

# CARTA DEI SERVIZI

---

POLIAMBULATORIO  
PRIVATO CTR



# CARTA DEI SERVIZI

---

La Carta dei Servizi ha come scopo principale la tutela dei diritti dei cittadini. Il suo contenuto riconosce la capacità di controllo diretto sulla qualità dei servizi offerti dalla struttura. Questo controllo si fonda ed è reso possibile dall'adozione di standard di qualità che il Poliambulatorio si impegna a rispettare e dalla informazione che ne viene data agli utenti e dalla verifica e controllo del rispetto degli standard e del grado di soddisfazione.

Gli obiettivi del documento sono quindi:

- Promulgare la Vision, Mission e i Valori che caratterizzano l'organizzazione;
- Illustrare i servizi offerti dal Poliambulatorio per permettere una comunicazione efficace verso gli utenti,
- Offrire al paziente uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi;
- Testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, grazie anche alle opinioni espresse dagli utenti che hanno usufruito dei nostri servizi.

Questo documento è rivolto a Enti e Istituzioni, cittadini e interlocutori del Poliambulatorio CTR. ed è disponibile sul sito internet aziendale.

Oltre a questo volume sono presenti, per i singoli utenti, poster e pieghevoli in cui sono indicati standard, impegni specifici e servizi in cui sono riportati indirizzi, recapiti telefonici, orari e indicazioni utili per l'accesso alla struttura.

Le stesse informazioni sono pubblicate nel sito internet del Poliambulatorio.

**LA DIREZIONE**

Poliambulatorio CTR



# INDICE

---

## 1. CHI SIAMO

- L'Organizzazione
- La Struttura
- Mission
- Vision
- Valori
- Obiettivi
- Dove siamo

## 2. ATTIVITA' SANITARIA

## 3. SERVIZI

- Orario di apertura
- Orario di apertura punto prelievi
- Servizio di accettazione
- Servizio di prenotazione fisioterapia
- Organizzazione Aziendale
- Il Personale

## 4. MODALITA' DI PRENOTAZIONE

- Prenotazioni Prestazioni Ambulatoriali
- Prenotazioni Prestazioni Fisioterapia
- Accesso Diretto Punto Prelievi

## 5. STANDARD DI QUALITA'

## 6. DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

- Diritti del paziente
- Doveri del paziente

## 7. TARIFFARIO

## 8. TEMPI DI ATTESA

## 9. SEGNALAZIONI E RECLAMI

## 10. QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

## 11. RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

## 12. NORMATIVE DI RIFERIMENTO

ALLEGATO 1. MODULO DI RECLAMO-ELOGIO-SUGGERIMENTO



# 1. CHI SIAMO

---

## L'Organizzazione

Il Poliambulatorio CTR è presente nel quartiere Navile -Corticella dal 2005 ed è stato acquisito dal Gruppo Imprenditoriale Tronchet nell'anno 2015.

Il Poliambulatorio è riconosciuto contrattualmente dall'Azienda Usl di Bologna nell'accordo quadriennale sottoscritto con le strutture aderenti ad Anisap per il periodo 2015-2018 ed eroga prestazioni in libera professione e in accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale, secondo il contratto di committenza con l'Azienda Usl di Bologna, per quanto riguarda la medicina fisica e riabilitazione e la specialistica ambulatoriale.

Il Centro si avvale di Medici Specialisti selezionati per la competenza e l'esperienza dal Gruppo Salute per Bologna, al quale appartiene, e personale di fisioterapia qualificato e costantemente aggiornato sulle tecniche più moderne ed efficaci.

Le strumentazioni diagnostiche sono di aziende primarie e di ultima generazione, che garantiscono ai Medici Specialisti il miglior supporto per risposte adeguate ai quesiti diagnostici

## La Struttura

Il Poliambulatorio CTR gode di una struttura di circa 800 metri quadrati interamente sviluppata al piano terra, senza barriere architettoniche. Sono presenti 3 palestre, una vasca riabilitativa con percorso vascolare, 8 box per la fisioterapia strumentale e 7 ambulatori per le visite specialistiche e di diagnostica.

All'ingresso è situata una reception dotata di tre postazioni per l'accettazione e la gestione dei pazienti per visite specialistiche e diagnostica strumentale e un desk esclusivamente dedicato alle informazioni e prenotazioni del reparto di fisioterapia.

