

CARTA DEI SERVIZI

Gentile utente

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

Questo documento Le permette di conoscere in modo approfondito la nostra struttura, tutti i servizi che forniamo, gli obiettivi e gli strumenti di controllo che ci siamo prefissi per erogare un servizio sanitario di qualità.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

I PRINCIPI FONDAMENTALI a cui il nostro Centro vuole attenersi sono i seguenti:

- I servizi e le prestazioni saranno erogati mediante l'uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, e adottando tutte le misure atte a soddisfare nel modo più tempestivo possibile i bisogni dell'utente
- L'erogazione delle prestazioni sarà garantita con carattere di continuità e senza interruzioni. Qualora, per esigenze imprescindibili, si renda necessario sospendere temporaneamente alcuni Servizi, saranno adottate le misure più idonee ad alleviare i possibili disagi dell'Utente.
- I servizi e le prestazioni sono forniti indistintamente a tutti i Cittadini, senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, condizioni di salute.
- L'Utente ha il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, ha inoltre il diritto di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il Servizio.
- L'utente può scegliere liberamente sul territorio nazionale la struttura sanitaria a cui desidera accedere.

Verranno effettuate periodiche rilevazioni della soddisfazione dei propri Clienti, attraverso specifici questionari consegnati a tutti i pazienti, che dunque, possono, in forma anonima, segnalare il loro grado di soddisfazione o insoddisfazione, permettendoci così di migliorare costantemente il livello dei nostri servizi

Consapevoli dell'importanza di fornire all'Utente un servizio di qualità in tempi brevi verranno monitorati periodicamente i tempi di attesa allo scopo di offrire un servizio sempre più efficiente ed efficace.

Ogni eventuale disservizio rilevato durante l'effettuazione delle attività (tempi di attesa troppo lunghi, visite non effettuate, problemi con il personale, analisi dei reclami dei pazienti, analisi dei questionari sulla soddisfazione dei pazienti) viene segnalato e portato a conoscenza della direzione generale, che provvede alla risoluzione dei problemi.

MISSION

la nostra mission è 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 Certificato, soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste nell'obiettivo comune di ridurre i tempi d'attesa, in particolare per le prestazioni diagnostiche ambulatoriali, garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:

1. la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;
2. tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;
3. il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
4. la possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista a cui affidarsi;

5. la refertazione pressoché immediata per le prestazioni diagnostiche;
6. un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
7. professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e disponibilità a fornire informazioni;
8. il rispetto della privacy.

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

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.
- Istituire un questionario di gradimento, con cui i pazienti possano esprimere un loro giudizio sull'accoglienza ed il trattamento ricevuti.
- Modifica del materiale pubblicitario, delle targhe, delle inserzioni e del logo, con l'inserimento delle nuove specialità.
- Verifiche periodiche agli impianti e all'apparecchiature

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

PRESTAZIONI DIAGNOSTICHE	DESCRIZIONE:
RISONANZA MAGNETICA APERTA 0.4 T	RISONANZA MAGNETICA: ENCEFALO, COLONNA CERVICALE, COLONNA LOMBARE, COLONNA DORSALE, GINOCCHIO, SPALLA, ANCA, BACINO, CAVIGLIA E PICCOLE ARTICOLAZIONI
RADIOGRAFIA	RX CONVENZIONALE ARTI SOTTO CARICO COLONNA IN TOTO
MAMMOGRAFIA (anche con Tomosintesi)	ESAME MAMMOGRAFICO BILATERALE ECOGRAFIA MAMMARIA
ECOGRAFIA	ECOGRAFIA OSTEOARTICOLARE E MUSCOLOTENDINEA ECOGRAFIA TIROIDE - COLLO ECOGRAFIA CUTE E SOTTOCUTE ECOGRAFIA TESSUTI MOLLI ECOGRAFIA ADDOME SUPERIORE E INFERIORE ECOGRAFIA ADDOME COMPLETO ECOGRAFIA SCROTALE E PENIENA ECOGRAFIA TRANSRETTALE
ECOCOLORDOPPLER	ECOCOLORDOPPLER TRONCHI SOVRAORTICI ECOCOLORDOPPLER VENOSO ARTI ECOCOLORDOPPLER ARTERIOSI ARTI
MINERALOMETRIA OSSEA - MOC	DENSITOMETRIA OSSEA CON METODO DEXA
ESAMI DIAGNOSTICI CARDIOLOGICI	ECOCARDIOGRAMMA COLOR DOPPLER ELETTROCARDIOGRAMMA ELETTROCARDIOGRAMMA CON PROVA DA SFORZO HOLTER ECG 24 ORE ANCHE A 12 DERIVAZIONI MONITORAGGIO PRESSORIO DELLE 24 ORE
ORTOPANTOMOGRAMMA TC CONE BEAM	ORTOPANTOMOGRAMMA CEFALOMETRIA – TAC DENTALE (CONE BEAM)
TAC TOMOGRAFIA ASSIALE COMPUTERIZZATA	TAC SETTORIALE E TOTAL BODY SENZA CONTRASTO

