

CARTA DEI SERVIZI

- 1. PRINCIPI FONDAMENTALI**
- 2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA .**
- 3. COME ARRIVARE**
- 4. SERVIZI FORNITI**
- 5. MODALITÀ DI PRENOTAZIONE, ACCESSO E RITIRO RISULTATI**
- 6. STANDARD DI SERVIZIO**

PREMESSA

La presente carta dei servizi è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (principi sull'erogazione dei servizi pubblici) e fa riferimento ai contenuti del D.P.C.M. del 19 maggio 1995 (schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari).

Gentile Cliente,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi al fine di offrirLe una conoscenza completa della nostra organizzazione, della tipologia dei nostri servizi e le relative modalità di erogazione. Le presentiamo in questo documento gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto ad atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi. La presente carta dei servizi può consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai nostri servizi, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Siamo lieti della fiducia che ci ha dimostrato rivolgendosi al nostro Centro

Cercheremo di darLe un'adeguata assistenza oltre ad una ospitalità che unisca umanità e professionalità. Il personale medico, paramedico e tutti i nostri operatori sono a Sua disposizione per risolvere ogni eventuale problema, ed ogni persona è identificabile dal cartellino di riconoscimento.

Inoltre, è a Sua disposizione un questionario di gradimento che, compilato in ogni sua parte e riposto nell'apposita cassetta, ci consente di analizzare, sulla base di dati reali, le Sue esigenze e di migliorare costantemente la nostra qualità.

Sicuri che il presente opuscolo possa esserLe di aiuto durante la Sua permanenza presso la nostra struttura, Le formuliamo i nostri più sinceri auguri e La salutiamo cordialmente.

Il Direttore Sanitario

Dott. Aldo Fidenzi

Titolare

dott.ssa Elena Marcucci

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il centro medico polispecialistico “Avigliano Salute” ha l’obiettivo di porre al centro della propria attività il paziente e le esigenze specifiche che può presentare in base ai bisogni da dover risolvere. Il paziente, neonato, bambino, adulto o anziano che rivolgerà la propria attenzione al centro, riceverà ascolto, attenzione umana e competenza professionale necessarie a soddisfare le richieste di diagnosi e cura nel rispetto della dignità e della privacy.

I principi fondamentali che sovrintendono alle attività erogate sono:

- **EGUAGLIANZA:** l’accesso alla struttura ed il trattamento degli utenti non sono condizionati da
- distinzione di sesso, religione, età o tanto più opinioni politiche e razza.
- **QUALITA’ ED APPROPRIATEZZA** delle prestazioni
- **RISPETTO DEL TEMPO DELL’UTENTE:** riducendo al minimo le attese per l’accesso ai servizi.
- **RISPETTO DELLA DIGNITA’ DELL’UTENTE:** favorendo l’umanizzazione dei rapporti e la riservatezza.
- **SALVAGUARDIA DI PARTICOLARI STATI DI FRAGILITA’:** individuati, per la specificità delle prestazioni, in invalidità, gravità e stato post operatorio (valutati dalla DS) con diritto al trattamento prioritario.
- **TUTELA DELLA RISERVATEZZA:** assicurando l’applicazione del D.Lgs. 196/03, con particolare riferimento al trattamento dei dati sensibili.
- **EFFETTUAZIONE DI RILEVAZIONI PERIODICHE:** del gradimento degli utenti sul servizio offerto.
- **CONTINUITA’:** garantendo lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate evitando interruzioni e sospensioni non motivate da causa di forza maggiore.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** mirando a garantire la massima qualità possibile dei servizi e il miglioramento continuo.
- **PARTECIPAZIONE:** gli Utenti e le organizzazioni dei cittadini devono poter verificare costantemente la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l’osservanza delle norme di legge.

In particolare:

– è garantito l’accesso alla documentazione comprovante l’autorizzazione a operare, il rispetto dei requisiti stabiliti dalle leggi e dalle norme sulla sicurezza individuale e collettiva;

– viene garantita la risposta tempestiva e pertinente ai reclami, alle segnalazioni e alle osservazioni dei clienti.

2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il centro medico polispecialistico “Avigliano Salute” nasce dall’esigenza di creare un punto di riferimento medico specialistico quanto più completo possibile per gli abitanti del comune di Avigliano Umbro e dei comuni limitrofi.

L’attività svolta all’interno del centro medico polispecialistico “Avigliano Salute” si esplicherà nei 4 studi presenti, tenendo conto delle tipologie di prestazioni sanitarie a cui i pazienti verranno sottoposti.

