

Estratto della Carta dei Servizi

Rev. 11 del 30.10.2026

a cura della Direzione Sanitaria
del Centro Diabetologico e Cardiologico DEA

D.P.G.R. n. 1138 del 03/11/1989
D.D.G. n. 11437 del 27/07/2005
D.D.G. n. 909 del 04/02/2010
D.C.A. n. 220 del 08/08/2024

Autorizzazione Sanitaria n. 5578 del 20/05/2022
branca specialistica di Cardiologia
D.C.A. n. 343 del 18/12/2025
accreditamento istituzionale della branca di Cardiologia

D.C.A. n. 326 del 28/10/2024
adeguamento ai nuovi requisiti di accreditamento
e contrattualizzazione (D.M. Salute 19/12/2022)

Centro
Diabetologico
Cardiologico
DEA

www.centrodea.it

Member of CISQ Federation
RINA
IQNET
CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001

Sistema di gestione per la qualità certificato
UNI EN ISO 9001:2015 da RINA Services
Certificato n. 36663/18/S

STRUTTURA
MEDICO-SPECIALISTICA
ACCREDITATA S.S.N.
REGIONE CALABRIA
A.S.P. COSENZA



«Il rispetto della dimensione umana è il primo passo di ogni terapia.»
(G. Armentano)

Quest'opuscolo si rivolge:

- al **paziente già seguito** dal Centro Diabetologico e Cardiologico DEA;
- al **nuovo paziente** che vuole essere preventivamente informato sul funzionamento dei servizi sanitari forniti dal Centro;
- al **cittadino** in generale, ai Medici di Medicina Generale e alle istituzioni sanitarie del territorio.

La presente Carta dei Servizi è redatta in conformità allo schema generale di riferimento previsto dal D.P.C.M. 19 maggio 1995 e alla Legge 11 luglio 1995, n. 273, in attuazione dell'art. 14 del D.Lgs. 502/1992 e s.m.i., nonché ai requisiti di accreditamento e contrattualizzazione definiti dalla Regione Calabria con D.C.A. n. 326 del 28/10/2024, in recepimento del D.M. Salute 19 dicembre 2022. Con essa il Centro DEA assume impegni verificabili nei confronti dei cittadini in materia di qualità, sicurezza, appropriatezza e trasparenza delle cure.



«La gestione ottimale nella cura del diabete e delle patologie ad esso correlate richiede un approccio organizzato e sistematico ed il coinvolgimento di un team esperto e coordinato di operatori sanitari.»
(M.G. Restuccia)

Indice

Informazioni utili 4
Comunicazioni con l'utenza 5
Conosciamoci... La storia del Centro 6
Il nostro team 8
Personale sanitario 9
Politica della Qualità 10
Politica della Struttura 12
Le prestazioni medico-specialistiche 13
Prestazioni di Diabetologia prenotabili con il S.S.N. 14
Prestazioni di Cardiologia prenotabili con il S.S.N. 14
Prestazione in regime non convenzionato 14
I nostri servizi 15
Diagnostica specialistica 16
L'elastografia epatica con FibroScan 18
Le procedure 19
Il tuo primo accesso al Centro DEA 21
Indicatori di monitoraggio per il mantenimento degli standard di qualità 22
Tempi di attesa 24
Indicatori di performance clinica 25
Sicurezza delle cure e copertura assicurativa 26
Modalità di accesso ai dati da parte dell'utente 27
Gestione dei reclami 27
Diritti degli utenti 28
Doveri degli utenti 28
Come arrivare al Centro DEA 29

REDATTO DA	VERIFICATO DA	APPROVATO DA
Responsabile Sistema Qualità — Dott. Giuseppe F. Zangaro	Direzione Sanitaria — Dott. Giuseppe Armentano	Direzione Generale — Dott. Giuseppe Armentano

Informazioni utili

CONTATTI	
Direzione Sanitaria	Dott. Giuseppe Armentano
Telefoni Segreteria	0983.530263 · 0983.530266 · 0983.512190 · 0983.510485
E-mail	info@centrodea.it (informazioni, segnalazioni, reclami, protezione dei dati) · PEC deasrl@registerpec.it
Sito internet	www.centrodea.it

Orari di apertura e calendario delle visite

Lunedì
mattina 08:30–13:00
pomeriggio 14:00–18:00

Martedì
mattina 08:30–13:00
pomeriggio 14:00–18:00

Mercoledì
mattina 08:30–13:00
pomeriggio 16:00–20:00

Giovedì
mattina 08:30–13:00
pomeriggio 14:00–18:00
Primi accessi: Diabetologia

Venerdì
mattina 08:30–13:00
pomeriggio 14:00–18:00

Sabato
mattina 08:30–13:00
pomeriggio chiuso
Primi accessi: Cardiologia

Controlli: Diabetologia e Cardiologia dal lunedì al venerdì; il sabato solo Cardiologia.

Tutte le visite si effettuano previo appuntamento e con prescrizione medica, fatti salvi i casi d'urgenza riconosciuti dallo specialista.

Come prenotare

L'accesso alle prestazioni avviene previa prenotazione, su proposta del Medico di Medicina Generale o dello specialista e sulla base della prescrizione medica.

Prestazioni prenotabili con il S.S.N. e tempi di attesa: vedi le sezioni dedicate.

CUP del Centro DEA

prestazioni S.S.N. di Diabetologia e Cardiologia, per telefono:

0983.530263 0983.530266
0983.512190 0983.510485

Di persona

in accettazione, allo sportello CUP del Centro DEA, dove si fissa anche il controllo al termine della visita.

Comunicazioni con l'utenza

Per rinviare un appuntamento occorre avvisare la segreteria del Centro DEA almeno 24 ore prima.

Suggerimenti e reclami. Al fine di ottimizzare il rapporto con i propri utenti, la Direzione Sanitaria riceve suggerimenti e reclami attraverso i seguenti canali:

- per iscritto, durante gli orari di apertura del Centro, con il «Modulo suggerimenti e reclami» da ritirare e consegnare — correttamente compilato — alla reception;
- per via telematica, con il modulo online raggiungibile dal codice QR esposto in sala d'attesa e alla reception o dal sito www.centrodea.it;
- per e-mail all'indirizzo info@centrodea.it o per PEC a deasrl@registerpec.it.

La Direzione Sanitaria si impegna a dare riscontro scritto all'utente sugli eventuali reclami entro 30 giorni dalla data di ricezione.

Per chiarimenti sulla gestione delle terapie (diari, autocontrolli, esami, ecc.) è possibile contattare il personale medico recandosi direttamente al Centro, previo appuntamento ed escluso il sabato, oppure telefonando nei seguenti giorni e orari:

- dal lunedì al venerdì, dalle ore 11:00 alle ore 12:30;
- il mercoledì, dalle ore 18:00 alle ore 19:30.



