



**POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO
PRIVATO
IONOFORETICA 2**

CARTA DEI SERVIZI

**Via Decumana, 50/F
40133 Bologna
Tel.: 0513140432 – Fax 0514141420**



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 IONOFORETICA 2 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 IONOFORETICA 2 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 IONOFORETICA 2 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;
- soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste nell'obiettivo di ridurre i tempi d'attesa, in particolare per le 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.



- 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 o in tempi brevi 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 IONOFORETICA 2 è situato interamente al piano terra senza alcuna barriera architettonica. E' dotato di n° 4 ambulatori, un'ampia accettazione dotata di 2 postazioni in sala di attesa, una sala di attesa e servizio predisposto anche per disabili come da norme cogenti.

Attualmente il Poliambulatorio IONOFORETICA 2 si caratterizza per l'ampia gamma di prestazioni offerte in regime di libera professione, tale da renderlo un punto di riferimento specialistico 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 Radiologia tradizionale, Mammografia ed Ecografia.

Il Poliambulatorio IONOFORETICA 2 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 IONOFORETICA 2 è nato dal grande spirito di abnegazione che ha caratterizzato per anni la struttura "CENTRO DI TERAPIA IONOFORETICA S.r.l.", la quale ha sempre fatto della qualità e dell'efficienza il suo cavallo di battaglia. Per questo è stata premiata dal consenso e dalla soddisfazione degli utenti, cosa che ha portato la Direzione aziendale a valutare l'idea di estendere lo spettro delle attività e delle prestazioni, creando una nuova struttura che, in concomitanza con la struttura madre abbia un unico fine: prendersi cura del paziente. Non a caso il nostro motto è "ci prendiamo cura di te".

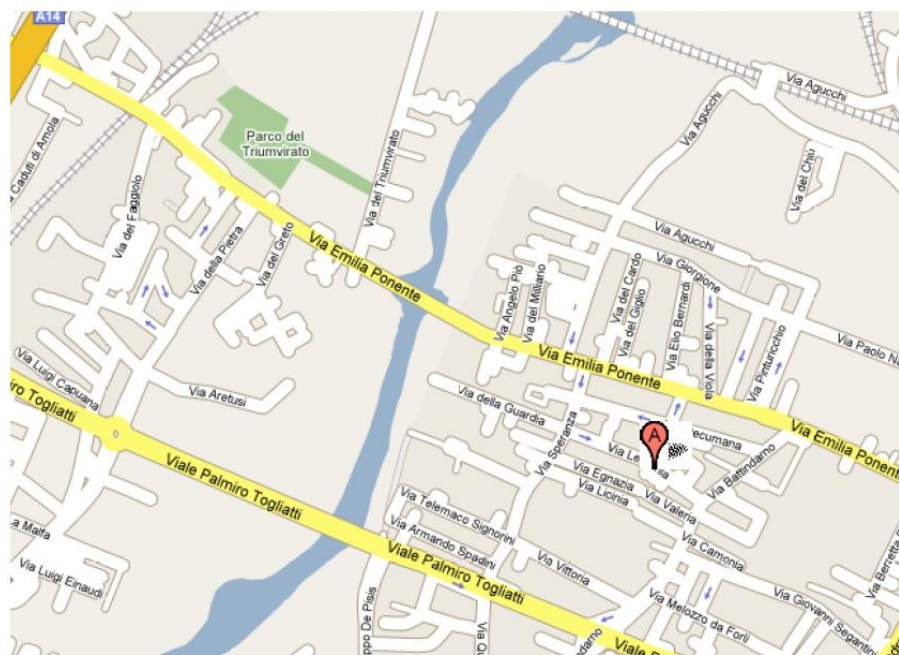
IL Poliambulatorio IONOFORETICA 2 appartiene al “Gruppo Tronchet”, gruppo imprenditoriale di Poliambulatori, che avendo al centro del proprio interesse la salute del cittadino si organizza cercando di dare una migliore e più completa assistenza ai pazienti dal punto di vista territoriale e qualitativo.

COME ARRIVARE AL POLIAMBULATORIO

Il Poliambulatorio IONOFORETICA 2 è situato in Via Decumana 50/F , 40133 Bologna.

La linea dell’autobus n°13 - 19 – 81 – 86 - 87 - 91- 92 - 93 consente di raggiungere agevolmente il Poliambulatorio da diversi punti della città fra cui il centro storico con frequenza giornaliera dalle ore 7 alle ore 20 di circa 15 minuti.