MEDICI E VISITE SPECIALISTICHE: Vedi allegato carta dei servizi medici specialisti

ORARI DI APERTURA:

DA LUNEDÌ A VENERDÌ DALLE 8:30 ALLE 20:00

SABATO MATTINA DALLE 8:30 ALLE 13:00

ORGANIZZAZIONE INTERNA DELLA STRUTTURA

DIRETTORE SANITARIO	Dr. Mario Canepari
Rappresentanti legali	Angelo Deantoni Mario Musselli
Amministrazione	Cristina Buscaglia
Personale di segreteria:	Denise D'Amico Giacomo Arancio Greta Parpinel Giulia Bernardi
Tecnici di radiologia	Branzoni Barbara Tangenti Giulia Renati Francesco
Fisioterapista	Carla Poggi
Addetta alle pulizie	Graziella Sturniolo

MODALITA' DI PRENOTAZIONE

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata:

- recandosi di persona presso la nostra sede dal LUNEDÌ al VENERDÌ dalle ore 8.00 alle ore 20,00 e il SABATO dalle 9,00 alle ore 13,00.
- telefonicamente al numero 0383 41032 dal LUNEDÌ al VENERDÌ dalle ore 8.00 alle ore 20,00 e il SABATO dalle 9,00 alle ore 13,00
- con modalità Online accedendo al sito www.polidiagnosticairiense.com inviando una mail a: info@polidiagnosticairiense.com
- inviando un messaggio in WhatsApp al n.371/3886990

MODALITA' DI RITIRO REFERTI

I referti delle visite specialistiche vengono consegnati direttamente dal medico al paziente a erogazione avvenuta, mentre, per la diagnostica per immagini la consegna del referto avviene entro 48 ore.

- I referti di diagnostica per immagini si possono ritirare:
presso il Poliambulatorio esibendo un documento di identità valido; In caso di delega al ritiro del referto, la persona delegata dovrà presentarsi nel nostro poliambulatorio con un proprio documento di identità valido, l'apposito modulo di delega compilato e firmato dal delegante e un documento di riconoscimento valido (originale o fotocopia) del delegante. Non verranno per nessun

motivo consegnati i referti a persone diverse dal Paziente o dal delegato che non abbia la documentazione completa.

- Ritiro Online: collegandosi al sito www.polidiagnosticairiense.com, [accedendo nella](#) sezione dedicata VEDI IL TUO ESAME ONLINE con le credenziali fornite al termine dell'esame dalla nostra segreteria è possibile visualizzare o scaricare sia le immagini che il referto dell'esame.

ACCESSO DEL PAZIENTE

L'utente dovrà accomodarsi in sala d'attesa aspettando il proprio turno. Presentarsi con un minimo anticipo di dieci minuti, sull'orario prestabilito, per il disbrigo delle pratiche di accettazione.

Il Paziente verrà chiamato allo sportello della reception per il riconoscimento, l'effettiva presenza presso il poliambulatorio e la consegna della documentazione prevista dalla tipologia di esame da eseguire.

– Impegnativa del medico (dove richiesta).

– Eventuali referti o esami eseguiti in precedenza riferibili alla stessa tipologia di problema per cui si richiede l'esame.