Amministrazione e Segreteria

Responsabile Amministrazione: Antonio **MORRONE**

Accoglienza e segreteria:
Antonella **DI VICO** (Responsabile Area Accoglienza),
Rossella **ADIMARI**, Maria Assunta Iacoi

Conosciamoci... La storia del Centro DEA

Il Direttore Sanitario del Centro Diabetologico DEA è il Dott. Giuseppe Armentano che, insieme alla **Dott.ssa Mariagrazia Restuccia**, specialista anch'ella in Diabetologia e Malattie del Ricambio, sin dagli anni Ottanta si dedica alla prevenzione, diagnosi e cura della malattia diabetica. Il Centro — istituito a Rossano — si è evoluto da piccolo ambulatorio privato a Struttura Polispecialistica Multidisciplinare che nel corso del tempo si è guadagnata sempre più la stima di tanti pazienti e degli operatori sanitari dell'ASP di Cosenza. L'ampliamento, avvenuto verso la fine degli anni Novanta, ha riguardato anche l'inserimento di apparati di diagnosi e controllo terapeutico altamente evoluti a livello tecnologico, affiancati da uno staff medico costantemente aggiornato e da collaboratori adeguatamente formati.

Il primo riconoscimento ufficiale arriva nel 1989, quando il Centro Diabetologico DEA viene riconosciuto come struttura sanitaria convenzionata (D.P.G.R. n. 1138 del 03/11/1989).

Nel 2005 il Centro da Struttura individuale si trasforma in Struttura Societaria riconosciuta dal Servizio Sanitario Nazionale con D.D.G. n. 11437 del 27/07/2005.

Nel 2006 il Sistema di Gestione Aziendale del Centro viene certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000 — settore EA 38 — per l'erogazione di prestazioni sanitarie specialistiche di diagnosi, monitoraggio e cura del paziente diabetico.

Nel 2010 il Centro viene riconosciuto come struttura sanitaria accreditata in maniera definitiva con D.D.G. n. 909 del 04/02/2010.

Dal 2012 il Centro è anche sede di corsi di formazione con eventi ECM accreditati per l'attività formativa di Medico Chirurgo con specializzazione in Endocrinologia, Malattie metaboliche e Diabetologia. Il Centro ha sviluppato il proprio standard dei servizi e il proprio Percorso Diagnostico-Terapeutico in ottemperanza a quanto previsto dal Piano Nazionale di Prevenzione e dai modelli scientifici dell'AMD (Associazione Medici Diabetologi) che — a loro volta — utilizzano nella definizione dei progetti di Percorso Assistenziale gli standard ADA (American Diabetes Association) e IDF (International Diabetes Federation). Il Centro DEA è una struttura innovativa e all'avanguardia, caratterizzata da postazioni informatiche in rete, un sistema di condivisione degli appuntamenti tra il personale e avanzati software per la gestione e l'archiviazione dei dati clinici.

Nel 2018 il Centro ottiene l'adeguamento del proprio sistema di qualità aziendale alla norma UNI EN ISO 9001:2015. **Sempre nel 2018** il Centro è tra i primi presìdi sanitari a ottenere un punteggio di eccellenza secondo gli indicatori dell'Associazione Medici Diabetologi.

Il 20 maggio 2022, con Decreto della Regione Calabria n. 5578, il Centro è autorizzato a erogare prestazioni specialistiche di Cardiologia. **Ad agosto 2022** consegue l'estensione della certificazione ISO 9001:2015 anche alla branca specialistica di Cardiologia. **A settembre 2022** la Scuola di Specializzazione in Medicina Interna dell'Università degli Studi "Magna Graecia" di Catanzaro stipula una convenzione con il Centro DEA per l'ampliamento della propria rete formativa.

A febbraio 2024 il Dipartimento di Medicina Sperimentale della Scuola di Specializzazione in Endocrinologia e Malattie del Metabolismo dell'Università di Roma "La Sapienza" stipula un accordo per lo svolgimento di attività "fuori rete formativa" ai sensi del D.I. n. 402/2017.

A luglio 2024 seguono le convenzioni con l'Università Campus Bio-Medico di Roma, con l'Università dell'Aquila e con l'Università di Napoli "Federico II" per le Scuole di Specializzazione in Endocrinologia e Malattie

del Metabolismo. **Ad agosto 2024** l'accreditamento istituzionale è confermato con D.C.A. n. 220 del 08/08/2024 e, a settembre, il Centro rinnova la certificazione UNI EN ISO 9001:2015.

Nel 2025 il Centro supera l'audit di sorveglianza RINA del 13 novembre senza alcuna non conformità, sottoscrive l'accordo formativo con l'Università "G. d'Annunzio" di Chieti-Pescara e ottiene l'accreditamento istituzionale della branca di Cardiologia con D.C.A. n. 343 del 18/12/2025.

Nel 2026 il Centro avvia il piano di adeguamento ai nuovi requisiti di accreditamento regionali (D.C.A. n. 326/2024), stipula gli accordi formativi con l'Università di Catania e con l'Università di Pisa e adotta il **miglioramento continuo** per la sicurezza delle cure.

Nel 2027 è stata avviata la procedura di adeguamento al nuovo Sistema Qualità ISO 9001:2026.



RINA

CISQ is a member of

IQNET
The International Certification Network
www.iqnet-certification.com

CERTIFICATO N. 36663/18/S
CERTIFICATE No.

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DI
IT IS HEREBY CERTIFIED THAT THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF

CENTRO DIABETOLOGICO DEA SRL

VIA G. DI VITTORIO 19 (EX ROSSANO) 87064 Corigliano-Rossano (CS) ITALIA
NELLE SEGUENTI UNITÀ OPERATIVE */ IN THE FOLLOWING OPERATIONAL UNITS*

VIA G. DI VITTORIO 19 (EX ROSSANO) 87064 Corigliano-Rossano (CS) ITALIA

Per informazioni sulla validità del certificato, visitare il sito www.rina.org
For information concerning validity of the certificate, you can visit the site www.rina.org

Per i requisiti della norma non applicabili al campo di applicazione del sistema di gestione dell'organizzazione, riferirsi alle informazioni documentate relative.
Reference is to be made to the relevant documented information for the requirements of the standard that cannot be applied to the Organization's management system scope

È CONFORME ALLA NORMA */ IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD*
ISO 9001:2015

PER I SEGUENTI CAMPI DI ATTIVITÀ / *FOR THE FOLLOWING FIELD(S) OF ACTIVITIES*

EROGAZIONE DI PRESTAZIONI SANITARIE SPECIALISTICHE DI DIAGNOSI, MONITORAGGIO E CURA DEL PAZIENTE DIABETICO E CARDIOLOGICO. *IAF:38*

PROVISION OF SPECIALIST HEALTH SERVICES OF DIAGNOSIS, MONITORING AND CARE OF THE DIABETIC AND CARDIOLOGICAL PATIENT.

La validità del presente certificato è subordinata a sorveglianza periodica annuale / semestrale ed al riesame completo del sistema di gestione con periodicità triennale
The validity of this certificate is dependent on an annual / six monthly audit and on a complete review, every three years, of the management system
L'uso e la validità del presente certificato sono soggetti al rispetto del documento RINA: Regolamento per la Certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità
The use and validity of this certificate are subject to compliance with the RINA document : Rules for the certification of Quality Management Systems

Prima emissione *First Issue*	25.05.2018	Data decisione di rinnovo *Renewal decision date*	13.09.2024	Organizzazione con sistema di gestione certificato dal: *Organization with Management System certified since:*	14/06/2006
Data scadenza *Expiry Date*	14.09.2027	Data revisione *Revision date*	13.09.2024		

Andrea Vasta
Vibo Valentia Management System Certification, Head

IAF MEMBER OF MULTILATERAL RECOGNITION ARRANGEMENT

ACCREDIA ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO
SGQ N° 002 A
Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC
Signatory of EA, IAF and ILAC Mutual Recognition Agreements

RINA Services S.p.A.
Via Corsica 12 - 16128 Genova Italy

CISQ
www.cisq.com
CISQ è la Federazione Italiana di Organismi di Certificazione dei sistemi di gestione aziendale
CISQ is the Italian Federation of management system Certification Bodies

Form CERSIS02E 2022

Il nostro team

Medici

Direttore Sanitario: Dott. Giuseppe **ARMENTANO**
Specialista in Diabetologia e Malattie del Ricambio;
Direttore Generale, Responsabile Area Medica, Risk Manager,
Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione,
Responsabile Acquisti e del Personale.