In automobile è consigliata dalla tangenziale l’uscita 4 - Aeroporto, dalla periferia si percorre la Via Emilia Ponente, si gira a dx in Via Battindarno e poi la prima a dx è via Decumana.





SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SU ATTIVITA' E SERVIZI

ATTIVITA' SANITARIE EROGATE

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

ATTIVITA'	PRESTAZIONE
ALLERGOLOGIA	VISITA ALLERGOLOGICA
	TEST PERCUTANEI E INTRACUTANEI A LETTURA IMMEDIATA
	TEST EPICUTANEI A LETTURA RITARDATA (PATCH TEST)
ANGIOLOGIA	ECO (COLOR) DOPPLER TUTTI
	VISITA ANGIOLOGICA
CARDIOLOGIA	VISITA CARDIOLOGICA
	ECOCARDIOGRAMMA
	ELETTROCARDIOGRAMMA
	HOLTER
	TEST CARDIOVASCOLARE DA SFORZO
DERMATOLOGIA	VISITA DERMATOLOGICA
	CRIOTERAPIA
	OSSERVAZIONE DERMATOLOGICA IN EPILUMINESCENZA
DIETOLOGIA	VISITA SPECIALISTICA CON PRESCRIZIONE DI DIETA
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	ECOGRAFIE TUTTE
	RX TORACE
	RX MUSCOLOTENDINEA
	MAMMOGRAFIA
ENDOCRINOLOGIA	VISITA ENDOCRINOLOGICA
	ECOGRAFIA TIROIDEA
GASTROENTEROLOGIA	VISITA GASTROENTEROLOGICA



SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SU ATTIVITA' E SERVIZI

OTORINOLARINGOIATRIA	VISITA ORL
	TEST CLINICO DELLA FUNZIONALITA' VESTIBOLARE
ORTOPEDIA	VISITA ORTOPEDIA
	INIEZIONE DI SOSTANZE TERAPEUTICHE NELL'ARTICOLAZIONE O NEL LEGAMENTO
	ARTROCENTESI
OSTETRICIA GINECOLOGIA	VISITA GINECOLOGICA
	ECOGRAFIA TRANSVAGINALE
PNEUMOLOGIA	VISITA PNEUMOLOGICA
	SPIROMETRIA SEMPLICE
	SPIROMETRIA GLOBALE
UROLOGIA	VISITA UROLOGICA
	ECODOPPLER TESTICOLARE / PENIENO
	ECOGRAFIA TRANSRETTALE
	ECOGRAFIA RENI E VIE URINARIE

**ORARI DI APERTURA**

Il Poliambulatorio IONOFORETICA 2 è aperto dal LUNEDI al VENERDI dalle ore 8.00 alle ore 19.00.

Il SABATO dalle 8 alle 13.

Il Servizio Accettazione è aperto per informazioni dalle ore 8.00 alle ore 19.00.

ORGANIZZAZIONE

Direttore Sanitario : **Dott.ssa Mariarosa Chiarantano**, medico chirurgo spec. in Dermatologia e Venereologia.

Amministratore: Antonio Pizzano

Tel 0513140432 fax 0514141420

e-mail info@ionoforetica.it

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 o telefonicamente.

Tutte le prestazioni erogate dal Poliambulatorio sono prenotabili privatamente dal paziente sempre dietro presentazione di richiesta medica.

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, effettuare l'accettazione e pagare il dovuto; non sono concesse dilazioni di pagamento.



I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con bancomat, carta di credito o assegno. 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 Mariarosa Chiarantano** sovrintende all'operato di tutti i medici ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario.

Il personale paramedico è costituito dal tecnico che effettua gli esami di radiologia (rx, mammografia).

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 è disponibile in allegato.



TEMPI DI ATTESA

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

VISITE SPECIALISTICHE	2-5	GIORNI
RX - MAMMOGRAFIE	2-5	GIORNI
SERVIZI DI ANALISI STRUMENTALE	2-5	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 Poliambulatorio 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 Poliambulatorio e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. Gli ambulatori al momento dell'erogazione della prestazione vengono tenuti costantemente chiusi. Il servizio igienico è predisposto per i disabili.



<u>Garantire professionalità</u>	<p>Il Poliambulatorio 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 Poliambulatorio 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>
<u>Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate</u>	<p>Il Poliambulatorio 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>
<u>Recepire le esigenze del paziente</u>	<p>Il Poliambulatorio è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva.</p>
<u>Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo</u>	<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 Poliambulatorio 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 mensile 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 minimi 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.