

# CARTA DEI SERVIZI





Gentile utente,

Abbiamo il piacere di presentarle la nostra “Carta dei Servizi”.

Essa vuole rappresentare una guida pratica per rispondere alle domande che più frequentemente si pone chi accede ad un ambiente sanitario come un poliambulatorio. Si tratta di un documento importante che Le permette di conoscere la nostra struttura, i servizi che forniamo, gli obiettivi e gli strumenti di controllo che ci siamo prefissi per erogare un servizio sanitario di qualità.

Sin dall’inizio il principio su cui si è basata la crescita della nostra struttura è stato quello di porre l’utente al centro della nostra attività e attorno a lui abbiamo cercato di far ruotare il mondo sanitario con le sue regole, i suoi continui mutamenti e complessità ad esso connesse.

La nostra filosofia di lavoro è basata sul concetto di gruppo, collaborazione e di gioco di squadra perché per raggiungere gli ambiziosi obiettivi di qualità che ci siamo dati, è indispensabile che tutti gli attori del processo di cui Lei è parte integrante, siano coinvolti per potere contribuire al nostro obiettivo comune.

La nostra Carta dei servizi vuole essere uno strumento dinamico rivolto soprattutto agli utenti a tutela delle loro esigenze; per raggiungere questo obiettivo ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

A tal fine abbiamo pensato di allegarle un questionario quale strumento per raccogliere le sue opinioni affinché la nostra carta possa rispondere in maniera completa ed esaustiva a qualsiasi sua domanda.

L’Amministratore Unico  
Lucia Petti



# INDICE

1. GENERALITÀ
2. FONTI NORMATIVE
3. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI
  - 3.1 PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI
4. DEFINIZIONI
5. POLITICA
  - 5.1 DICHIARAZIONE DELLA DIREZIONE
  - 5.2 MISSION
  - 5.3 VISION
  - 5.4 OBIETTIVI GENERALI
  - 5.5 OBIETTIVI SPECIFICI
6. STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE DEL POLIAMBULATORIO LA SALUTE
  - 6.1 COMPOSIZIONE DEL POLIAMBULATORIO
  - 6.2 ORARI DI APERTURA
  - 6.3 SERVIZIO SEGRETERIA
    - 6.3.1 DIRITTO ALLA PRIVACY
    - 6.3.2 CONSENSO INFORMATIVO
    - 6.3.3 TEMPI DI ATTESA
    - 6.3.4 PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI
7. PRESTAZIONI FORNITE DAL POLIAMBULATORIO LA SALUTE



8. TARIFFARIO

9. ORGANIGRAMMA

10. STANDARD DI QUALITÀ CHE IL CENTRO SI IMPEGNA A GARANTIRE

11. VERIFICA DEGLI IMPEGNI ED ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

11.1 RELAZIONE SULLO STATO DEGLI STANDARD

11.2 INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

11.3 RECLAMI

11.4 UFFICIO PREPOSTO

11.5 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

12. FUMO

13. PULIZIA



## 1. GENERALITÀ

Questa Carta dei servizi sanitari è, innanzi tutto, una presentazione del nostro Poliambulatorio, con le sue caratteristiche, le sue attività, i servizi e le prestazioni che è in grado di fornire.

Questa non è una presentazione che vuole essere fine a se stessa, ma porsi come un momento di accoglienza e di reciproca conoscenza con tutti coloro che si rivolgono al nostro Poliambulatorio, fiduciosi di trovarvi un aiuto nelle difficoltà.

Chi viene presso il **Poliambulatorio La Salute** deve superare ogni sensazione di estraneità, di soggezione di fronte ad un ambiente sconosciuto e sentirsi subito circondato da uno spirito di affettuosa ospitalità e calore umano.

Vogliamo dare la possibilità al paziente di contribuire, attraverso segnalazioni e reclami, se ritenuto necessario, a colmare le deficienze che inevitabilmente si verificheranno e mettere in condizione il nostro Poliambulatorio di fornire un servizio sempre più qualificato e rispondente alle esigenze di ciascuno.