Vice Direzione: Dott.ssa Mariagrazia **RESTUCCIA**
Specialista in Diabetologia e Malattie del Ricambio.

Medici collaboratori

Dott. Anton Giulio **AMETRANO**
Specialista in Endocrinologia e Malattie del Metabolismo (Diabetologia)

Dott. Alessandro **LATINO**
Specialista in Endocrinologia e Malattie del Metabolismo (Diabetologia)

Dott. Domenico **BONOFIGLIO**
Specialista in Cardiologia

Dott. Franco **CATAPANO**
Specialista in Medicina Interna, Diabetologia e Malattie del Ricambio (Cardiologia)

Dott. Nicola **COSENTINO**
Specialista in Cardiologia

Dott. Giovanni **GRAZIANO**
Medico collaboratore – Cardiologia

Dott.ssa Mariagrazia **RESTUCCIA**
Specialista in Diabetologia e Malattie del Ricambio (Diabetologia)

Responsabile Sistema Qualità: Dott. Giuseppe F. **ZANGARO**

Personale sanitario





Nutrizionista:
Dott.ssa Concetta **PACE**

Psicologa:
Dott.ssa Anita **ARMENTANO**

Infermieri professionali:
Dott. Davide A. **Aquino**
(Responsabile Area Assistenza Pazienti)

Dott.ssa Antonella **ARNONE**
(Diabetologia)

Dott.ssa Raffaella Achiropita **CARIATI**
(Cardiologia)

Operatori Socio-Sanitari: Sig.ra Carmen **ALOE**



Politica della Qualità

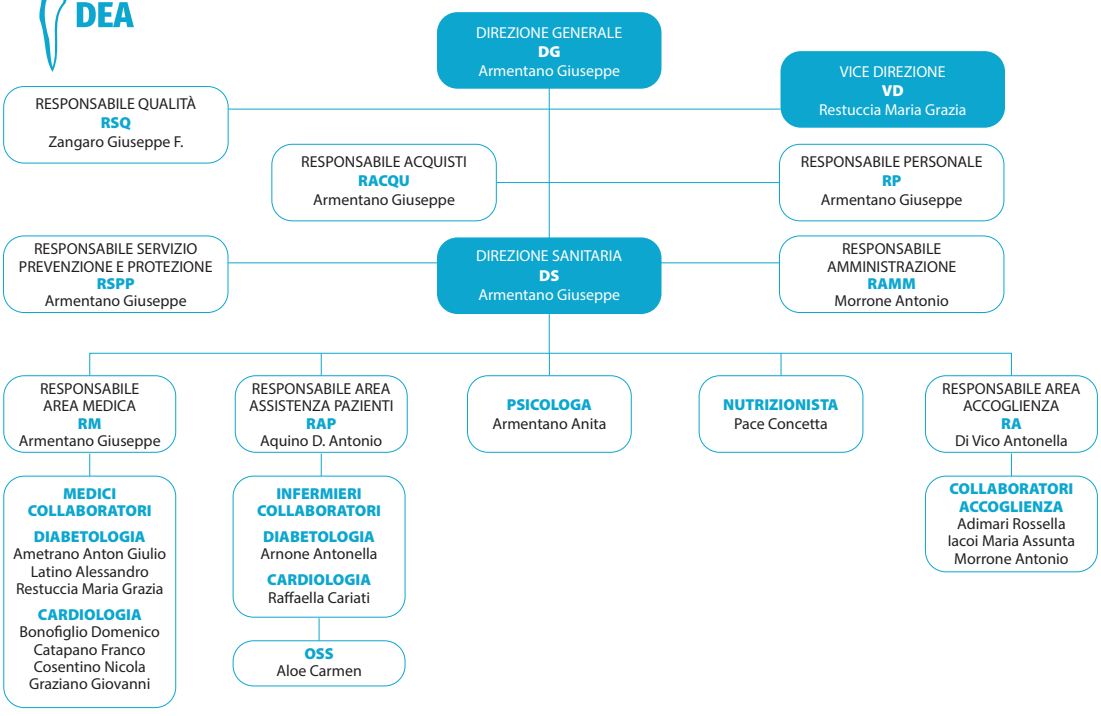
La Direzione del Centro Diabetologico e Cardiologico DEA eroga prestazioni specialistiche di diabetologia e di cardiologia, in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale e in regime privato, con l'impegno di offrire cure di alto livello, sicure e appropriate. Il Sistema di Gestione per la Qualità, conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, governa i processi secondo il ciclo Plan-Do-Check-Act e ne persegue il miglioramento continuo.

«Svolgiamo la nostra professione per vocazione e per soddisfare i bisogni degli Utenti, ponendo al centro dell'attenzione il rispetto della dimensione umana per gestire in maniera ottimale la prevenzione, diagnosi e cura della malattia diabetica e cardiologica. Un approccio organizzato e sistematico delle risorse garantisce la qualità delle prestazioni, grazie all'impiego di moderne tecnologie e all'impegno di professionalità competenti».

Centro Diabetologico Cardiologico DEA

ORGANIGRAMMA NOMINATIVO FUNZIONALE

Documento: **ORG** Rev: **17** Data: **21/09/2026** Pagina 1 di 1



Gli impegni della Direzione

- Soddisfare i requisiti del paziente e quelli di legge, compresi i requisiti di autorizzazione e accreditamento della Regione Calabria.
- Migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.
- Garantire la sicurezza delle cure (Legge 24/2017), promuovendo la segnalazione degli eventi in una cultura non punitiva.
- Rendere disponibili le risorse umane, tecnologiche e organizzative necessarie.

Ecco come il Centro DEA persegue i suoi obiettivi di qualità...

1. Fissa ogni anno obiettivi misurabili e li controlla con indicatori di processo e clinici.
2. Valuta i rischi, compresi quelli clinici, e risale alle cause di non conformità e reclami.
3. Eroga le prestazioni secondo percorsi di diabetologia e cardiologia fondati su linee guida validate, con la presa in carico globale del paziente.
4. Garantisce l'identificazione del paziente, la tracciabilità del medico, il consenso informato (Legge 219/2017) e apparecchiature sicure e verificate.
5. Contiene i tempi di attesa e li rende trasparenti, rileva periodicamente la soddisfazione dei pazienti e risponde ai reclami entro 30 giorni.
6. Tutela i dati personali (Reg. UE 2016/679) e cura la formazione continua di tutto il personale.

I valori che guidano il Centro sono il rispetto della persona e della sua dignità, l'appropriatezza e la tempestività delle cure, la continuità del rapporto medico-paziente, la trasparenza, la riservatezza, la competenza dei professionisti, l'attenzione all'ambiente e l'inclusione sociale.

Politica della Struttura

Il Centro DEA eroga prestazioni medico-specialistiche di diabetologia e di cardiologia nell'ottica di una presa in carico globale del paziente. A tutela dell'utente si ispira ai principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del D.P.C.M. 19 maggio 1995.

