

Centro Infermieristico e Polispecialistico 9coop

Responsabile sanitario: Dott.ssa Roberta Cirelli

Carta Dei Servizi



Generalità

Questa Carta dei servizi sanitari, è innanzi tutto, una presentazione del nostro ambulatorio, con le sue caratteristiche, i servizi e le prestazioni che è in grado di fornire. In particolare risponde all'esigenza di migliorare il rapporto tra cliente e l'organizzazione attraverso la trasparenza.

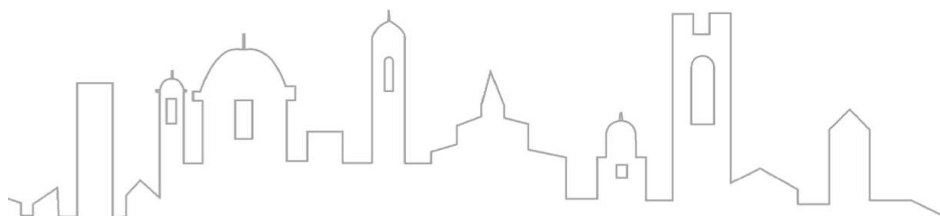
Gli elementi contenuti nella stessa sono orientati verso il cittadino-utente fruitore delle prestazioni specialistiche ambulatoriali, ed in tal senso, la "carta dei servizi" rappresenta l'impegno da parte del presidio sanitario a rispettare i prefissati standard di organizzazione e di qualità.

Essa contiene informazioni relative al Poliambulatorio di cui trattasi al fine di voler essere un agile strumento di consultazione rispetto all'organizzazione ed agli impegni assunti nei confronti degli utenti.

Questa carta è stata realizzata secondo le indicazioni del Ministero della Sanità riguardo alla semplicità dei percorsi di accesso, all'informazione clinica, all'orientamento degli utenti ed alla loro accoglienza, ma tiene conto anche dei contributi culturali apportati oltre che dalla Direzione, dal personale, e anche da taluni utenti particolarmente attenti alle problematiche in esse contenute.

La carta, che è stata delineata dal Poliambulatorio infermieristico e polispecialistico, ha cercato di tenere conto di tutti quei fattori che determinano la qualità del servizio offerto:

- Per gli aspetti legati al tempo: si sono individuati elementi relativi alla tempestività e alla "accessibilità" delle prestazioni (giorni e fasce orario di apertura), alla "standardizzazione" (tempo previsto per le prestazioni).
- Per gli aspetti legati alla semplicità dei percorsi, sono stati individuati elementi relativi alla "comodità" (possibilità di prenotazione telefonica delle visite) ed alla "facilità" (disponibilità del personale).
- Verifica della qualità del servizio attraverso la compilazione di un questionario disponibile nel poliambulatorio. Gli elementi raccolti sono valutati dalla direzione del poliambulatorio al fine di apportare miglioramenti di servizio.
- Relativamente alla "personalizzazione" sono stati definiti come elementi qualificanti il rispetto della privacy, la presenza di ambienti che tutelino la riservatezza dei colloqui tra medico e paziente, e la personalizzazione dei rapporti con gli operatori medici, collaboratori, fisioterapista, infermieri e segreteria.



1. Principi ispiratori

I basilari principi ispiratori dei quali il poliambulatorio si impegna all'osservanza si possono così riassumere:

- **UGUAGLIANZA:** parità di opportunità, le prestazioni sono erogate senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceti sociale, religione, e tendenze politiche.
- **IMPARZIALITA':** le prestazioni sono erogate attraverso comportamenti obiettivi, equi, trasparenti ed imparziali.
- **CONTINUITA':** il poliambulatorio garantisce l'attuazione del programma in modo continuativo, senza interruzioni nell'ambito delle modalità di funzionamento secondo le norme vigenti nazionali e regionali.
- **DIRITTO DI SCELTA:** il poliambulatorio garantisce al cittadino il diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.
- **APPROPRIATEZZA:** le prestazioni sono "appropriate" quando sono al tempo stesso pertinenti rispetto alle persone, circostanze e luoghi, valide da un punto di vista tecnico-scientifico, e accettabili sia per gli utenti sia per gli operatori.
- **PARTECIPAZIONE:** il poliambulatorio garantisce al cittadino utente il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni e di proporre suggerimenti ai fini di migliorare il servizio.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** garanzia di competenze professionali e di tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni espressi dagli utenti, conseguendo nel frattempo un rapporto ottimale tra i risultati ad essi assicurati e le risorse impiegate dal poliambulatorio, per ottenerli; efficacia tecnica attraverso lo sviluppo della ricerca e dell'innovazione organizzativa, efficacia organizzativa e produttiva, attraverso l'attivazione di percorsi e di procedure gestionali in grado di garantire l'utilizzo ottimale delle risorse finanziarie e umane.
- **DIRITTO ALL'INFORMAZIONE:** rigorosa attuazione da parte degli specialisti di quanto previsto dal Codice Deontologico Medico relativamente all'informazione dell'utente sulle terapie e sulle prescrizioni, sui possibili rischi ed effetti collaterali e sui risultati.
- **RISPETTO ALLA PERSONA:** il personale del poliambulatorio infermieristico e polispecialistico è impegnato ad adottare comportamenti che non compromettano in alcun modo il rispetto dei clienti o che siano lesivi alla loro dignità.
- **DISPONIBILITA' E CORTESIA:** il cittadino deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.