### La carta dei servizi è:

- un adempimento fondato su una serie di norme e quindi obbligatorio;
- un requisito per l'accreditamento;
- uno strumento soft di approccio alla qualità, nel quale è proposta una particolare procedura per l'individuazione di dimensioni, fattori, indicatori e standard di qualità;
- uno strumento dinamico, soggetto a continue verifiche ed integrazioni;
- uno strumento disponibile nel Poliambulatorio contenente le informazioni sui percorsi da effettuare da parte dell'utente per usufruire delle prestazioni erogate .

Non si tratta tuttavia di una tutela intesa come mero riconoscimento formale delle garanzie del cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

La carta dei servizi assegna, dunque, un ruolo forte sia agli enti erogatori dei servizi, sia ai cittadini nell'orientare l'attività dei servizi verso il loro compito: fornire un servizio di buona qualità ai cittadini-utenti .

La Carta prevede inoltre le modalità attraverso le quali gli stessi cittadini possono facilmente accedere alle procedure di reclamo circa la violazione dei principi sanciti dai medesimi.



## 2. FONTI NORMATIVE

- Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal DL 517/93, in particolare l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini.
- Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- DPCM 11/10/94 " Principio per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico " in G.U. n° 261 dell' 8/11/1994.
- LR 19/94 di Riordino del Servizio Regionale.
- Direttiva alle Aziende Sanitarie per la partecipazione e la tutela dei diritti dei cittadini ai sensi dell' art 15 della LR 19/94 delibera n° 1011 del 07/03/1995 della regione Emilia Romagna.
- DPCM 19/05/95 " Schema di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari " .
- Linee guida per la valutazione dei livelli mini di qualità ( struttura, organizzazione , tecnologia, professionalità ) a garanzia dell'utente, affinché le strutture Pubbliche e Private assolvano in modo integrato alla domanda specifica dei cittadini dell' Emilia Romagna.
- Legge n. 196 del 30/06/2003 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali"

## 3. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

**La legge 502/92** che ha riorganizzato *l'Assistenza Sanitaria*, ha con l'articolo 14 "**diritti del cittadino**" introdotto una serie di strumenti finalizzati a garantire la buona qualità dell'assistenza. In particolare si è cercato di introdurre una serie di "*indicatori* relativi alla personalizzazione, umanizzazione, informazione, confort e prevenzione per valutare la qualità delle prestazioni erogate.

Gli indicatori che rientrano nell'ambito dell'Art.14 della 502/92 "*diritti dei cittadini*" riguardano il punto di vista e le aspettative dei cittadini. Essi possono essere definiti come indicatori del grado di soddisfazione degli utenti e sono ricollegabili all'adeguatezza, alla accessibilità, all'equità, al rapporto operatore/paziente, "*umanizzazione*", al confort, alla privacy.

Questo tipo di atteggiamento ha riguardato non solo la sanità ma tutti gli aspetti dei servizi pubblici. Il tutto si è concretizzato nella pubblicazione di un documento "d'indirizzo".

Il documento di riferimento è "*La Carta dei Servizi Pubblici Sanitari*" predisposta dal Dipartimento della Funzione pubblica, d'intesa con il Ministero della Sanità e pubblicata con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 1995 sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica n°125 del 31.05.1995.



## **4. DEFINIZIONI**

**MISSION** La ragion d'essere della Struttura

**VISION** Gli orizzonti sfidanti che la Struttura si propone di raggiungere sia per quanto concerne la propria evoluzione che per la qualità delle prestazioni e dei servizi erogati

**OBIETTIVI GENERALI** Obiettivi improntati al lungo periodo

**OBIETTIVI SPECIFICI** Obiettivi improntati sul medio e breve periodo

## **POLITICA**

### **5.1 DICHIARAZIONE DELLA DIREZIONE**

Il Poliambulatorio La Salute si avvale di personale medico e paramedico specializzato, di attrezzature moderne ed efficaci, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati, così da soddisfare pienamente ogni necessità di diagnosi e cura.

