

POLIAMBULATORIO PRIVATO

**CENTRO DI TERAPIA SAN
BIAGIO S.r.l.**

CARTA DEI SERVIZI

**Via della Resistenza , 13
40033 S.Biagio – Casalecchio di
Reno**

Tel.: 0516130124 – Fax 0516112434

Gentile Signore/ Signora,

il documento che Lei sta leggendo è la nostra Carta dei Servizi.

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.

Si tratta quindi soprattutto di uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi.

L'obiettivo che questo documento si pone è duplice: illustrare dettagliatamente i servizi che il Poliambulatorio offre all'utente per metterlo in condizioni di scegliere il servizio a Lui più idoneo, e testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, obiettivo per raggiungere il quale ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

A disposizione per ogni chiarimento .

La Direzione



Sezione I

Presentazione e principi fondamentali.

Sezione II

Informazioni su attività e servizi.

Sezione III

Standard di qualità, impegni e programmi.

Sezione IV

Tutela e partecipazione.

Allegato 1

Questionario informativo.

Allegato 2

Modulo per segnalazioni e reclami

Allegato 3

Modulo aggiornato Elenco medici e orari prestazioni

MISSION

Il Poliambulatorio CENTRO DI TERAPIA SAN BIAGIO ha come obiettivo quello di porre 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, attraverso un'equipe sempre volta all'analisi dei risultati e a perseguire il miglioramento della qualità, attraverso l'applicazione condivisa di principi etici.

VISION

Il Poliambulatorio CENTRO DI TERAPIA SAN BIAGIO intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua, l'implementazione delle 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 oltre che ad essere un punto di riferimento per le prestazioni di fisioterapia e rieducazione.

Gli OBIETTIVI del Poliambulatorio CENTRO DI TERAPIA SAN BIAGIO sono identificabili nei seguenti:

- 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 all'accreditamento istituzionale e alla Certificazione di Qualità e al loro mantenimento.
- soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste, in collaborazione con le ASL per quanto riguarda le attività accreditate, nell'obiettivo comune di ridurre i tempi d'attesa, in particolare per le prestazioni diagnostiche ambulatoriali, nell'ambito della Programmazione Regionale. 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.

- garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:
 - la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;
 - tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;
 - il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
 - la possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista a cui affidarsi;
 - la refertazione immediata per le prestazioni diagnostiche;
 - un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
 - professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e disponibilità a fornire informazioni;
 - il rispetto della privacy.

- raggiungimento e mantenimento dello standard di prodotto e di servizio così come programmato, con il fine di perseguire un miglioramento continuo.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Poliambulatorio CENTRO DI TERAPIA SAN BIAGIO è situato interamente al primo piano accessibile con ascensore idoneo per disabili e quindi senza alcuna barriera architettonica. E' dotato di n° 3 ambulatori, 9 box fisioterapia, una accettazione dotata di 2 postazioni presso l'entrata, una sala di attesa e servizi predisposti anche per disabili come da norme cogenti.

Attualmente il Poliambulatorio CENTRO DI TERAPIA SAN BIAGIO si caratterizza per l'ampia gamma di prestazioni offerte sia in regime di accreditamento che in regime di libera professione, tale da renderlo un punto di riferimento specialistico completo ed efficace per le esigenze degli utenti.

Il Poliambulatorio CENTRO DI TERAPIA SAN BIAGIO si avvale di personale medico e paramedico altamente 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.

CENNI STORICI

Il Poliambulatorio privato CENTRO DI TERAPIA SAN BIAGIO è nato nel 1991 connotandosi principalmente per l'erogazione di prestazioni della branca specialistica fisiatrica: visite fisiatriche, prestazioni di fisioterapia e rieducazione funzionale in regime di convenzione con il SSN.

Nell'anno 1998 ha iniziato l'attività di poliambulatorio specialistico, a seguito delle politiche sanitarie regionali e metropolitane il CENTRO DI TERAPIA SAN BIAGIO si è specializzato nell'erogazione anche in regime di accreditamento di prestazioni diagnostiche relative a visite specialistiche e indagini strumentali in tutte le principali branche specialistiche: oculistica, cardiologia, otorinolaringoiatria, diagnostica per immagine, ortopedia, oltre a fisiatria e medicina fisica e riabilitazione.

Questa riconversione ha comportato un aumento considerevole di risorse umane professionali e tecniche ed ha contribuito allo scopo di migliorare i tempi di attesa per le nuove prestazioni nelle agende della sanità pubblica.

ATTIVITA' SANITARIE EROGATE

Il Poliambulatorio CENTRO DI TERAPIA SAN BIAGIO eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

Specialità ambulatoriali:

- Ambulatorio di Cardiologia
- Ambulatorio di Fisiatria
- Ambulatorio di Ortopedia
- Ambulatorio di Oculistica
- Ambulatorio di Otorinolaringoiatria

Servizi di diagnostica strumentale:

- Servizio di ecografia Angiologia
- Servizio di ecografia Cardiologia
- Servizio di ecografia generale

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE

- Fisioterapia strumentale :
 - Elettroterapie antalgiche
 - Irradiazione Infrarossa
 - Ultrasuonoterapia
 - Idrogalvanoterapia
 - Laserterapia
 - Tecarterapia
 - Radarterapia
 - Elettrostimolazioni
- Rieducazione funzionale
- Massoterapia

ORARI DI APERTURA

Il Poliambulatorio CENTRO DI TERAPIA SAN BIAGIO è aperto dal LUNEDI al VENERDI dalle ore 7.30 alle ore 19.00.