Nell’attribuzione degli studi agli specialisti,(in base alle disponibilità date), si terrà conto della tipologia di prestazione che effettueranno, come ad esempio specialisti quali il pediatra, lo psicologo clinico svolgeranno la loro attività nello stesso studio (studio 2), specialisti quali il fisiatra e il fisioterapista lo svolgeranno nello studio 1, in quanto servito da areazione naturale e da illuminazione naturale.

La struttura svolge attività esclusivamente sanitaria polispecialistica privata ovvero non convenzionata con il servizio sanitario nazionale.

I principi fondamentali cui si ispira la nostra azienda si basano sull’eguaglianza dei Cittadini/Utenti, sul rispetto della dignità del Paziente, sull’imparzialità di trattamento e della continuità temporale dei servizi.

Il centro è in possesso dei requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi previsti dal D.P.R 14\01\1997 con n°di protocollo della certificazione da parte dell’U.O.C Igiene e Sanità Pubblica di Terni n°48830 e dalle vigenti leggi in materia di:

- Protezione antincendio
- Sicurezza elettrica e continuità elettrica
- Tutela della Privacy
- Sicurezza e Igiene dei luoghi di lavoro
- Smaltimento rifiuti
- Abbattimento delle barriere architettoniche

Il Centro è autorizzato all’esercizio dell’attività sanitaria con Aut.San. n°

Il centro medico polispecialistico “Avigliano Salute” presenta la seguente struttura organizzativa:

Direttore Sanitario: dott. Aldo Fidenzi

Titolare e direzione generale: dott.ssa Elena Marcucci

Responsabile di reception, accettazione e amministrazione: dott.ssa Elena Marcucci

Responsabile igiene e pulizia all'interno del centro: dott.ssa. Elena Marcucci

Il centro si avvarrà di consulenti esterni per quanto riguarda l'area “sicurezza” (RSPP - dott. Alessandro Marcucci), per quanto riguarda l'area “contabilità” (rag. Claudio Marcucci) e l'area “informatica” avvalendosi del centro Esposito Software.

3. SERVIZI FORNITI

Il centro medico polispecialistico “Avigliano Salute” mira ad erogare un servizio di assistenza specialistica di qualità, ponendo come figura centrale e imprescindibile la persona: il paziente.

L'erogazione del servizio avverrà nelle forme di visite specialistiche, consulenze mediche, prestazioni fisioterapiche, podologiche, infermieristiche e collaborazioni con l'Associazione Latte e Miele per organizzare percorsi di promozione della salute della donna e con il Personal Trainer Emanuele Conti per migliorare il proprio stato di salute psico fisica .

Questi servizi verranno erogati su richiesta o suggerimento del paziente stesso, del medico di medicina generale, di un medico specialista, di enti o istituti assicurativi o aziende private, di medici competenti come previsto dal Dlgs 81\2008.

Per alcuni esami, per i quali è prevista una preparazione, il paziente verrà informato al momento della prenotazione, fornendo le specifiche indicazioni.

Nel Centro Medico Polispecialistico “Avigliano Salute” proponiamo ai nostri clienti

VISITE SPECILISTICA IN:

GINECOLOGIA E OSTETRICIA:

- Visita ginecologica
- Visita ostetrica
- Pap test
- Tampone vaginale completo e parziale
- Ecografia ginecologica
- Ecografia ostetrica
- Sonoisterografia

MEDICINA DELO SPORT

- Visita specialistica

MEDICINA LEGALE

- Visita specialistica
- Certificazioni medico legali

FISIATRIA

- Visita specialistica

CARDIOLOGIA

- Visita specialistica
- Ecg
- Ecocardiogramma

ENDOCRINOLOGIA

- Visita specialistica

DIABETOLOGIA

- Visita specialistica

IMMUNOLOGIA E ALLERGOLOGIA

- Visita specialistica
- Prova allergiche cutanee per alimenti
- Prove allergiche cutanee per inalanti

DERMATOLOGIA

- Visita specialistica
- Mappatura nevica
- Valutazione e trattamento delle patologie venereologiche

UROLOGIA

- Visita specialistica

CHIRURGIA GENERALE

- Visita specialistica

DIETOLOGIA

- Visita medica
- Diete personalizzate
- Valutazione dei bisogni nutritivi ed energetici

PSICOLOGIA CLINICA E DELL'ETA' EVOLUTIVA

- Visita specialistica
- Diagnosi psicologica
- Psicoterapia
- Abilitazione e riabilitazione psicologica
- Consulenza e sostegno

ECOGRAFIA

- Epatica
- Alto addome
- Renale
- Vescicale
- Prostatica
- Transrettale
- Pelvica
- Transvaginale
- Tiroidea muscolare

NEUROLOGIA

Visita specialistica

REUMATOLOGIA

Visita specialistica

OCULISTICA

Visita specialistica

OTORINOLARINGOIATRIA

Visita specialistica

ORTOPEDIA

Visita specialistica

Infiltrazioni

FISIOTERAPIA

PODOLOGIA

PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE

4.MODALITÀ DI PRENOTAZIONE, ACCESSO E RITIRO RISULTATI

Orario di apertura al pubblico

Il Centro Medico Polispecialistico “Avigliano Salute” svolge la propria attività dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle 15.00 alle 19.00; il sabato dalle 9.00 alle 12.00.