### **5.2 MISSION**

Il Poliambulatorio La Salute pone al centro della propria attività l'esigenza del paziente, il suo stato di salute, con l'attenzione umana e la competenza professionale, nel rispetto della dignità e della privacy, necessaria a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura. Questo principio è condiviso da medici, tecnici ed impiegati, dirigenti e operatori che costituiscono un'equipe sempre volta all'analisi dei risultati e a perseguire il miglioramento della qualità, attraverso l'applicazione condivisa di principi etici.



### 5.3 VISION

Il Poliambulatorio La Salute intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua, l'implementazione di appropriate prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni, integrandosi con il Sistema Sanitario regionale nella sfida continua volta all'abbattimento delle liste d'attesa delle prestazioni di diagnostica .

### 5.4 OBIETTIVI GENERALI

Gli obiettivi generali della Struttura sono i seguenti:

- Ricercare costantemente armonia ed efficace comunicazione all'interno della Struttura;
- Aumentare la professionalità rispetto alle tipologie di prestazioni che maggiormente si erogano;
- Ottenere un miglioramento generale della comunicazione della Struttura con l'esterno;
- Incrementare i servizi e le prestazioni per un servizio sempre più globale;
- Incrementare il numero dei pazienti.
  
- Garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate;
- Adottare e mantenere un Sistema Qualità che porti al mantenimento dell'accreditamento istituzionale.
- Soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle prestazioni diagnostiche ambulatoriali. La corretta risposta gestionale al continuo modificarsi delle richieste fa ritenere il Poliambulatorio non sussidiario all'attività pubblica ma integrativo e complementare ad essa; pertanto devono essere costantemente monitorati e adeguati i fattori produttivi sia in termini di risorse umane che in termini di risorse tecnologiche.

### 5.5 OBIETTIVI SPECIFICI

Gli obiettivi specifici della Struttura sono i seguenti:

- Effettuare semestralmente una riunione con tutti i collaboratori per mantenere viva ed efficace la comunicazione riguardante la professione, e valutare le diverse opportunità di miglioramento del servizio offerto.
- Mantenere costante la formazione attraverso la consultazione e l'elaborazione di materiale scientifico, la partecipazione a corsi e aggiornamenti.
- Imporre ai medici e ai collaboratori almeno un corso di aggiornamento una volta ogni anno al fine di ottenere il giusto punteggio di crediti formativi secondo la legge.
- Modifica del materiale pubblicitario, delle targhe, delle inserzioni e del logo, con l'inserimento delle nuove specialità.
- Verifiche periodiche agli impianti e all'apparecchiature





## **DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO**

“La Carta europea dei diritti del malato proclama 14 diritti dei pazienti che, nel loro insieme, mirano a garantire un “alto livello di protezione della salute umana” (art. 35 della Carta dei Diritti fondamentali dell’Unione Europea) assicurando l’elevata qualità dei servizi erogati dai diversi sistemi sanitari nazionali in Europa. I 14 diritti sono una concretizzazione di diritti fondamentali e, come tali, devono essere riconosciuti e rispettati in ogni Paese; essi sono correlati con doveri e responsabilità che sia i cittadini che gli altri attori della sanità devono assumere.

La Carta si applica a tutti gli individui, riconoscendo il fatto che le differenze, come l’età, il genere, la religione, lo status socio-economico, ecc, possono influenzare i bisogni individuali di assistenza sanitaria.

### **1. DIRITTO A MISURE PREVENTIVE**

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.

### **2. DIRITTO ALL’ACCESSO**

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

### **3. DIRITTO ALL’INFORMAZIONE**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l’innovazione tecnologica rendono disponibili.

### **4. DIRITTO AL CONSENSO**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.

### **5. DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA**

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.



