

# Rete socio sanitaria SANARES

## Carta dei Servizi Sanitari

Edizione 1

La Carta dei Servizi è uno strumento a tutela del diritto della salute, che consente al Cittadino/Utente di esercitare un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

Con la presente Carta i Centri aderenti alla rete di imprese "SANARES" vogliono fornire al Cittadino/Utente, nonché a tutti gli operatori sanitari di riferimento (Medici curanti, Istituzioni pubbliche e private) un quadro chiaro ed esaustivo dei servizi sanitari offerti, con particolare riferimento all'implementazione ed al miglioramento dell'offerta socio-sanitaria perseguita e raggiungibile grazie alla aggregazione in una rete di imprese da parte delle diverse strutture aderenti a SANARES.

Il presente documento recepisce e attua i principi sull'erogazione dei servizi pubblici contenuti nel DPCM del 19/05/1995 "**Guida generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari**", circa i doveri nei confronti dell'Utenza ai fini del rispetto dei diritti sanitari e della qualità dei servizi loro offerti.

L'obiettivo della presente Carta è quello di fornire evidenza dei seguenti cardini strutturali, che sono alla base della costituzione della rete SANARES:



- **SCOPO** per il quale è stata costituita SANARES
- **OBIETTIVI** prefissati;
- **VALORI**, cui fa riferimento la rete, nel perseguimento degli obiettivi prefissati;
- **STRATEGIA** adottata nella propria missione;
- **STANDARD COMPORTAMENTALI**, determinati, ma a loro volta rafforzativi, dei punti precedenti.

## SCOPI E OBIETTIVI DELLA RETE SANARES

La rete SANARES è costituita da oltre 25 imprese, le quali esercitano, sotto varie forme organizzative e con peculiari specificità imprenditoriali, la propria attività nell'ambito della diagnostica clinica e strumentale e dei possibili trattamenti terapeutici sia medici che chirurgici, della prevenzione sanitaria, del benessere psico-fisico, della tutela ambientale, della ricerca scientifica, tecnologica e della formazione del personale.

Lo scopo fondamentale per il quale si è costituita la rete SANARES è quello di contribuire a migliorare ed innovare l'offerta sanitaria presente sul territorio.

Tale scopo verrà perseguito tramite la capacità di SANARES di strutturare una offerta sanitaria che, seppure differenziata e decentrata nelle singole unità operative, sia tuttavia omogenea, standardizzata, coordinata e condivisa tra le strutture aggregate nella rete, fornendo al Cliente/Utente un servizio sanitario unitario, volto a garantire un condiviso ed elevato standard qualitativo.

SANARES vuole pertanto sviluppare una modalità di offerta sanitaria originale ed innovativa, evolutiva rispetto la attuale realtà sanitaria ambulatoriale regionale sia sul piano strettamente sanitario, che organizzativo e gestionale.

Grazie all'adozione di un modello originale di collaborazione che sviluppa e valorizza in un'azione coordinata ed unitaria le sinergie delle diverse strutture aderenti, risorse peraltro già presenti sul territorio, ma fino ad oggi singole realtà indipendenti, SANARES, vuole contribuire a migliorare l'offerta di servizi sanitari territoriali, sia in forma privata ch  in accreditamento con il SSR, attraverso:

1. diffusione territoriale di servizi sanitari con standard di qualit  omogenei;
2. facilit  di accesso alle prestazioni sanitarie grazie anche all'attivazione di un Centro di prenotazione Unico (CUP) della rete, con conseguente abbattimento delle liste di attesa;





3. implementazione e sviluppo di iniziative sia nell'ambito della prevenzione primaria che dell'assistenza sociale;
4. aumento dell'offerta di prestazioni sanitarie eseguibili ambulatorialmente;
5. intervento sulla appropriatezza prescrittiva, anche grazie all'attivazione di una condivisa "cartella clinica elettronica" nonché promuovendo la diffusione delle Linee guida e le raccomandazioni delle società scientifiche.



La realizzazione degli scopi posti da SANARES ed il raggiungimento degli obiettivi prefissi può costituire un modello di offerta sanitaria basato su criteri di innovazione, efficienza ed efficacia. Inoltre suggerisce criteri di identificazione della "soglia" di valutazione e accettabilità delle singole strutture basata su una complessiva valutazione qualitativa dell'offerta sanitaria di cui esse saranno capaci, piuttosto che su una mera misurazione quantitativa della loro capacità produttiva.

## VALORI DI RIFERIMENTO

Il modello sviluppato e proposto da SANARES trova il proprio riferimento e fondamento su due punti fondamentali:



### 1. Il principio di sussidiarietà:

L'articolo 118 della Costituzione Italiana, introduce il principio della sussidiarietà orizzontale **"....Stato, Regioni, Città metropolitane, Province e Comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio di sussidiarietà"**.

Si ribadisce a tale proposito come sia stata anche avvalorata da parte della Corte costituzionale una interpretazione relativa ai “livelli essenziali delle prestazioni” che sostituisce una definizione meramente quantitativa, così come determinata dalla potestà legislativa, con una più ampia interpretazione qualitativa, volta a comprendere l'intero ambito della prestazione sociale dovuta al cittadino/paziente. Questo rappresenta il punto focale sul quale converge l'intera progettualità ed attività della rete, sia riconoscendo e rispettando la sua libertà di scelta, che valorizzando il rapporto fiduciario eventualmente instauratosi.

