quando le relative attività e risorse sono gestite come un processo;
  - **approccio sistemico alla gestione**: identificare, capire e gestire un sistema di processi interconnessi per perseguire determinati obiettivi contribuisce all'efficacia ed efficienza di RM2000;
  - **miglioramento continuativo**: il miglioramento continuativo è un obiettivo permanente di RM2000;
  - **approccio a dati reali nel prendere le decisioni**: le decisioni efficaci si basano sull'analisi, logica ed intuitiva, di dati ed informazioni reali;
  - **rapporti di mutuo beneficio con i fornitori**: un rapporto di reciproco beneficio fra RM2000 ed i propri fornitori migliora la capacità di entrambi a creare valore.
- 2) definizione di una **Politica per la Qualità** appropriata agli scopi dell'organizzazione, comprensiva dell'impegno al soddisfacimento dei requisiti e al miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema, contenente un quadro strutturale per definire e riesaminare gli obiettivi per la qualità, comunicata e compresa all'interno dell'organizzazione, riesaminata periodicamente per accertarne la continua idoneità;
- 3) definizione, per i pertinenti livelli e funzioni dell'organizzazione, di **Obiettivi per la Qualità**, misurabili e coerenti con la Politica, indicatori e target utili per la valutazione dell'applicazione degli standard tramite un periodico monitoraggio e riesame degli stessi;
- 4) definizione e **monitoraggio dei processi principali** (erogazione dei servizi di diagnostica per immagini) e di **supporto** (responsabilità della Direzione, gestione delle risorse, misurazioni, analisi dei rischi e miglioramento);
- 5) diffusione del Sistema di Gestione per la Qualità presso tutti i dipendenti attraverso adeguati processi di **comunicazione interna**;
- 6) definizione e comunicazione di **responsabilità e autorità** per ciascuna funzione, nonché della competenza, consapevolezza e addestramento necessari per il raggiungimento degli obiettivi;
- 7) **riesame annuale** del Sistema da parte **della Direzione** (con la partecipazione dei Responsabili di funzione) per assicurarsi della continua idoneità, adeguatezza ed efficacia del Sistema.

### 3. IL CITTADINO UTENTE

#### 3.1 DIRITTI

Ogni cittadino che si avvale dei servizi di RM2000 ha diritto a:

- essere tutelato dai fattori di rischio che possono minacciare la propria salute, attraverso tutti gli interventi e le misure di prevenzione che siano concretamente attuabili. A tal fine ha diritto ad essere informato sui rischi per la salute presenti negli ambienti di vita e di lavoro e sulle misure e comportamenti che possano eliminarli o contenerli. Ha diritto ad essere prontamente ascoltato quando ritenga di segnalare inconvenienti o anomalie negli ambienti di vita e di lavoro, proporre suggerimenti o inoltrare reclami su eventuali insufficienze delle strutture preposte e che ogni segnalazione sia adeguatamente considerata e valutata;
- ottenere tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso e alle relative competenze e di poter identificare immediatamente le persone con cui viene in contatto. Il cittadino ha diritto a poter usufruire del banco di informazione, prenotazione e accettazione ubicato in un punto facilmente accessibile e ben individuabile, in assenza di barriere architettoniche e dotato di sufficiente comfort. Tale funzione garantisce la massima riservatezza e adotta procedure chiare e semplici in modo da evitare file inutili ed eccessive perdite di tempo per gli adempimenti burocratici. Il personale dell'accettazione deve essere adeguatamente formato e informato, sia sui contenuti dell'informazione che sulla metodologia della comunicazione;
- poter usufruire di RM2000 secondo i principi dell'equità e dell'imparzialità nel rispetto della dignità umana e della libertà di coscienza del singolo e senza alcuna forma di discriminazione razziale, sociale o sessuale. La struttura deve essere di facile accesso, priva di barriere architettoniche, conforme alle esigenze assistenziali, dotata di spazi e attrezzature tali da garantire il massimo comfort possibile;
- ottenere riservatezza sui propri dati personali, generali e riguardanti la malattia;
- essere accolto e guidato onde fruire nel migliore dei modi dei servizi di cui ha bisogno, con premura, cortesia e attenzione. Le prestazioni devono essere fornite con continuità. In caso di interruzioni o disagi il cittadino deve essere immediatamente informato sulle motivazioni e sulle alternative possibili;
- ricevere il referto con la diagnosi entro 7 giorni;
- avere libertà di scelta sulle strutture e sui professionisti di cui avvalersi compatibilmente con le esigenze economiche e organizzative del Centro. A tal fine RM2000 deve fornire tutte le informazioni necessarie sulle alternative concretamente possibili;
- proporre reclami e segnalazioni su eventuali disfunzioni delle strutture socio-assistenziali che debbono essere sollecitamente esaminati, e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi;
- essere coinvolto nella valutazione dei reclami pervenuti e nella valutazione della qualità (efficacia ed efficienza) dei servizi erogati, tramite questionari di gradimento.

### **3.2 DOVERI**

Ogni cittadino che si avvale dei servizi del Centro ha il dovere di:

- adeguare i propri comportamenti alle indicazioni fornite da RM2000, con particolare riguardo allo svolgimento delle prestazioni, il rispetto dell'ambiente, dei luoghi di lavoro e di vita e di quelli nei quali vengono erogati i servizi;
- offrire la massima collaborazione ai dipendenti, comportandosi con rispetto e fiducia, al fine di rendere il più efficace possibile la loro opera. A tal fine deve segnalare tempestivamente ogni situazione ambientale, sociale o personale che possa essere ritenuta fonte di rischio per la salute individuale o collettiva;
- informare con tempestività gli operatori sulla propria intenzione di rinunciare a prestazioni programmate, al fine di evitare sprechi di tempo e di risorse;

- rispettare le regole in vigore e le norme di buona educazione sia nei confronti degli altri utenti che del personale di RM2000;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi del Centro, considerandoli patrimonio di tutti;
- rispettare i divieti di fumare, usare i telefoni cellulari ed evitare ogni altro comportamento che possa essere dannoso per la salute degli utenti.

## **CONTATTI**

**Numero verde CUP:** 800/345477 (per prestazioni accreditate S.S.N.)

**Centralino:** 080/5240240 (per prestazioni private o accreditate S.S.N.)

**Email:** [info@rm2000srl.it](mailto:info@rm2000srl.it)

**Indirizzo:** Via Marcello Celentano, 63 Bari

## **ORARI**

DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE ORE 08,00 ALLE ORE 20,00

IL SABATO DALLE ORE 08,00 ALLE ORE 13,00