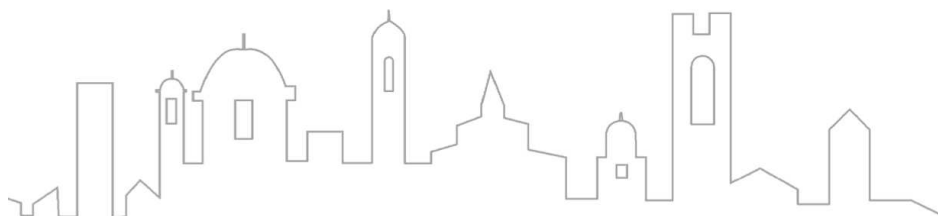
3. Definizioni

- **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 a lungo periodo.
- **OBIETTIVI SPECIFICI:** obiettivi improntati sul medio e breve periodo.

4. Politica

Il poliambulatorio specialistico offre ai suoi pazienti:

- Una struttura con presenza di figure specialistiche: due ortopedici, un cardiologo, un oculista, un ortottista, due ginecologhe, un biologo nutrizionista, un medico del lavoro, un medico di base, due psicologhe, una fisioterapista, un otorinolaringoiatra, un chirurgo plastico ed estetico, un kinesiologo, una endocrinologa, un ecografista, un dermatologo, un chirurgo vascolare, un medico legale, un medico estetico, un ozonoterapista, una osteopata, un pediatra, un proctologo, un senologo, un chirurgo generale, un neurologo, due infermiere.
- Attrezzature tecnologicamente adeguate; ecografo, faringoscopia, apparecchiatura per urodinamica e urinoflussometria.
- Terapie non convenzionali: ossigeno-ozono terapia, infiltrazioni di acido ialuronico, sedute di kinesiologia ed osteopatia.
- Prestazioni infermieristiche: medicazioni semplici e complesse, terapia parenterale, prelievo venoso e capillare, cateterismo vescicale, terapie iniettive intramuscolari e sottocutanee, monitoraggio parametri vitali (rilevazione pressione arteriosa, frequenza cardiaca, saturazione ossigeno, temperatura corporea), medicazioni semplici e complesse, esame urine con stick, bendaggi, educazione sanitaria e counseling sanitario, assistenza domiciliare.
- Esami di laboratorio che variano dagli esami diagnostici di base alla diagnostica genetica e biologia molecolare.
- Un sistema gestionale che permetta di tenere sotto controllo e di migliorare la qualità del servizio, ma soprattutto la volontà di offrire ai pazienti una struttura di riferimento che offra un servizio globale per tutte le sue specialità.



4.1 MISSION

La mission del poliambulatorio specialistico è quella di assicurare che l'alta qualità dei professionisti e delle tecnologie presenti siano sempre tese a realizzare un servizio pubblico globale, di eccellenza e tempestivo nel campo della medicina specialistica molto orientato all'utente e rispettoso di tutti i suoi bisogni. Il poliambulatorio è stato creato rispettando meticolosamente tutta la normativa esistente per giungere nel tempo all'ottenimento dell'accreditamento istituzionale e successivamente al convenzionamento.