## 6. DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITA'

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili 20 procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici

## 7. DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEI PAZIENTI

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

## 8. DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITA'

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

## 9. DIRITTO ALLA SICUREZZA

Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscono elevati standard di sicurezza.

## 10. DIRITTO ALL'INNOVAZIONE

Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

## 11. DIRITTO A EVITARE LE SOFFERENZE E IL DOLORE NON NECESSARI

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

## 12. DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

## 13. DIRITTO AL RECLAMO

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

## 14. DIRITTO AL RISARCIMENTO

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.



### **Doveri dell'utente che accede alla struttura:**

- Rispettare le norme di civile convivenza nel rispetto e comprensione delle persone ammalate
- Rispettare gli ambienti, attrezzature ed arredi che si trovano all'interno della struttura
- Rispettare gli orari di appuntamento al fine di permettere lo svolgimento ordinato dell'attività assistenziale

## **6. STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE DEL POLIAMBULATORIO LA SALUTE**

Il Poliambulatorio La Salute è situato al primo piano in uno stabile dotato di ascensore di ultima generazione.

E' dotato di n° 4 ambulatori, un'ampia accettazione con 2 postazioni, una sala d'attesa e servizi predisposti anche per disabili come da norme vigenti.

Attualmente il Poliambulatorio La Salute si caratterizza per l'ampia gamma di prestazioni offerte in regime di libera professione e dal 2017 anche in regime di accreditamento, tale da renderlo un punto di riferimento polispecialistico completo ed efficace per le esigenze degli utenti.

Nell'ambito del Servizio di diagnostica per immagini il Poliambulatorio è specializzato nell'erogazione di prestazioni di ecografie ed ecocolordoppler.

Il Poliambulatorio La Salute si avvale di personale medico e paramedico specializzato, di attrezzature moderne ed efficaci, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati, così da soddisfare pienamente ogni necessità di diagnosi e cura.

### **6.1 COMPOSIZIONE DEL POLIAMBULATORIO:**

- 1 reception;
- 1 sala d'attesa;
- 1 ufficio amministrativo
- 1 ufficio archivio;
- 4 ambulatori;
- 2 bagni.



## **6.2 ORARI DI APERTURA**

Il Poliambulatorio La Salute è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 07.00 alle ore 19.00 e il sabato dalle 7,00 alle 12,00.

Il Servizio Accettazione è aperto per informazioni dalle ore 7,00 alle ore 18,30 dal lunedì al venerdì e dalle ore 7,00 alle ore 11,30 il sabato.

## **ORGANIZZAZIONE**

Direttore Sanitario : Dott. Vincenzo Occhionero medico chirurgo spec. Medicina del Lavoro

Amministratore: Sig.ra Lucia Petti

Tel 051733437

Email: [info@lasalutesrl.it](mailto:info@lasalutesrl.it) – [pec@pec.lasalutesrl.it](mailto:pec@pec.lasalutesrl.it)

## **MODALITA' DI PRENOTAZIONE**

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata dalle ore 7.00 alle ore 18,30 dal lunedì al venerdì e dalle 7,00 alle 11,30 il sabato presso il Servizio Accettazione del Poliambulatorio o telefonicamente.

Tutte le prestazioni erogate dal poliambulatorio sono prenotabili privatamente a tariffe agevolate dal paziente.

Ai servizi erogati dal Poliambulatorio in regime di accreditamento i pazienti possono accedere tramite prenotazione nei punti CUP e presso le Farmacie.

Per le prestazioni che lo richiedono (visite specialistiche) i referti vengono consegnati direttamente dal medico al paziente al termine della visita.

Al momento dell'accesso il paziente deve presentarsi in segreteria e consegnare la richiesta medica pagando il dovuto e non sono concesse dilazioni di pagamento.

I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con bancomat carta di credito o assegno.

Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso.

La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente o tramite fax ai numeri del centro durante gli orari di segreteria.