Modalità di prenotazione

Il paziente potrà prenotare telefonicamente al numero 0744 933186 o personalmente in loco la visita o prestazione di cui ha necessità.

L'operatore di reception, nella figura della dott.ssa Elena Marcucci, quale titolare della struttura stessa, con cordialità inviterà il paziente ad esporre le proprie richieste: verrà presentato lo specialista disponibile per tale necessità, le date e gli orari in cui svolgerà la propria attività all'interno del centro.

Una volta individuato con il paziente l'orario dell'appuntamento, si procederà alla prenotazione inserendo i dati anagrafici (nome, cognome, data di nascita, sesso) e un recapito telefonico per eventuali comunicazioni in un apposita scheda predisposta dal software “Studio medico pro”.

Potranno essere inserite note e indicazione circa gli eventuali giorni di preavviso da dare al paziente.

Quanto prenotato verrà salvato nell'apposito archivio degli appuntamenti e stampato, così da poterlo consegnare al paziente insieme ad un promemoria del centro “Avigliano Salute” con inseriti data, orario e specialista che erogherà la prestazione.

Accesso alle strutture ambulatoriali

L'accesso alla struttura è assicurato da un'adeguata segnaletica posta all'esterno (insegne e vetrofanie), alla porta di accesso dello stabile, all'interno e sulle porte di entrata.

La struttura consente l'accesso ai portatori di handicap in quanto gli ingressi sono dotati di adeguata apertura e le sale interne sono tutte accessibili.

Nella struttura sono presenti servizi igienici per portatori di handicap motorio.

L'esterno dell'edificio è dotato di parcheggio ed è vicinissima la fermata della rete di trasporto pubblico.

Accettazione

Il giorno della prestazione, l'operatore di reception controllerà i dati della prenotazione e presenterà il modello per il consenso scritto al trattamento dei dati personali e sensibili da parte del centro "Avigliano Salute", chiedendo al paziente di sottoscrivere l'informativa sulla privacy ai sensi del Dlgs 196\2003.

Tale documento verrà allegato al modulo anagrafico e conservato nella cartella personale del paziente nell'armadio di archivio chiuso a chiave.

Il paziente al momento della prestazione verrà fatto accomodare nello studio dello specialista dove, dopo l'identificazione da parte del medico, la richiesta di informazioni anamnestiche per una corretta diagnosi e terapia, verrà sottoposto alla prestazione sanitaria.

La prestazione potrà essere erogata previo consenso informato al trattamento che potrà essere sia in forma implicita che in forma scritta, nel caso in cui l'atto medico o sanitario richieda per la sua particolarità e completezza una manifestazione esplicita della volontà del paziente.

Il modulo per il consenso sarà a disposizione all'interno di ciascuno studio.

Per garantire il rispetto della riservatezza del paziente, quest'ultimo potrà avvalersi della presenza di paraventi all'interno degli studi medici per spogliarsi e riporre i propri oggetti personali.

Al termine della visita specialistica, la diagnosi verrà emessa dal medico sotto forma scritta su carta intestata del curante e consegnata al paziente, con l'invito a conservarla e esibirla al controllo successivo, insieme all'eventuale terapia prescritta.

Per effettuare l'accettazione il paziente deve recarsi presso la reception rispettando il proprio turno e la privacy altrui, e deve essere munito dei seguenti documenti:

- Documento d'identità;
- Eventuali esami precedenti (ove previsti).

Pagamento delle prestazioni

Il pagamento potrà essere effettuato o direttamente allo specialista o alla reception in base agli accordi precedentemente presi con la direzione generale del centro "Avigliano Salute" e comunicato al paziente al momento della visita.

Consegna dei risultati

Il Centro Medico Polispecialistico “Avigliano Salute” garantisce la consegna immediata del referto da parte dello specialista o dell’operatore sanitario ove necessario.

4.STANDARD DI SERVIZIO

Come comunichiamo l'impossibilità all'esecuzione della prestazione

In caso di impossibilità ad eseguire la prestazione, il Paziente sarà contattato telefonicamente dall’Accettazione e verrà fissato un nuovo appuntamento.

Il Centro Medico Polispecialistico “Avigliano Salute” garantisce il 100 % delle comunicazioni Standard di Qualità Impegni e Programmi

La Carta dei Servizi è lo strumento d'interfaccia tra l’azienda e gli Utenti.