Il Servizio Accettazione è aperto per informazioni dalle ore 8 alle ore 19,00.

ORGANIZZAZIONE

Direttore Sanitario : Dott. ssa Paola Mercusa medico chirurgo specialista in medicina fisica e riabilitazione

Amministratore: Trevisani Paolo

Tel.: 051.6130124 – Fax 051.6112434

MODALITA' DI PRENOTAZIONE

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata dalle ore 8 alle ore 18.30 presso il Servizio Accettazione del Poliambulatorio ovvero telefonicamente, con la sola eccezione della prenotazione delle prestazioni di medicina fisica e riabilitazione che devono essere effettuate di persona.

I pazienti possono accedere a tutti i servizi del poliambulatorio in regime di accreditamento tramite prenotazione CUP, eccezione fatta per le prestazioni private del centro.

Tutte le prestazioni erogate dal poliambulatorio sono prenotabili anche privatamente dal paziente sempre dietro presentazione di ricetta medica.

Il centro dispone di uno sportello CUP Metropolitano operativo in orario di accettazione.

Per le prestazioni che lo richiedono (visite specialistiche e esami diagnostici) i referti vengono consegnati direttamente dal medico al paziente a erogazione avvenuta.

Il paziente che accede alle prestazioni deve essere in possesso della richiesta medica compilata in tutte le sue parti, comprese le eventuali certificazioni di esenzione.

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

I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con bancomat o assegno bancario. Non vengono accettate carte di credito e bancomat banco posta.

In caso di mancata effettuazione della prestazione, su richiesta del paziente, verrà rilasciata nota di accredito e rimborsato il dovuto.

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.

COMPITI DEL PERSONALE

Il personale è classificato in medico, paramedico, di segreteria e amministrativo.

Il personale medico si occupa delle viste specialistiche.

Il Direttore sanitario, Dott. ssa Paola Mercusa, sovrintende all'operato di tutti i medici ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario.

Il personale paramedico è rappresentato dai massofisioterapisti, terapisti della riabilitazione e fisioterapisti.

Il personale di segreteria svolge attività di informazione, accettazione, prenotazione, emissione fatture e loro riscossione secondo le direttive del direttore sanitario e del direttore amministrativo.

L'amministratore unico è il legale rappresentante della struttura.

L'elenco aggiornato degli Specialisti e degli orari delle prestazioni è disponibile in allegato.

TEMPI DI ATTESA

Premesso che non è possibile determinare con precisione i tempi di attesa per l'accesso alle varie prestazioni del centro, possiamo fornire una tabella dei tempi medi di attesa distinta per branca specialistica sulla base dell'esperienza degli anni scorsi.

VISITE FISIATRICHE	5	GIORNI
VISITE ORTOPEDICHE – CARDIOLOGICHE	30	GIORNI
SERVIZI DI ANALISI STRUMENTALE	5	GIORNI
VISITE SPECIALISTICHE IN CONVENZIONE	60	GIORNI
VISITE SPECIALISTICHE PRIVATE	3	GIORNI
TERAPIE FISICHE E RIABILITAZIONE PRIVATE	7	GIORNI
TERAPIE FISICHE E RIABILITAZIONE IN CONVENZIONE	90	GIORNI

<u>OBIETTIVI</u>	<u>STANDARD E INDICATORI DI QUALITA'</u>
<u>Identificabilità degli operatori</u>	Tutto il personale è fornito di apposito documento di identificazione, tenuto in evidenza.
<u>Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura</u>	Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Centro offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni.
<u>Rispettare la dignità e la privacy del paziente</u>	I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio del Centro e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. Gli ambulatori e i box di terapia fisica, al momento dell'erogazione della prestazione vengono tenuti costantemente chiusi. I servizi igienici sono separati per gli uomini e per le donne e predisposti per i disabili.

<p><u>Garantire professionalità</u></p>	<p>Il centro si avvale solo della collaborazione di personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge.</p> <p>Il personale medico e paramedico viene istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida validate.</p> <p>Il Centro si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati.</p> <p>Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni.</p>
<p><u>Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate</u></p>	<p>Il Centro effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati.</p> <p>La Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa si aggiornano continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valutano le opportunità di acquisizione.</p>
<p><u>Recepire le esigenze del paziente</u></p>	<p>Il Centro è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva.</p>
<p><u>Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo</u></p>	<p>Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato. Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e dei dipendenti e degli obiettivi di miglioramento.</p>

RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Il Centro si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione, tramite il punto segnalazioni e reclami che si trova presso l'accettazione.

La Direzione dopo avere fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 15 giorni.

Il Modulo Segnalazioni e Reclami è allegato alla presenta Carta dei Servizi.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Con frequenza semestrale il Responsabile per la Qualità analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, inoltrandoli alla Direzione che provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.

Il questionario sulla soddisfazione del paziente è allegato alla presenta Carta dei Servizi: una volta compilato deve essere inserito nell'apposito contenitore situato presso l'accettazione.

RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- 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.