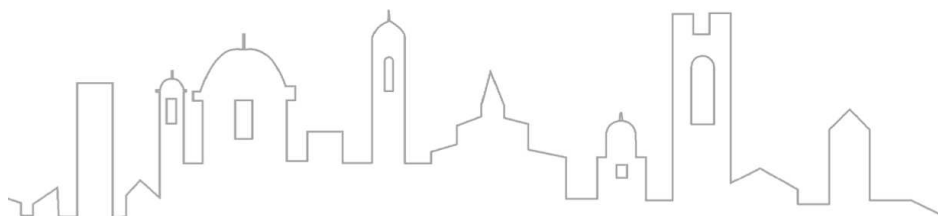
4.2 VISION

La direzione s'impegna a:

- perseguire costantemente la migliore efficienza e tempestività delle prestazioni erogate.
- ottimizzare la capacità di gestione del rapporto con il paziente aumentando il suo grado di soddisfazione ed individuando le sue esigenze espresse ed implicite.
- rendere trasparenti le fonti di errore, per prevenire il loro insorgere ed individuare tutte le possibili criticità e i relativi possibili interventi di miglioramento.
- sviluppare tutti gli sforzi necessari per il conseguimento degli obiettivi prefissati.
- la direzione del poliambulatorio sulla base della propria Mission e degli indirizzi definiti dalla Vision ha definito degli obiettivi che s'impegna a perseguire con la piena collaborazione di tutte le risorse umane.

4.3 OBIETTIVI GENERALI

- ricercare costantemente armonia ed efficace comunicazione all'interno del poliambulatorio.
- ottenere un miglioramento generale della comunicazione del poliambulatorio con le istituzioni presenti sul territorio.
- incrementare i servizi e le prestazioni per un servizio sempre più globale.
- incrementare il numero degli utenti.



4.5 OBIETTIVI SPECIFICI

- effettuare almeno una volta all'anno una riunione con tutti i collaboratori per una pianificazione organica del lavoro nel poliambulatorio e per mantenere viva ed efficace la comunicazione riguardante la professione.
- mantenere costante la formazione attraverso la consultazione e l'elaborazione di materiale scientifico, la partecipazione ai corsi d'aggiornamento, al fine di ottenere da parte dei medici specialisti e collaboratori il giusto punteggio di crediti formativi secondo legge.
- Garantire verifiche periodiche delle apparecchiature per garantire sempre un adeguato servizio all'utente.
- servizio infermieristico di assistenza domiciliare integrata.
- modifica del materiale pubblicitario, delle targhe, con l'inserimento delle nuove specialità.
- istituire entro l'anno 2017 un questionario di gradimento con cui i pazienti possano esprimere un loro giudizio sull'accoglienza ed il trattamento ricevuti.

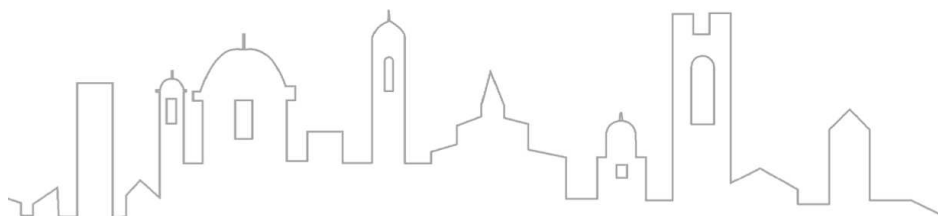
I requisiti di qualità delle prestazioni erogate sono definiti e disciplinati da protocolli scientifici.

- Protocollo e procedura di pulizia e sanificazione ambientale.
- Protocollo e procedura in caso di contatto accidentale con sostanze biologiche potenzialmente infette.
- Protocollo e procedura per la gestione dei rifiuti.
- Protocollo e procedura per la gestione di farmaci e dispositivi medici.
- Protocollo per lo smaltimento di rifiuti speciali potenzialmente infetti.
- Procedura di gestione di emergenze sanitarie.

5. Prestazioni ambulatoriali

Il poliambulatorio offre un servizio di accettazione per l'effettuazione di prenotazione e pagamento delle prestazioni presso il quale ci si deve recare prima della visita per eseguire le normali procedure amministrative. Si accede alla prenotazione con richiesta del medico di base, del pediatra di base o dal medico professionista di libera scelta.

La prenotazione per visite ed esami può essere fatta telefonicamente, mezzo mail o personalmente.



Gli orari di segreteria/accettazione sono i seguenti:

- da Lunedì a Venerdì dalle 8.00 alle 20.00; il Sabato dalle 9.00 alle 12.00

Il ritiro dei referti di visite è a consegna immediata, per gli altri tipi di referti dovranno essere ritirati in segreteria negli orari apertura. Per tutelare la privacy degli utenti, i referti relativi agli accertamenti sanitari devono essere ritirati dal diretto interessato, ed in caso di impossibilità, da una persona delegata con delega scritta e documento d'identità proprio.