- **Eguaglianza e imparzialità.** A tutti sono erogati gli stessi servizi, senza distinzione di età, sesso, origine etnica, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche, psichiche ed economiche; il personale tiene verso ogni utente un comportamento obiettivo ed equanime.
- **Continuità.** I servizi sono regolari; le interruzioni sono comunicate tempestivamente e il disagio è ridotto al minimo.
- **Diritto di scelta e consenso informato.** Nessun trattamento è iniziato o proseguito senza il consenso libero e informato della persona, preceduto da informazioni su benefici, rischi e alternative (Legge 219/2017).
- **Partecipazione e informazione.** L'utente riceve informazioni su prestazioni, modalità di accesso e tempi di attesa, può identificare chi lo ha in cura e presentare osservazioni e reclami, che ricevono risposta entro 30 giorni.
- **Efficienza ed efficacia.** I servizi sono aggiornati sotto il profilo tecnico e scientifico, secondo percorsi fondati sulle linee guida delle società scientifiche nazionali e internazionali.
- **Sicurezza delle cure.** Il Centro gestisce il rischio clinico con una funzione dedicata, un piano annuale e un sistema di segnalazione degli eventi aperto anche a pazienti e familiari; pubblica ogni anno la relazione sugli eventi avversi (Legge 24/2017).
- **Rispetto e riservatezza.** Rispetto e cortesia sono il modello di comportamento di tutto il personale; i dati personali e sanitari sono trattati secondo il Reg. UE 2016/679 e il personale è tenuto al segreto professionale.
- **Sicurezza degli ambienti.** Dotazioni tecnologiche e impiantistiche sono adeguate e verificate, a tutela di utenti, visitatori e personale.

La richiesta di prestazioni sempre più precise ed efficaci è fortemente sentita dall'utenza che si rivolge al sistema sanitario nel suo complesso, a cominciare dal medico di base fino al grande ospedale. **Tutto il personale del Centro DEA ha come obiettivo principale la cura dei propri pazienti e partecipa a programmi di formazione continua (ECM) documentati nel Piano di Formazione annuale.**

Le prestazioni medico-specialistiche

Il Centro eroga le visite per la patologia diabetica e le sue complicanze come previsto dal nomenclatore tariffario nazionale delle prestazioni specialistiche deliberato dalla Regione Calabria. Il Centro Diabetologico e Cardiologico DEA ha come principale **mission** quella di fornire un'assistenza altamente professionale ai pazienti affetti da malattia diabetica e relative complicanze e ai pazienti con patologia cardiovascolare, secondo i più aggiornati standard scientifici nazionali e internazionali (AMD-SID e ADA per la diabetologia; ESC/EAS per la cardiologia e la prevenzione cardiovascolare).

Le prestazioni specialistiche del Centro DEA sono:

- accertamento di patologie nel sospetto di malattia diabetica, diabete gestazionale e malattia cardiologica;
- inquadramento metabolico alla diagnosi e a intervalli stabiliti in funzione della specificità del caso.

Prevenzione e monitoraggio delle complicanze croniche:

- vasculopatia diabetica;
- neuropatia diabetica;
- cardiopatia diabetica;
- retinopatia diabetica (previa consulenza specialistica esterna);
- nefropatia diabetica (previa consulenza specialistica esterna).

Il percorso comprende le visite di controllo periodiche, la prescrizione dietologica, lo screening del piede diabetico con educazione strutturata e, in presenza di lesioni, l'invio protetto a una struttura di secondo livello entro 48 ore secondo il percorso regionale (D.C.A. n. 172/2017); l'educazione terapeutica del paziente e dei familiari è parte integrante di ogni visita.

COLLEGAMENTO CON IL MEDICO DI MEDICINA GENERALE

Il Centro DEA si integra con il Medico di Medicina Generale per uno scambio reciproco di conoscenze che porti a una fattiva e corretta collaborazione nell'interesse del paziente, operando secondo protocolli e linee guida comuni (gestione integrata del diabete). Attraverso sistemi formali di comunicazione avviene un costante scambio di informazioni cliniche, in modo che entrambi i livelli assistenziali dispongano della completezza dei dati relativi al paziente. In ogni documento clinico è garantita la tracciabilità del medico prescrittore e del medico che ha erogato la prestazione.

FASCICOLO SANITARIO ELETTRONICO

In ottemperanza ai requisiti del D.C.A. n. 326/2024, il Centro DEA ha avviato l'integrazione del proprio sistema gestionale con il Fascicolo Sanitario Elettronico regionale. **L'integrazione è in fase di implementazione:** a regime i referti saranno trasmessi automaticamente al FSE e il paziente potrà consultarli secondo le modalità previste dalla Regione Calabria. Fino ad allora i referti sono consegnati direttamente al paziente.

Prestazioni di Diabetologia prenotabili con il S.S.N.

Per la branca di Diabetologia sono prenotabili in regime di Servizio Sanitario Nazionale, con prescrizione del medico, esclusivamente le seguenti prestazioni:

CODICE	PRESTAZIONE
89.01	Visita diabetologica di controllo
89.39.3	Valutazione della soglia di sensibilità vibratoria
88.77.4	Eco(color)doppler degli arti inferiori, arterioso e/o venoso
99.99.2	Monitoraggio dinamico della glicemia (Holter glicemico)

Il **primo accesso al servizio di Diabetologia** si prenota tramite il CUP del Centro DEA (per telefono o di persona in accettazione) e, quando clinicamente indicato, dà avvio al percorso di presa in carico con le visite di controllo e gli accertamenti programmati dal Centro.

Prestazioni di Cardiologia prenotabili con il S.S.N.

Per la branca di Cardiologia, accreditata con D.C.A. n. 343 del 18/12/2025, sono prenotabili in regime di Servizio Sanitario Nazionale, con prescrizione del medico, esclusivamente le seguenti prestazioni:

CODICE	PRESTAZIONE
89.7A.3	Visita cardiologica di primo accesso, incluso ECG
89.01	Visita cardiologica di controllo
88.72.3	Eco(color)dopplergrafia cardiaca
88.73.5	Eco(color)doppler dei tronchi sovraortici

Prestazione in regime non convenzionato

Il Centro esegue l'elastografia epatica con **FibroScan®**, un esame non invasivo e indolore che in pochi minuti misura l'elasticità del fegato e l'attenuazione ultrasonora, consentendo di individuare precocemente le malattie epatiche croniche, prima fra tutte la malattia epatica associata a disfunzione metabolica (diabete, obesità, dislipidemia), spesso silente e sottodiagnosticata. La prestazione non rientra tra quelle accreditate con il Servizio Sanitario Nazionale e non è prenotabile con impegnativa: è erogata esclusivamente in regime privato, con prenotazione diretta presso il Centro e tariffa comunicata al momento della prenotazione. L'esame è descritto nella sezione «Diagnostica specialistica».

I nostri servizi



PAGAMENTO TICKET

Qualora previsto, può essere effettuato direttamente presso la segreteria del Centro.



RILASCIO CERTIFICAZIONI

Esenzione dal ticket. Il Centro rilascia certificazioni attestanti la patologia finalizzate all'esenzione dal ticket.