## 6.3 SERVIZIO SEGRETERIA

Il servizio di segreteria è a disposizione degli utenti, per prenotazioni telefoniche e per informazioni riguardanti modalità di accesso alla Struttura, i servizi, il loro costo complessivo e i tempi. Non esiste una priorità di accesso le richieste degli utenti sono trattate tutte come urgenze. Presso la reception viene anche effettuato il servizio di contabilità.

### 6.3.1 DIRITTO ALLA PRIVACY

Il paziente legge ed appone la propria firma al modulo del consenso per il trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo (UE) 2016/679; la cartella personale dell'utente è conservata in area protetta a disposizione unicamente del medico o terapeuta competente, a garanzia della riservatezza.

Per i minori è necessario la firma e il documento di uno dei genitori/tutore.

### 6.3.2 CONSENSO INFORMATO E TRATTAMENTO DEI DATI

Ogni paziente che deve sostenere un trattamento terapeutico viene informato sulle modalità di intervento e dichiara per iscritto il proprio consenso compilando un modulo.

Il Paziente deve, cioè, poter decidere se vuole essere curato/trattato: ha il diritto/ dovere di conoscere tutte le notizie disponibili sulla propria salute, chiedendo al medico ciò che non è chiaro, così da poter scegliere, se sottoporsi o meno ad una determinata terapia/trattamento

#### **Trattamento dei dati e consenso:**

I dati personali dei pazienti che accedono al Poliambulatorio Calderara sono esclusivamente trattati per le finalità amministrative, contabili e sanitarie, nel pieno rispetto della legge vigente sulla privacy. E' diritto del paziente conoscere ed accedere, per ogni esigenza, ai propri dati.

Il personale è tenuto a fornire ai richiedenti le informazioni circa le finalità e le modalità del trattamento, la natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati, le conseguenze di un eventuale rifiuto di rispondere, nonché i soggetti ai quali i dati possono essere comunicati. E' compito del personale medico, o di altro personale sanitario, fornire ai diretti interessati, o loro delegati, le informazioni e la documentazione sanitaria idonea a rivelare lo stato di salute.

**Prestazione sanitaria e consenso:** il consenso informato rappresenta l'espressione della volontà del paziente o dell'avente diritto che, opportunamente informato, acconsente ad essere sottoposto ad uno specifico prestazione sanitaria. Qualsiasi prestazione sanitaria può essere effettuata solo previa acquisizione del consenso dell'interessato (o di altri soggetti, in casi particolari). Il consenso deve essere acquisito in forma scritta nei casi previsti dalla legge e nei casi in cui per la particolarità delle prestazioni diagnostiche e/o terapeutiche o per le possibili conseguenze delle stesse sull'integrità fisica, si rende opportuna una manifestazione inequivocabile della volontà della persona. L'informazione al paziente fa parte della buona condotta medica ed è integrativa della prestazione sanitaria



## 7. LE PRESTAZIONI FORNITE DAL POLIAMBULATORIO LA SALUTE

Il Poliambulatorio La Salute eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

Servizio di Diagnostica per Immagine

Ambulatorio di Angiologia (Visite angiologiche e ecocolordoppler)

Ambulatorio di Oculistica (Visite Oculistiche)

Ambulatorio di Cardiologia (visita Cardiologica+ecg+ecocardio)

Ambulatorio di Dermatologia (visite Dermatologiche+mappatura dei nei con videodermatoscopia)

Ambulatorio di Ginecologia (Visita ginecologica+ecografie)

Ambulatorio di Otorinolaringoiatria (Visite Orl+ audiometria)

Ambulatorio di Urologia (Visite Urologiche)

Ambulatorio di Allergologia (Visite allergologiche, prove allergiche)

Ambulatorio di Pneumologia (Visite pneumologica, prove allergiche)