Gli orari del poliambulatorio sono i seguenti:

- da Lunedì a Venerdì dalle 8.00 alle 20.00; il Sabato dalle 9.00 alle 12.00.

APPENDICE

Diritti dell'utente:

L'utente:

- ha diritto di essere curato con tempestività, attenzione e rispetto anche delle proprie convinzioni religiose.
- ha diritto di essere assistito da personale sanitario con cordialità.
- ha diritto alla tutela della propria intimità e riservatezza durante le pratiche mediche.



In particolare i diritti degli utenti si possono così riassumere:

Diritto all'informazione e al consenso:

L'utente ha il diritto di ricevere un'informazione riservata, rispettosa comprensibile e puntuale sugli atti diagnostici e terapeutici, sui rischi connessi agli stessi, sugli effetti secondari e le sue controindicazioni e sulla possibilità di trattamenti alternativi, infine sui ritardi o variazioni del programma clinico previsto.

L'utente è messo a conoscenza in modo dettagliato del costo dei trattamenti e delle prestazioni proposte e delle modalità di pagamento. Ha diritto di ricevere tutte le informazioni al fine di poter esprimere un consenso effettivamente informato.



	CARTA DEI SERVIZI		Rev. 1	31/05/2019	
			Mod. PO 002		

L'utente può interrompere le terapie in atto manifestandone la volontà.

L'utente ha il diritto di essere ascoltato dal personale per ogni sua necessità sanitaria e al termine della cura anche di essere istruito sul modo migliore di condurre la convalescenza.

Diritto alla privacy

Il diritto alla riservatezza si osserva nel raccogliere, con la massima discrezione possibile le notizie sulla persona indispensabili per avere informazioni cliniche necessarie alla terapia, alla visita o all'esame strumentale.

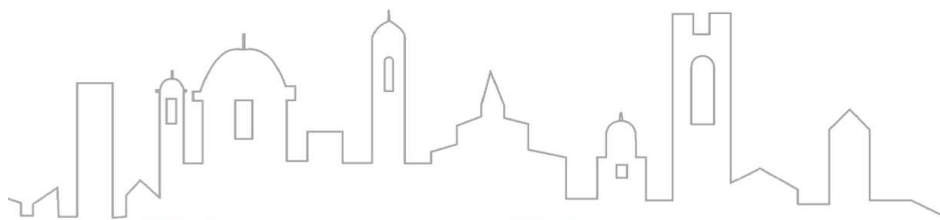
Il diritto alla riservatezza comporta, da parte di tutti gli operatori, il dovere del segreto professionale o d'ufficio. Informazione sullo stato di salute e sull'andamento delle cure pratiche saranno date solo al paziente; ai suoi familiari o ad altre persone solo previo consenso dell'interessato.

Diritto dei minori

Il minore d'età durante le cure e le prestazioni ha il diritto ad avere vicino uno dei genitori o persona delegata della famiglia.

Dovere dell'utente

- ha il dovere quando accede ad una struttura sanitaria di mantenere un comportamento responsabile, rispettoso dei diritti degli altri pazienti e del personale sanitario preposto.
- Ha il dovere di rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi di cui può disporre.
- Ha il dovere di osservare gli orari di visite e di segreteria.
- Ha il dovere di rispettare l'eventuale attesa sia all'atto della prenotazione sia all'uscita delle prestazioni. Tale tempo è reso necessario dalle disposizioni per quanto attiene alla registrazione dell'accesso e della prestazione effettuata stabilita dalla vigente normativa regionale.
- Ha il dovere, qualora intenda rinunciare a prestazioni programmate, di avvisare per tempo in modo da non creare interruzione dei servizi e sprechi di risorse.
- Ha il dovere di richiedere le prestazioni sanitarie nei tempi e nei modi previsti.
- Ha il dovere di non fumare nel poliambulatorio.
- Ha il dovere di assumere le informazioni nei modi previsti e di rispettare le indicazioni relative alla sicurezza in qualunque modo espressi.
- Ha il dovere di pagare le prestazioni secondo il tariffario esposto in poliambulatorio.



I RECLAMI:

Il poliambulatorio 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.

L'ufficio preposto sarà la segreteria negli orari di apertura. L'operatore riceve le osservazioni, le opposizioni, o i reclami in qualunque forma presentati dagli utenti anche attraverso un modulo predisposto che si può trovare in segreteria. Il referente dei reclami è la direzione del centro polispecialistico.

L'utente può anche presentare reclamo presentandosi direttamente in segreteria fornendo oralmente le proprie osservazioni oppure compilando l'apposito modulo presente in segreteria.