INVALIDITÀ DA DIABETE MELLITO

Il Centro rilascia certificazioni finalizzate alla dichiarazione di invalidità civile da parte delle apposite Commissioni ASP. Tutte le certificazioni richieste per i pazienti diabetici possono essere rilasciate solo per coloro i quali sono studiati dal punto di vista metabolico e clinico.



PATENTI DI GUIDA

I diabetici hanno diritto alla patente B e, solo in casi giustificati dal parere della Commissione Medica Locale, anche a quelle di grado superiore. La certificazione è necessaria per la stadiazione delle complicanze relative alla malattia diabetica e del grado di compenso metabolico. **Tutti gli accertamenti eseguiti per il rilascio/rinnovo della patente sono a carico del cittadino diabetico.**



PRATICA SPORTIVA E LAVORO

È possibile rilasciare anche certificazione per la pratica sportiva non agonistica e il lavoro, con il grado di compenso metabolico e la stadiazione eventuale delle complicanze.

Diagnostica specialistica

Le tecnologie

Il Centro DEA è dotato delle più moderne attrezzature e tecnologie per un corretto approccio diagnostico-terapeutico alla patologia diabetica, alle sue complicanze e alla patologia cardiovascolare.

Sono presenti le seguenti attrezzature:

- 5 Eco-Color Doppler digitali di ultima generazione (Philips EPIQ, Philips Affiniti 70G)
- 4 diapason neurologici per la valutazione della sensibilità vibratoria
- Elettrocardiografo con Holter cardiologico e Holter pressorio
- FibroScan per l'elastografia epatica
- Varie tipologie di glucometro per la determinazione della glicemia capillare
- Carrello di emergenza dotato di defibrillatore semiautomatico

Tutte le apparecchiature elettromedicali sono censite in un inventario aggiornato — comprensivo di data di messa in funzione, piano di manutenzione e data presunta di dismissione, come richiesto dal D.C.A. n. 326/2024 — e sono sottoposte a verifiche periodiche di sicurezza elettrica e funzionale da parte di fornitori qualificati, con riferibilità metrologica documentata degli strumenti di misura utilizzati.



Eco-Color Doppler Philips EPIQ



Diapason neurologici per la sensibilità vibratoria



Elettrocardiografo con Holter



Eco-Color Doppler Philips EPIQ



Eco-Color Doppler Philips Affiniti 70G



Carrello di emergenza



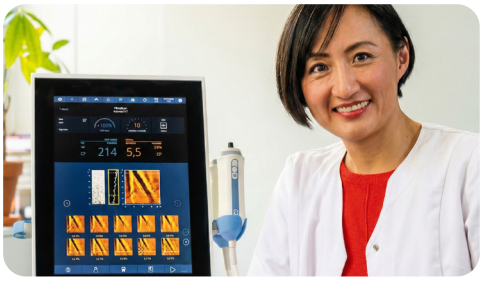
Defibrillatore semiautomatico



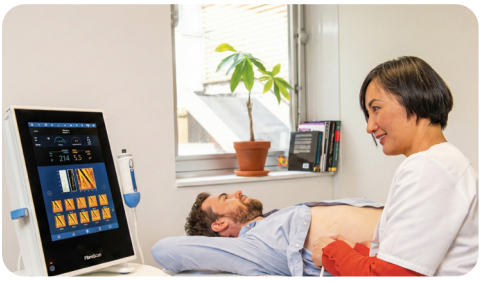
Glucometri per la determinazione della glicemia capillare

L’elastografia epatica con FibroScan

È un esame non invasivo e indolore, simile a un’ecografia, che misura in pochi minuti la rigidità del fegato e la quantità di grasso presente nel tessuto epatico. Nel paziente con diabete, nel quale la steatosi epatica è frequente, consente di valutare lo stato del fegato senza ricorrere a esami invasivi e di seguirne l’andamento nel tempo. L’esame non richiede ricovero né preparazioni particolari: le indicazioni sono fornite al momento della prenotazione. **La prestazione non rientra fra quelle convenzionate con il S.S.N. ed è erogata in regime privato; la tariffa è comunicata al momento della prenotazione.**



FibroScan® misura in pochi minuti l’elasticità del fegato con una sonda dedicata, senza alcuna procedura invasiva.



Il paziente è disteso sulla schiena con il braccio destro sollevato; la sonda viene appoggiata tra le costole. L’esame è indolore.



Gli esiti sono comunicati subito dopo l’esame; il medico illustra le eventuali azioni cliniche necessarie.



Sullo schermo compaiono i due valori dell’esame: la rigidità del fegato (in kPa) e la quantità di grasso (CAP, in dB/m).

Perché è utile l’esame

La steatosi epatica associata a disfunzione metabolica (MASLD) è oggi la malattia cronica del fegato più diffusa ed è strettamente legata al diabete di tipo 2: per anni può non dare sintomi. Per questo le linee guida europee EASL-EASD-EASO (2024) raccomandano di ricercare la fibrosi epatica nelle persone con diabete, con un percorso a tappe: un indice calcolato dagli esami del sangue (FIB-4) e, se necessario, l’elastografia. FibroScan® consente di individuare per tempo i pazienti a rischio e di indirizzarli alle cure più appropriate.

Le procedure

1. Identificazione e rintracciabilità

Per **identificazione** si intende l'apposizione di specifici dati di riconoscimento alle varie fasi di erogazione del servizio al fine di definirne il grado di qualità. Per **rintracciabilità** si intende la capacità di ricostruire in fasi la storia del servizio erogato. L'identificazione viene garantita con l'apposizione, su tutta la documentazione inerente il paziente, dei seguenti dati: **1. nome e cognome del paziente; 2. codice tessera.**

Al primo accesso, a ogni paziente viene attribuito un **codice numerico univoco**, generato in automatico e secondo una sequenza progressiva dalla procedura informatizzata di gestione. La **ricerca del paziente** mediante procedura informatizzata può avvenire utilizzando indifferentemente il codice attribuito o i dati anagrafici (cognome, nome, data di nascita, codice fiscale, codice regionale/numero esenzione ticket). Una volta identificato il paziente, le informazioni registrate sulla procedura informatizzata vengono archiviate nel database relazionale con il codice attribuito.

Il **processo di identificazione e rintracciabilità** garantisce la corretta identificazione del paziente durante l'erogazione delle prestazioni sanitarie, la corretta associazione dei materiali utilizzati e la tracciabilità del medico prescrittore. Ogni operatore accede al sistema informatico con credenziali personali e non cedibili: ogni registrazione, referto o esito inserito in cartella è riconducibile a chi lo ha effettuato e al medico che ha eseguito la prestazione. Con questo meccanismo il Centro DEA assicura la rintracciabilità delle prestazioni erogate nei limiti e per il periodo di tempo stabiliti dalle normative vigenti.

I dati forniti dal paziente sono trattati in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 e al D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. in materia di protezione dei dati personali.

2. Accesso al servizio

L'accesso avviene previa prenotazione, su proposta del Medico di Medicina Generale o dello specialista: tutte le prestazioni in regime S.S.N., di Diabetologia e di Cardiologia, si prenotano tramite il CUP del Centro DEA, per telefono o di persona allo sportello del Centro. Il Centro DEA non effettua visite che non siano documentate da ricetta medica e fuori appuntamento, tranne che nei casi d'urgenza stabiliti dallo specialista. Gli accessi successivi al primo, quando necessari, sono prenotati al termine della visita.