Ambulatorio di Medicina dello Sport

Ambulatorio Medicina del lavoro

Punto Prelievi

## 8. TARIFFARIO

### ANGIOLOGIA

VISITA SPECIALISTICA	€ 45,00
ECOCOLORDOPPLER ARTERIOSO	€ 52,00
ECOCOLORDOPPLER VENOSO	€ 52,00
ECOCOLORDOPPLER TSA	€ 52,00

### CARDIOLOGIA

VISITA SPECIALISTICA	€ 45,00
ECG	€ 27,00
ECOCARDIOGRAMMA	€ 62,00

### DERMATOLOGIA

VISITA SPECIALISTICA	€ 50,00
MAPPATURA DEI NEI con videodermatoscopia	€ 79,00



	<b>DIAGNOSTICA PER IMMAGINI (ECOGRAFIE)</b>	
ADDOME INFERIORE		€ 52,00
ADDOME SUPERIORE		€ 52,00
ADDOME COMPLETO		€ 62,00
DEL CAPO E DEL COLLO		€ 52,00
DELLA CUTE E SOTTOCUTE		€ 44,00
GINECOLOGICHE/OVARICHE		€ 52,00
TESTICOLI E PERINEALI		€ 52,00
MUSCOLOTENDINEE		€ 52,00
OSTEOARTICOLARE		€ 48,00
OSTEOARTICOLARE BIL.		€ 62,00
MAMMELLA		€ 52,00
MAMMELLA BIL.		€ 62,00
	<b>GINECOLOGIA/OSTETRICIA</b>	
VISITA SPECIALISTICA		€ 45,00
ECOGRAFIA TRANSVAGINALE		€ 62,00
PAP TEST		€ 25,00
	<b>OTORINOLARINGOIATRIA</b>	
VISITA SPECIALISTICA		€ 45,00
IRRIGAZIONE DELL'ORECCHIO		€ 20,00
AUDIOMETRIA		€ 27,00
	<b>UROLOGIA</b>	
VISITA SPECIALISTICA		€ 80,00
ECOGRAFIA TRANSRETTALE		€ 62,00
	<b>OCULISTICA</b>	
VISITA SPECIALISTICA		€ 45,00
	<b>ALLERGOLOGIA</b>	
VISITA SPEC. CON PROVE ALLERGOLOGICHE		€ 100,00
	<b>PNEUMOLOGIA</b>	
VISITA SPECIALISTICA		€ 100,00
	<b>MEDICINA DELLO SPORT</b>	
VISITA IDONEITA' SPORTIVA		€ 60,00/€ 70,00



## 9. ORGANIGRAMMA DEL POLIAMBULATORIO

Amministratore Legale: *Lucia Petti*

Direttore Sanitario: Dott. Vincenzo Occhionero

RSQ: *Claudia Spadafora*

RSPP: *Sidel*

Ufficio acquisti /Amministrazione/ Risorse Umane: Lucia Petti

Ufficio Accettazione: Andrini Camilla, Sicignano Michelina, Scandellari Giovanna Paola

Equipe Cardiologica: Dott.ssa Bartolacelli Ylenia, Dott. Steffanon Luigi, Dott. Castelli Giuliano