In questo senso il suo compito non è solo informativo, ma attribuisce a questi ultimi un reale potere di controllo sulla qualità delle prestazioni erogate.

In particolare la nostra azienda:

- adotta standard di qualità del servizio;
- rende pubblici gli standard, ed anche gli impegni o i programmi di miglioramento che si assumono nel breve/medio termine, informandone l'Utente;
- verifica il rispetto degli standard e riconosce all'utente lo stesso diritto di verifica;
- verifica il grado di soddisfazione dell'Utente;
- assicura all'Utente stesso la possibilità di reclamare, in tutti i casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard dichiarati, o che sono stati lesi i principi informativi della carta dei servizi e i diritti stessi dell'Utente.

Gli standard di qualità di seguito esposti rappresentano il risultato degli investimenti fatti negli anni dalla nostra azienda.

Essi riguardano essenzialmente le caratteristiche e le modalità di erogazione dei servizi, privilegiando l'evidenziazione degli aspetti organizzativi specifici, più facilmente percepibili dall'Utente.

Standard di rispetto dei tempi massimi di attesa

In coerenza con quanto espresso nel paragrafo precedente valutiamo periodicamente il rispetto dei tempi di attesa al fine di verificare il loro rispetto gli standard.

Mantenimento degli standard di qualità della strumentazione

Il mantenimento degli standard di qualità della strumentazione è garantito dall'adozione di un programma di manutenzione, controllo e verifica delle apparecchiature e della strumentazione in uso.

Qualità della prestazione e dei servizi

E' assicurata dall'alta professionalità del personale sanitario che opera nella struttura e dai programmi di formazione e aggiornamento.

Viene monitorata mediante ricorso a audit interni, alla analisi della soddisfazione della clientela e alla gestione controllata dei reclami.

Privacy e Consenso Informato

Tutti i Clienti/Utenti all'atto della prima accettazione devono esprimere il proprio consenso per iscritto al trattamento dei dati personali a norma di legge. Il mancato consenso al trattamento dei dati personali comporta l'impossibilità ad eseguire le prestazioni richieste. Nel caso di accertamenti che possono presentare rischi di varia entità il paziente deve essere preventivamente informato e deve rilasciare il proprio consenso per iscritto, che viene conservato nella documentazione clinica

Meccanismi di Tutela e Verifica

Il referente del sistema informativo sarà responsabile anche della raccolta e dell'analisi dei dati presenti nei questionari "di gradimento" a disposizione di pazienti all'interno del centro.

Questionario che prevede una serie di punti quali:

- servizio di prenotazione ed orari,
- servizio di accettazione amministrativa,
- servizi igienico-sanitari,
- chiarezza e completezza dell'informazione,
- professionalità e competenza degli operatori sanitari e non.

Una volta compilati in forma anonima verranno inseriti negli appositi raccoglitori disponibili all'interno del centro per poi essere ritirati ed analizzati periodicamente, al fine di comprendere al meglio il punto di vista del paziente, ciò che gradisce e ciò che evidenzia come un disservizio, i suggerimenti per migliorare i servizi del centro medico polispecialistico "Avigliano Salute".

Ogni paziente sarà una fondamentale risorsa per lo sviluppo del centro e per il miglioramento continuo della struttura.

Reclami

Viene assicurata al Cliente/Utente la possibilità di avanzare reclamo alla Direzione Sanitaria o

alla Direzione Amministrativa per qualsiasi tipo di contestazione.

Il reclamo può essere fatto in forma verbale, direttamente chiedendo al personale della Reception un incontro con il Responsabile.

L'incontro avverrà immediatamente, compatibilmente con l'attività in corso di svolgimento da parte del Responsabile.

Il reclamo può essere inoltrato anche in forma scritta, anonima e non, inserendo il reclamo stesso nell'apposita cassetta.

Esperiti i dovuti accertamenti, il Responsabile provvederà a fornire all'utente tutte le spiegazioni necessarie e le indicazioni circa gli eventuali provvedimenti. Il reclamo avrà un tempo massimo di risposta di 7 gg.

Periodicamente è effettuata l'analisi e la valutazione dei reclami pervenuti per predisporre le opportune azioni di miglioramento.

Carta dei Servizi

La Direzione garantisce la formazione / informazione relativa ai principi della presente Carta dei Servizi attraverso incontri annuali estesi a tutto il personale.

La Direzione valuta annualmente il rispetto dei diritti dell'Utente/Paziente ed opera azioni correttive in caso di rilevazione di inadempienze.

Parcheggio:

Il Centro Medico Polispecialistico "Avigliano Salute" dispone di parcheggi per auto.