3. Controlli sull'erogazione del servizio

Ad ogni accesso del paziente sarà cura del Direttore Sanitario e dei Medici Collaboratori controllare che tutti gli esami e le visite specialistiche siano stati eseguiti nei tempi previsti e che il paziente abbia provveduto ad effettuare e registrare — sul relativo diario — l'autocontrollo glicemico. Tale controllo avviene verificando le annotazioni sul diario; mentre con l'apertura della cartella informatizzata è possibile visionare gli esami e le visite specialistiche svolte. Con l'obiettivo di migliorare i propri servizi, nel Centro DEA si è scelto di perseguire ed ottenere una certificazione ufficiale che attesti che le procedure che si svolgono nel Centro corrispondono a standard di professionalità e qualità certificati ISO 9001.

4. Consenso informato

Ai sensi della Legge 22 dicembre 2017, n. 219, nessun trattamento sanitario può essere iniziato o proseguito se privo del consenso libero e informato della persona interessata, tranne che nei casi espressamente previsti dalla legge. Prima di ogni prestazione il paziente riceve informazioni complete, aggiornate e comprensibili su diagnosi, prognosi, benefici e rischi degli accertamenti e dei trattamenti proposti, nonché sulle possibili alternative. Il consenso è documentato in forma scritta ed è conservato nella cartella clinica; il paziente può rifiutare o revocare in qualsiasi momento il consenso prestato.

Il percorso del paziente in sintesi

1

PRENOTAZIONE

Diabetologia e Cardiologia: CUP del Centro DEA, per telefono o di persona allo sportello del Centro.

2

ACCETTAZIONE E IDENTIFICAZIONE

Al primo accesso il paziente riceve un codice numerico univoco; nome, cognome e codice tessera accompagnano ogni documento clinico.

3

CONSENSO INFORMATO

Il medico illustra diagnosi, benefici, rischi e alternative; il consenso è raccolto per iscritto e può essere revocato in qualsiasi momento.

4

PRESTAZIONE

Visita o esame specialistico su prescrizione, con la tracciabilità del medico che lo esegue.

5

REFERTO E CONTROLLI

Ogni esito è registrato nella cartella clinica; il Direttore Sanitario verifica che visite ed esami siano eseguiti nei tempi previsti.

Il tuo primo accesso al Centro DEA

Diabetologia



1. Accettazione



2. Attesa del turno
gli infermieri chiameranno i pazienti seguendo l'ordine di registrazione



3. Visita del diabetologo



4. Visita della nutrizionista



5. Referto e nuovo appuntamento

Cardiologia



1. Accettazione



2. Attesa del turno
gli infermieri chiameranno i pazienti seguendo l'ordine di registrazione



3. Visita del cardiologo



4. Referto e nuovo appuntamento

Indicatori di monitoraggio per il mantenimento degli standard di qualità

Il **Centro DEA** effettua costantemente il monitoraggio delle proprie attività per assicurare agli utenti un servizio efficiente e con alti standard qualitativi attraverso:

- la verifica dell'appropriatezza e dell'efficienza delle proprie attività cliniche e gestionali;
- la misurazione della soddisfazione degli utenti con la somministrazione periodica di questionari, disponibili alla reception, nella sala d'attesa e in forma telematica tramite il codice QR esposto nel Centro;
- la rilevazione delle modalità di accesso e dei tempi di attesa per la prenotazione e le visite specialistiche;
- la ricezione e gestione dei reclami.

Le **performance aziendali** vengono definite misurando gli **Indici di Adeguatezza Rischio** e **Adeguatezza Opportunità** ed eventuali scostamenti, rispetto ad eventi probabili e/o conseguenti ad azioni di processo, fattori interni ed esterni all'azienda, parti interessate. Gli **indicatori utilizzati** per il controllo e la gestione del sistema di qualità aziendale riguardano la rilevazione e misurazione dei **processi** riportati nella tabella seguente.

PROCESSI PRIMARI	FUNZIONI COINVOLTE	PROCESSI PRIMARI CHE INTERAGISCONO	RESPONSABILE DEL PROCESSO PRIMARIO
Cliente	Direttore Generale · Vice Direttore · Direttore Sanitario · Responsabile Qualità · Responsabile del Personale · Personale medico e sanitario · Dipendenti · Accoglienza	Pianificazione, erogazione e controllo del servizio · Approvvigionamento e gestione dei materiali/ forniture · Valutazione delle prestazioni e miglioramento	Direttore Generale
Pianificazione, erogazione e controllo del servizio		Cliente · Approvvigionamento e gestione dei materiali/ forniture · Valutazione delle prestazioni e miglioramento	Direttore Sanitario
Approvvigionamento e gestione dei materiali/forniture		Cliente · Pianificazione, erogazione e controllo del servizio · Valutazione delle prestazioni e miglioramento	Responsabile del Personale · Responsabile Acquisti
Valutazione delle prestazioni e miglioramento		Cliente · Pianificazione, erogazione e controllo del servizio · Approvvigionamento e gestione dei materiali/ forniture	Direttore Generale · Direttore Sanitario · Responsabile Qualità

Il **Centro DEA** si impegna ad attivare programmi di **miglioramento continuo** delle modalità di erogazione delle prestazioni sanitarie intervenendo nelle seguenti aree:

ACCESSIBILITÀ UTENZA

IMPEGNI E PROGRAMMI	SITUAZIONE ATTUALE	IMPEGNI FUTURI
Prenotazione e gestione appuntamenti	Possibilità di prenotare, modificare e disdire un appuntamento tramite il CUP del Centro DEA (telefono o sportello) per il 100% delle prestazioni	Impegno continuo
Segnaletica interna ed esterna	Presenza di idonea segnaletica interna ed esterna al Centro, disponibile anche sul sito web e su Google Maps	Impegno continuo
Gestione cartella clinica	Alto livello di informatizzazione ed efficiente gestione cartacea della cartella clinica affidata in copia all'utente; integrazione con il FSE regionale in fase di implementazione	Impegno continuo
Gestione delle liste di attesa	Prima visita di Diabetologia entro 10 giorni; altre prestazioni entro i tempi della classe di priorità (U, B, D, P)	Monitoraggio mensile e pubblicazione sul sito web

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE AGLI UTENTI

IMPEGNI E PROGRAMMI	SITUAZIONE ATTUALE	IMPEGNI FUTURI
Divulgazione della Carta dei Servizi e delle informazioni relative all'organizzazione e prestazioni sanitarie	Disponibile presso la reception del Centro e scaricabile dal sito web	Impegno continuo
Mantenere alto il livello tecnologico di attrezzature e software utilizzati per l'erogazione del servizio	Presenza di attrezzature e software di ultima generazione, costantemente aggiornati e sottoposti a controllo e manutenzione con riferibilità metrologica	Impegno continuo
Miglioramento del rapporto tra il personale amministrativo/ medico/sanitario e gli utenti	Tutto il personale ha frequentato corsi di formazione e di aggiornamento professionale	Formazione continua

IMPEGNI E PROGRAMMI	SITUAZIONE ATTUALE	IMPEGNI FUTURI
Applicazione dei protocolli diagnostico-terapeutici	Disponibili per le patologie e le tipologie dei pazienti prevalentemente trattati	Aggiornamento continuo e descrizione dei protocolli diagnostico-terapeutici
Tutela del diritto alla privacy degli utenti dei servizi	Attuazione della normativa sulla privacy, la protezione e conservazione dei dati	Distribuzione di un foglio informativo per l'adesione alla privacy