## **2. La libertà di scelta del cittadino;**

Decreto Legislativo 30 Dic 1992 N. 502, riordino della disciplina in materia sanitaria, articolo 8 bis:

**“I cittadini esercitano la libera scelta del luogo di cura e dei professionisti nell'ambito dei soggetti accreditati con cui siano stati definiti appositi accordi contrattuali.”**



In coerenza con questi due fondamentali principi, i Centri della rete SANARES hanno impostato le proprie tipologie operative considerando l'Utente come la "figura centrale" sulla quale convergere la massima attenzione ed il massimo impegno da parte di tutti gli operatori.

Sulla base di tali premesse, l'attività delle strutture SANARES ed i servizi offerti sono orientati alla:

- sicurezza clinica ed affidabilità delle prestazioni sanitarie offerte da ogni singola struttura;
- eccellenza professionale;
- qualità dei servizi;
- eccellenza della qualità organizzativa;
- sostenibilità ed efficienza economica, che garantisca e faciliti l'accessibilità al servizio per il Cliente/Utente;
- lealtà nei comportamenti.



La sintesi di tali valori può essere racchiusa nella “Responsabilità Sociale e di Impresa”, che trova nell’adulità personale il requisito individuale e collettivo che integra tutti i valori precedenti.

## STRATEGIA

Le strutture sanitarie aderenti alla rete SANARES pur mantenendo la propria identità professionale e societaria, sono accomunate dall'adozione di una condivisa strategia nella pluralità dell'offerta socio-sanitaria nel territorio.

Le strutture condivideranno requisiti strutturali, organizzativi, metodologici, produttivi, di controllo della qualità e delle procedure nonché del prodotto, che consenta loro di essere riconosciute sotto un comune marchio di qualità e di garanzia.

SANARES dovrà essere capace di interagire a livello territoriale con l'attività di tutti gli operatori sanitari e socio sanitari presenti, perseguendo

nei limiti del possibile, l'obiettivo della massima integrazione, al fine di garantire la migliore qualità assistenziale, rispondente a criteri di efficienza ed efficacia.



Interlocutori di SANARES saranno:

- i diversi operatori della salute presenti nel territorio: medici di medicina generale, pediatri di libera scelta, medici specialisti, sia operanti in un rapporto convenzionale con il S.S.R, che privati ;
- le strutture di ricovero e cura sia pubbliche, che private;
- organismi privati quali assicurazioni, casse di previdenza, fondi sanitari integrativi.

Le modalità di esercizio in comune delle attività descritte dovranno essere orientate e funzionali al perseguimento degli obiettivi convenuti, che dovranno comportare l'acquisizione di una ben precisa e forte identità comune, riconoscibile attraverso la condivisione di un unico "marchio" di qualità e garanzia da parte delle strutture aderenti, identificabili da parte di possibili interlocutori, sia pubblici che privati, come un organismo unitario. L'adesione alla rete sarà fonte di valorizzazione dell'identità di ogni struttura, con particolare attenzione al rapporto di questa con il territorio.

## STANDARD COMPORTAMENTALI

L'erogazione dei servizi si uniforma e garantisce nei seguenti principi.

1. **Eguaglianza:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.
2. **Imparzialità:** nell'erogazione del servizio
3. **Continuità:** i servizi sono erogati con continuità nel tempo.
4. **Diritto di scelta:** ove sia consentito.
5. **Diritto di critica:** per il miglioramento della qualità e come indicatore della stessa.
6. **Partecipazione:** alla prestazione del servizio, mediante osservazioni e consigli da parte del cittadino/utente.
7. **Efficienza ed efficacia:** adottando le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.



SANARES attraverso la predisposizione di appositi disciplinari, regolamenti standard e protocolli di intesa, ai quali tutti i partecipanti alla rete dovranno attenersi, dovrà assicurare:



- la conoscenza, l'evoluzione e l'uso condiviso di metodiche, protocolli e tecnologie avanzate;
- l'adesione da parte di ogni partecipante alla Rete a requisiti strutturali e organizzativi, unanimemente riconosciuti, finalizzata a garantire l'affidabilità delle strutture che ne fanno parte, identificando volumi e tipologie di prestazioni minime che ogni struttura dovrà essere in grado di erogare;
- la condivisione, da parte delle strutture aderenti, di criteri organizzativi e gestionali rispondenti alle norme di Certificazione ISO;
- l'organizzazione di tavoli tecnici e di seminari di approfondimento sui temi della certificazione della qualità;

- l'accettazione da parte delle singole strutture, di meccanismi di verifica e controllo della rispondenza ai requisiti stabiliti, anche mediante programmi di certificazione di qualità della Rete nella sua complessità;
- l'aggiornamento, la formazione e l'addestramento costante di tutto il personale delle Imprese partecipanti alla Rete;
- l'istituzione di un Comitato Scientifico all'interno della Rete, volto allo studio, alla ricerca scientifica ed all'innovazione tecnologica di tutti i settori di attività delle Imprese partecipanti alla Rete;
- la predisposizione di contratti ed ogni altra forma di collaborazione, rivolta all'offerta, alla ricerca ed alla sperimentazione, con altre imprese, istituzioni pubbliche e private ed altre reti di imprese nazionali, europee ed extra europee, operanti nel settore delle attività complessivamente comprese nell'ambito dei servizi globalmente offerti dalla Rete;
- la partecipazione a congressi, seminari, convegni, ed altre manifestazioni, nelle quali si realizzino iniziative tese a valorizzare l'attività, la professionalità, l'immagine della Rete;
- lo sviluppo di politiche per favorire la competitività e l'innovazione della Rete.

[www.sanares.it](http://www.sanares.it)

# Rete socio sanitaria SANARES

Via Archimede n.28 , 00197 ROMA

Codice Fiscale 97679140588