– Compilazione del consenso privacy per il trattamento dei dati personali secondo le norme vigenti (se nuovo utente).

– Consenso informato e questionario anamnestico (quando richiesto/i) debitamente compilato/i in ogni sua parte che il paziente dovrà firmare prima dell'esecuzione dell'esame.

PAGAMENTI

I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con bancomat/carta di credito, assegno o bonifico al termine della prestazione.

Nel caso di mancata effettuazione della prestazione per cause non prevedibili o fatti occorsi per causa di forza maggiore, 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.

CONCLUSIONI

Nella struttura sarà sempre presente un Medico Radiologo durante l'esecuzione degli esami che lo prevedono; se si tratta di un esame con mezzo di contrasto sarà presente anche il Medico Anestesista-rianimatore.

Nella struttura sono presenti due defibrillatori e carrelli di emergenza per far fronte ad eventuali reazioni gravi ad esempio: allergie (in specie al MdC) ipotensione con tendenza al collasso, aritmie ingravescenti, dispnea intensa, edema polmonare, crisi epilettiche o convulsioni generalizzate, arresto cardiaco, perdita dello stato di coscienza che costituiscono un serio pericolo per la vita del paziente e necessitano di un pronto intervento.

Il piano di trattamento del singolo paziente deve considerare in primo luogo la sua sicurezza: per questo motivo è stata rispettata una corretta distribuzione degli spazi rispetto alle funzioni che in essi si svolgono, quale garanzia di efficienza ed efficacia.

Particolare attenzione è riservata alla sanificazione degli ambienti che viene effettuata con cadenza settimanale (o frequenza maggiore in caso di necessità) mediante l'uso di prodotti detergenti e disinfettanti non selettivi; è istituito apposito registro in cui sono specificate le modalità di intervento.

E' stabilito protocollo per la sterilizzazione dello strumentario secondo la sequenza logica sporco/pulito: lavaggio in vasca con appositi liquidi, asciugatura, imbustatura, sterilizzazione.

Dopo ogni paziente è prevista la sostituzione di ogni accessorio monouso.

PIANO ORGANIZZATIVO DI RIAVVIO ATTIVITA'
IN RELAZIONE ALL'OPERATIVITA' PER LA FASE DI EMERGENZA COVID 19

La nostra società ha adottato le seguenti modalità operative per lo svolgimento delle attività lavorative durante il periodo di emergenza COVID 19:

- Distribuzione ad ogni dipendente del PROTOCOLLO PROCEDURE LUOGHI DI LAVORO COVID19
- Distribuzione DPI ad ogni dipendente (mascherine, guanti monouso), calzari e tute in carta se necessarie;
- Dislocazione di distributori gel disinfettanti (tipo Amuchina) in ogni ambiente frequentato;
- Pulizia: tutti i giorni con prodotti disinfettanti effettuata dall' ADDETTA ALLE PULIZIE (*la sanificazione ha idonea certificazione con elenco tipologia dei prodotti utilizzati*);
- Sanificazione dei locali di lavoro, uffici, bagni, sale riunioni, spogliatoi, postazioni di lavoro (produzione), attrezzature di lavoro.
- Igienizzazioni individuali delle proprie postazioni di lavoro con DISINFETTANTE SPRAY PER DISINFEZIONE RAPIDA (PHARMA STERIL) quotidiane;
- I dipendenti dispongono di superfici grandi e poco congestionate;
- Locali interdetti al pubblico non facente parte della ditta, con divieto di accesso agli uffici e cartellonistica dedicata;
- Consegna documenti per trasporti/ritiro pacchi effettuati all'esterno, con postazione dedicata e relativo dispenser igienizza mani;
- Vietate riunioni e aggregazioni;
- Rispetto del metro minimo di distanza;
- Entrate scaglionate;
- Misurazione termica digitale;
- Informazione continua sulle eventuali problematiche: febbre ecc.;
- Gestione spogliatoi e parti comuni;
- Appesi cartelli normative Covid-19 ove previsti;
- Recupero orario flessibilità a partire da Maggio /Giugno;