STRUTTURA

IMPEGNI E PROGRAMMI	SITUAZIONE ATTUALE	IMPEGNI FUTURI
Garantire ambienti confortevoli, sicuri, puliti, privi di barriere architettoniche	Tutti gli ambienti sono ben areati e climatizzati, costantemente mantenuti puliti e sanificati, privi di barriere architettoniche	Impegno continuo
Sicurezza delle cure e gestione del rischio clinico	Piano annuale per la sicurezza delle cure, protocolli per la prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza e incident reporting (D.C.A. 326/2024)	Attuazione e monitoraggio annuale

Tempi di attesa

Il Centro DEA gestisce le liste di attesa secondo il Piano Nazionale di Governo delle Liste di Attesa e le Linee Guida del CUP della Regione Calabria (D.C.A. n. 3/2024) e pubblica i dati aggiornati sui tempi di attesa anche sul proprio sito internet, come richiesto dal D.C.A. n. 326/2024. Le prestazioni prescritte con impegnativa del S.S.N. sono erogate entro il tempo massimo della classe di priorità indicata dal medico: U (urgente) entro 72 ore; B (breve) entro 10 giorni; D (differibile) entro 30 giorni per le visite e 60 giorni per gli esami strumentali; P (programmata) entro 120 giorni.

PRESTAZIONE	PRENOTAZIONE	TEMPO MASSIMO
Prima visita di Diabetologia	CUP del Centro DEA (telefono o sportello)	Entro 10 giorni (impegno del Centro)
Prima visita di Cardiologia	CUP del Centro DEA (telefono o sportello)	Secondo la classe di priorità
Visite di controllo e follow-up	CUP del Centro DEA, al termine della visita	Secondo il calendario del percorso di cura
Diagnostica strumentale	CUP del Centro DEA (telefono o sportello)	Secondo la classe di priorità

Indicatori di performance clinica

In attuazione del D.C.A. n. 326/2024 e in risposta alle raccomandazioni dell'Organismo di Certificazione, il Centro DEA rende pubblici i principali indicatori di esito e di processo clinico, monitorati secondo gli Standard di cura AMD-SID e ADA per la diabetologia e le linee guida ESC/EAS per la prevenzione cardiovascolare. I valori target sono personalizzati dal medico sul singolo paziente; i valori riportati rappresentano gli obiettivi generali delle linee guida.

INDICATORE	TARGET DI RIFERIMENTO	RISULTATO CENTRO DEA
Pazienti con HbA1c ≤ 7,0% (53 mmol/mol)	obiettivo generale nell'adulto (AMD-SID / ADA)	53,7% (2025)
Pazienti diabetici con colesterolo LDL < 100 mg/dL	< 70 mg/dL (alto rischio) — < 55 mg/dL (rischio molto alto), ESC/EAS	72,3% (2025)
Pazienti con valutazione annuale del piede	≥ 1 valutazione/anno per paziente in carico	46,9% (2025)
Pazienti diabetici con pressione arteriosa < 140/90 mmHg	secondo linee guida ESC	85,5% (2025)

I risultati aggiornati degli indicatori clinici sono pubblicati annualmente sul sito internet del Centro, in forma aggregata e anonima, a seguito del Riesame della Direzione.

GLI ALTRI INDICATORI DEL CENTRO

> 2×
Visite erogate nel 2025
oltre il doppio dell'obiettivo annuale · in aumento sul 2024

95,8%
Prime visite di diabetologia entro 10 giorni
2026* · obiettivo 90%: superato

+4,1 p.p.
Glicata, colesterolo e pressione insieme a target
triennio 2024-2026* · in miglioramento

−16,6 p.p.
Attesa al telefono oltre 15 minuti
2025 su 2024 · meno pazienti in attesa

−0,4 p.p.
Primi accessi sul totale dei pazienti con diabete tipo 2
2026 su 2025 · stabile

−0,2 / 10
Valutazione complessiva del servizio
2025 su 2024 · stabile e molto alta

invariati
Reclami ricevuti
nel triennio · stabili

−3,3 p.p.
Controllo annuale della retina
2025 su 2024 · azione correttiva in corso

Variazioni in punti percentuali (p.p.) o in punti della scala di valutazione; gli esiti clinici riguardano i pazienti con diabete di tipo 2 (indicatori AMD). *Per il 2026 i dati si riferiscono al primo semestre e saranno consolidati a fine anno. Fonte: www.centrodea.it/sistema-qualita.

Aggiornamento e pubblicità dei risultati di qualità

I risultati ottenuti dalla misurazione continua dei PROCESSI PRIMARI (come l'efficienza del Processo Paziente e la gestione delle liste d'attesa) e gli esiti degli INDICI DI ADEGUATEZZA RISCHIO e ADEGUATEZZA OPPORTUNITÀ vengono periodicamente analizzati dalla Direzione in sede di Riesame per il miglioramento continuo. L'Organizzazione si impegna a garantire la trasparenza su tali risultati. I **dati aggregati** relativi alle performance di qualità e agli standard di servizio (ove non contengano dati personali) sono accessibili all'utente, previa richiesta, secondo le modalità specificate nella sezione "Modalità di accesso ai dati da parte dell'utente". La dichiarazione riguardante il raggiungimento dei **risultati di qualità** è pubblicata sul sito del Centro DEA al seguente indirizzo: **www.centrodea.it/sistema-qualita**.

L'utenza può effettuare richieste di accesso ai dati di performance mediante richiesta scritta alla mail **info@centrodea.it**, specificando chiaramente l'oggetto della richiesta (es. "Risultati degli indicatori di Adeguatezza Rischio/Opportunità", "Tempi medi per le prestazioni", "Indicatori di performance clinica"). La Direzione Sanitaria o il Responsabile Qualità si impegnano a fornire una risposta documentata entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta.

Sicurezza delle cure e copertura assicurativa

Ai sensi della Legge 8 marzo 2017, n. 24 e dei requisiti del D.C.A. n. 326/2024, la sicurezza delle cure è parte costitutiva del diritto alla salute. Il Centro DEA adotta un Piano annuale per la sicurezza delle cure e la gestione del rischio sanitario, con protocolli per la prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza, un sistema di segnalazione e analisi degli eventi avversi e dei quasi-eventi, la manutenzione periodica delle apparecchiature e la formazione del personale. La funzione di gestione del rischio clinico (Risk Manager) è attribuita alla Direzione Sanitaria ai sensi dell'art. 1, comma 540, della Legge 28 dicembre 2015, n. 208, come modificato dall'art. 16 della Legge 24/2017. Pazienti e familiari possono segnalare situazioni di rischio alla reception, con la scheda di segnalazione evento disponibile in accettazione e sul sito (www.centrodea.it/segnalazione), o per e-mail a info@centrodea.it; la scheda è distinta dal Modulo suggerimenti e reclami. La relazione annuale sugli eventi avversi è pubblicata sul sito internet ai sensi dell'art. 2, comma 5, della Legge 24/2017.

In ottemperanza all'art. 10, comma 4, della Legge 24/2017, il Centro rende noti gli estremi della propria copertura assicurativa per la responsabilità civile, pubblicati anche sul sito internet: **Compagnia:** [da inserire dalla polizza trasmessa dal DS] · **Polizza n.** [da inserire] · **Massimale:** [da inserire] · **Validità:** [da inserire].