Equipe Dermatologica: Dott.ssa Francesca Bruni, Dott.ssa Algieri Luigina

Equipe Ecografica: Dott. Alberto Galli – Tarozzi Alberto

Equipe Ginecologica: Dott.ssa Antonella Guernieri

Equipe Oculistica: Dott.ssa Mariateresa Damele, Dott.ssa Alessandra Manzari

Equipe Otorinolaringoiatra: Dott. Giuseppe Giorgi

Equipe Urologica: Dott. Saraceni Giacomo

Equipe Pneumologica/Allergologica: Dott. Claudio Bombi

Diagnostica per immagini: Dott. Alberto Galli – Dott. Tarozzi Alberto

Punto prelievi: Infermiere Lara Nuzzaci



## 10. STANDARD DI QUALITÀ CHE IL CENTRO SI IMPEGNA A GARANTIRE:

PROCESSO	PARAMETRO	STANDARD	INDICATORE	VALORE ATTESO
Relazionale	Accoglienza	Presenza costante di operatori	N. di operatori proporzionato al volume e/o richiesto dall'utenza	Livello di gradimento tramite questionari Buono= pari o superiore 80% Dei qst. di ritorno
Relazionale	Accesso	Tempi di attesa contenuti	Tempo di attesa inferiore di 5 minuti	Livello di gradimento tramite questionari Buono= pari o superiore 80% dei qst. di ritorno
Relazionale	Presa in carico globale	Programmi individualizzati coerenti ai bisogni reali della persona	Valutazione della qualità del trattamento	Livello di gradimento tramite questionari Buono= pari o superiore 80% dei qst. di ritorno
Relazionale	Continuità assistenziale	Presenza di un sistema interno di interscambio, confronto, incontri periodici di programmazione e verifica con il personale	N. incontri effettuati/ incontri programmati per paziente	N. incontri non inferiore a 1
Professionale	Aggiornamento	Realizzazione periodica della formazione degli operatori	N. incontri effettuati/ programmati	N. incontri non inferiore a 2

## BUDGET

PROCESSO	PARAMETRO	STANDARD	INDICATORE	VALORE ATTESO
Budget	Quota accreditata	Revisione dei conti	N.prestazioni effettuate/ prestazioni accreditate	Completamento budget di 150,000€



## **11. VERIFICA DEGLI IMPEGNI ED ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO:**

### **11.1 RELAZIONE SULLO STATO DEGLI STANDARD**

Il Poliambulatorio La Salute garantisce la verifica dell'attuazione degli standard attraverso una relazione annuale sui risultati conseguiti.

Il Centro riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica della adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse, a questo fine si avvale anche della collaborazione degli Utenti ai suoi servizi.

### **11.2 INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI**

Il Poliambulatorio La Salute garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione dei pazienti, promuovendo la distribuzione di questionari, indagini campionarie e l'osservazione diretta.

Nell'ottica di un miglioramento continuo, il Poliambulatorio La Salute ha attivato le migliori procedure organizzative interne e le istruzioni operative per descrivere le attività svolte all'interno della struttura, tale processo finalizzato a fissare standard qualitativi per lo svolgimento delle attività in forma controllata.





**Grado di soddisfazione riguardo al confort e al servizio**

8. Come valuta gli ambienti (sala d'aspetto, ambulatori e servizi) in merito alla comodità?

OTTIMI	BUONI	SUFFICIENTI	INSUFFICIENTI	DEL TUTTO INSUFFICIENTI
5	4	3	2	1

9. Come valuta gli ambienti (sala d'aspetto, ambulatori, e servizi ) in merito alla pulizia?

OTTIMI	BUONI	SUFFICIENTI	INSUFFICIENTI	DEL TUTTO INSUFFICIENTI
5	4	3	2	1

10. Il tempo di attesa rispetto all'orario dell'appuntamento è stato:

inferiore ai 10 minuti	dai 10 ai 20 minuti	dai 20 ai 30 minuti	dai 30 ai 40 minuti	oltre i 40 minuti
5	4	3	2	1

11. Come valuta la professionalità, la disponibilità e la cortesia dei medici?

OTTIME	BUONE	SUFFICIENTI	INSUFFICIENTI	DEL TUTTO INSUFFICIENTI
5	4	3	2	1

12. Come valuta le informazioni ricevute dal medico in termini di chiarezza e completezza riguardo il suo stato di salute?

OTTIME	BUONE	SUFFICIENTI	INSUFFICIENTI	DEL TUTTO INSUFFICIENTI
5	4	3	2	1

13. Come valuta la professionalità, la disponibilità e la cortesia del personale paramedico/infermieristico?

OTTIME	BUONE	SUFFICIENTI	INSUFFICIENTI	DEL TUTTO INSUFFICIENTI
5	4	3	2	1

14. Come valuta la prestazione ricevuta relativamente al rispetto della sua privacy?

OTTIMA	BUONA	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	DEL TUTTO INSUFFICIENTI
5	4	3	2	1

**Grado di soddisfazione complessiva**

Attribuisca un giudizio da 1 a 5 (dove 1 è il giudizio minimo e 5 il massimo) per la prestazione ricevuta nel suo complesso

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	DEL TUTTO INSUFFICIENTI
5	4	3	2	1



### 11.3 RECLAMI

Il Poliambulatorio La Salute garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.