Modalità di accesso ai dati da parte dell'utente

L'interessato può esercitare in qualsiasi momento i diritti di cui agli artt. 15-22 del Regolamento (UE) 2016/679 (accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione, portabilità) mediante **richiesta scritta** con **raccomandata A/R** indirizzata a: **CENTRO DIABETOLOGICO DEA S.r.l.**, Via G. Di Vittorio 19 (area urbana Rossano), 87064 Corigliano-Rossano (CS), in persona del legale rappresentante Dott. Giuseppe Armentano, Titolare del trattamento; oppure mediante **e-mail** a info@centrodea.it o **PEC** a deasrl@registerpec.it. Resta salvo il diritto di proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali (www.garanteprivacy.it).

Responsabile della Protezione dei Dati (RPD/DPO): Ing. Domenico Benevento, contattabile all'indirizzo info@centrodea.it indicando nell'oggetto «Alla c.a. del RPD». **Responsabile della sicurezza informatica:** Ing. [nome] Lepera. Referente interno per la protezione dei dati: Direzione Sanitaria.

Rilascio di copia della documentazione sanitaria. Ai sensi dell'art. 4, comma 2, della Legge 24/2017, la Direzione Sanitaria fornisce la documentazione sanitaria disponibile, preferibilmente in formato elettronico, entro sette giorni dalla richiesta degli aventi diritto; le eventuali integrazioni entro trenta giorni. La richiesta si presenta su modulo disponibile in accettazione oppure via e-mail o PEC, con documento d'identità del richiedente. Eventuali costi di riproduzione: **[da inserire: importo o gratuità, a cura della Direzione]**. I referti delle prestazioni sono consegnati al paziente al termine della visita o, per la diagnostica differita, secondo i tempi comunicati in accettazione. La documentazione sanitaria è conservata per non meno di dieci anni dall'ultima prestazione, sotto la responsabilità della Direzione Sanitaria e con accesso riservato al personale autorizzato.

Gestione dei reclami

Il **Centro DEA** considera eventuali reclami come opportunità di miglioramento della qualità dei servizi e uno degli strumenti più importanti per monitorare il livello di soddisfazione degli utenti. L'**utente è invitato a rivolgersi alla reception** qualora incontri difficoltà e/o disservizi per consentire al nostro personale di individuare e risolvere prontamente ogni criticità.

Il **reclamo** — oltre ad essere presentato verbalmente — può essere scritto sul **modulo "Suggerimenti e reclami"** presente alla reception del Centro, compilato per via telematica con il codice QR esposto nel Centro, o **inviato per e-mail** all'indirizzo info@centrodea.it (PEC deasrl@registerpec.it).

Qualsiasi reclamo viene riferito alla Direzione Generale, alla Direzione Sanitaria e al Responsabile Sistema Qualità, che risponderanno per iscritto non oltre 30 giorni dalla ricezione, dopo aver verificato l'oggetto del reclamo e provveduto all'eventuale rimozione delle irregolarità riscontrate dall'utente. Resta salva la facoltà dell'utente di rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ASP di Cosenza.

Diritti degli utenti

Al Centro DEA ogni persona è accolta e accompagnata con cura. Lei ha diritto di:

- **essere assistito con premura e attenzione**, nel rispetto della Sua dignità, della Sua riservatezza e delle Sue convinzioni filosofiche e religiose;
- **ricevere informazioni chiare** sulle prestazioni del Centro, sulle modalità di accesso e sui servizi competenti;
- **sapere sempre chi si prende cura di Lei**, riconoscendo subito le persone che La seguono;
- **ricevere dal medico spiegazioni complete e comprensibili** sulla diagnosi, sulla terapia proposta, sulle possibili alternative e sulla prognosi. Salvo i casi di urgenza, in cui un ritardo potrebbe mettere a rischio la Sua salute, prima di ogni terapia o intervento Lei riceve tutte le informazioni necessarie, compresi i possibili rischi e disagi, per decidere in modo libero e consapevole e dare il Suo consenso;
- **conoscere le cure alternative**, anche quando sono disponibili presso altre strutture;
- **vedere custoditi con riservatezza** i dati sulla Sua salute e ogni informazione che La riguarda;
- **presentare un reclamo**, che sarà esaminato con sollecitudine, ed essere informato tempestivamente sul suo esito.

Se il medico ritiene, per motivi fondati, che una comunicazione diretta non sia opportuna, le informazioni sono fornite ai Suoi familiari o a chi esercita la responsabilità tutoria, salvo che Lei lo abbia espressamente escluso.

Doveri degli utenti

Il buon funzionamento del Centro dipende anche da Lei. Per questo Le chiediamo di:

- **comportarsi con responsabilità e rispetto** verso gli altri pazienti e collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e amministrativo;
- **riporre fiducia nel personale sanitario**: è la base per costruire insieme il percorso di cura;
- **avvisare per tempo** se decide di rinunciare a cure o prestazioni programmate, così da non sottrarre tempo ad altri pazienti;
- **rispettare ambienti, attrezzature e arredi** del Centro ed evitare comportamenti che possano disturbare gli altri;
- **non fumare**: è vietato in tutti gli ambienti del Centro;
- **rispettare l'organizzazione e gli orari** del Centro: richieste fuori dai tempi e dai modi previsti creano disservizi per tutti;
- **seguire la segnaletica e le indicazioni del personale** negli spostamenti all'interno del Centro;
- **collaborare con il personale sanitario**, tenuto a far rispettare le procedure del Sistema Qualità a tutela di tutti.

Come arrivare al Centro DEA



DA NORD: dalla S.S. 106 Ionica prendere l'uscita Rossano Ovest e proseguire lungo Contrada Frasso – Rotatoria Codex **(1)**. Continuare dritto fino alla rotatoria che incrocia Viale della Repubblica **(2)**, quindi immettersi su Viale della Repubblica **(3)**. Svoltare a destra **(4)** in prossimità degli uffici della Polizia di Stato e proseguire dritto fino ai campi da tennis **(5)** e al Centro DEA.

La struttura è priva di barriere architettoniche ed è dotata di idonea segnaletica interna ed esterna, disponibile anche sul sito web e su Google Maps.

DA SUD: dalla S.S. 106 Ionica prendere l'uscita Rossano Mare **(6)** e svoltare a destra su Viale S. Angelo **(7)**. All'incrocio, con il Conad sulla destra, imboccare la strada in salita sulla sinistra e proseguire fino al passaggio a livello. Superato il passaggio a livello, percorrere Viale Regina Margherita fino a Torre Pisani **(8)**. Svoltare a destra su Viale della Repubblica **(3)**, quindi girare a sinistra **(4)** in prossimità degli uffici della Polizia di Stato e proseguire dritto fino ai campi da tennis **(5)** e al Centro DEA.

Centro
Diabetologico
Cardiologico
DEA

STRUTTURA MEDICO-SPECIALISTICA ACCREDITATA S.S.N.
REGIONE CALABRIA • A.S.P. COSENZA

Via G. Di Vittorio, 19 (a.u. Rossano) · 87064 Corigliano-Rossano (CS)
Tel. 0983 530263 · 530266 · 512190 · 510485
info@centrodea.it · PEC deasrl@registerpec.it
www.centrodea.it

Member of CISQ Federation
RINA
IQNET
CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001

Sistema di gestione per la qualità certificato
UNI EN ISO 9001:2015 da RINA Services
Certificato n. 36663/18/S