### 11.3 RECLAMI

Il Poliambulatorio La Salute garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Poliambulatorio La Salute srl  
Via 25 Aprile 2  
40011 Anzola dell'Emilia (Bo)

MEDIO

#### MODULO SEGNALAZIONI

Spazi osservazioni, proposte, richieste, suggerimenti di miglioramento  
e reclami che abbiano, in merito, a:

DATA \_\_\_\_\_

MI SONO RIVOLTO A QUESTO POLIAMBULATORIO PER:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

ED ORA PRESENTO IL SEGUENTE

- ELOGIO
- RICHIESTA
- SUGGERIMENTO
- RECLAMO

LA MIA SEGNALAZIONE E' LA SEGUENTE:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

SESSO:

- MASCHIO
- FEMMINA

ETA' \_\_\_\_\_

SI  NO

DESIDERA UNA RISPOSTA?

SE HA RISPOSTO "SI" INDICHI QUI IL RECAPITO A CUI INVIARLA

CONDIZIONE E NOME \_\_\_\_\_

INDIRIZZO:

VIA \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

CITTA' \_\_\_\_\_

TEL. \_\_\_\_\_

SPAZIO RISERVATO ALL'UFFICIO

RICEVUTO IL \_\_\_\_\_

TRAMITE \_\_\_\_\_

QUANTITA' SEGNALAZIONI RICEVUTE  
TELEFONICI PERSONALI FAX

IL POLIAMBULATORIO GARANTISCE IN APLICAZIONE DEL DLGS 183/03 E SUCCESSIVE  
MODIFICHE TORNARE PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI, CHE IL TRATTAMENTO  
DEI DATI SI SVOLGE NEL RESPECTO DEL DIRITTO ALLA RESPONSABILITA'

21

REV.2 2018



## **11.4 UFFICIO PREPOSTO**

I reclami sono presentati in segreteria negli orari di apertura.

L'operatore riceve le osservazioni, le opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati dagli utenti e/o associazioni o organismi riconosciuti che li rappresentano.

Il referente per i reclami è la Direzione della struttura che si impegna alla comunicazione al cliente della presa visione del reclamo in 24 ore e alla risoluzione del disservizio nei tempi tecnici più contenuti possibili.

## **11.5 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO**

L'utente può presentare reclamo presentandosi direttamente in segreteria fornendo oralmente le proprie osservazioni, oppure compilando l'apposito modulo lì distribuito e consegnando lo stesso compilato presso l'accettazione.

## **12.FUMO**

Nel Centro è vietato fumare, secondo quanto disposto dalla Legge n.584/75 nonché dalla Direttiva del P.C.M. del 14.12.95 e dall'art.52 -co.20- della Legge n.448/2001.

## **13.PULIZIA**

Il Poliambulatorio La Salute garantisce la pulizia e sanificazione secondo norma.

Il paziente è tenuto ad osservare le più comuni norme igieniche.

## **14. COME ARRIVARE AL POLIAMBULATORIO**

Il Poliambulatorio La Salute è situato in Via XXV Aprile 2 ad Anzola dell'Emilia (Bo).

In automobile è consigliata dalle tangenziale l'uscita 3 seguendo direzione Modena, si raggiunge il centro del paese (Piazza Giovanni XXIII) in via Goldoni, dopo il monumento la prima strada a sinistra.

La linea dell'autobus nr. 87 consente di raggiungere il Poliambulatorio sia da Bologna che da Castelfranco Emilia (fermata Anzola capouogo)