## Mission

La Mission del Poliambulatorio è quella di porre al centro dell'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 intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua e 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 di attesa delle prestazioni di diagnostica oltre che ad essere un punto di riferimento per le prestazioni di fisioterapia e rieducazione

## Valori

L'Azienda è impegnata nello sviluppo e nell'implementazione di un'organizzazione in cui ai servizi sanitari viene data piena responsabilità ai fini di garantire un continuo miglioramento dell'assistenza. Questo principio è identificato nel Governo Clinico, il cui programma si basa sulla politica del personale (formazione, aggiornamento ed incentivazione), sulla riduzione dei costi dovuti alla non qualità, sulla diffusione dei principi dell'Evidence Based Medicine, sulla pianificazione dei programmi di verifica e degli audit clinici documentati nel riesame della Direzione

## Obiettivi

Gli obiettivi del Poliambulatorio Privato CTR sono i seguenti:

- Garantire efficacia ed efficienza dei processi aziendali e qualità del servizio erogato grazie l'utilizzo di risorse professionali costantemente aggiornate e attrezzature di ultima generazione.
- Adottare un Sistema di Qualità che permetta di regolare al meglio le attività della Struttura e a garantire e mantenere l'accreditamento istituzionale.
- 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.
- Monitorare costantemente e adeguare i fattori produttivi sia in termini di risorse umane che in termini di risorse tecnologiche.
- Garantire il rispetto del tempo, la dignità e i diritti del paziente attraverso:
  - la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;

- tempi di attesa e procedure di prenotazione 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;
- rispetto della privacy.

## Dove siamo

La struttura è situata in Via Sebastiano Serlio 6/D (40128 - Bologna) ed è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici o in automobile.

### *In autobus:*

La fermata dell'autobus più vicina al Poliambulatorio è situata in via Matteotti ed è servita dalle linee TPER 27/A, 27/B, 21, 35, 11/A, 11/B (Fermata Sacro Cuore o Piazza dell'Unità) con una frequenza di 5 minuti circa durante tutto l'orario di apertura del Centro.

### *In treno:*

Il Poliambulatorio dista 5 minuti dall'uscita di Via Carracci della Stazione Centrale di Bologna.

### *In automobile:*

Provenendo dal centro città è consigliato percorrere i viali di circonvallazione e attraversare il ponte della Stazione Centrale o quello di Via Stalingrado. Giungendo dalla periferia, è preferibile percorrere la tangenziale e imboccare l'uscita 8 (Distretto fieristico) o 7 (Via Stalingrado). Non è disponibile un parcheggio interno privato, ma c'è possibilità di parcheggio nelle aree limitrofe a pagamento.

## 2. ATTIVITÀ SANITARIA

---

Il Poliambulatorio CTR eroga prestazioni di attività specialistica ambulatoriale e servizi di fisioterapia, entrambe in convenzione con il SSN o con tariffe private agevolate.

### **Attività specialistica ambulatoriale**

Le branche specialistiche attive sono:

- Ambulatorio di Angiologia
- Ambulatorio di Cardiologia
- Ambulatorio di Dermatologia
- Ambulatorio di Fisiatria
- Ambulatorio di Neurologia
- Ambulatorio di Oculistica
- Ambulatorio di Ortopedia
- Ambulatorio di Ginecologia e Ostetricia
- Ambulatorio di Otorinolaringoiatria
- Ambulatorio di Reumatologia
- Ambulatorio di Urologia

### **Servizio di diagnostica strumentale:**

- Ecografia Angiologica
- Ecografia Cardiologica
- Ecografia Generale e Pediatrica
- Ecografia Ginecologica

### **Presidio di Medicina fisica e Riabilitazione**

### **Punto prelievi**

### **Specialità Ambulatoriali**

- Visita Cardiologia
- Elettrocardiogramma
- Visita Dermatologica
- Videodermatoscopia computerizzata
- Visita Fisiatria
- Visita Neurologica
- Visita Oculistica
- Visita Ortopedica
- Visita Otorinolaringoiatria



Visita Reumatologica  
Visita Urologica  
Esame Audiometrico  
Esame Impedenziometrico  
Irrigazione dell'orecchio

### **Servizio di Diagnostica per Immagini**

Ecografia addome  
Ecografia osteoarticolare  
Ecografia muscolotendinea  
Ecografia dei testicoli  
Ecografia ovarica  
Ecografia ginecologica  
Ecografia transrettale  
Ecografia della cute e del tessuto sottocutaneo  
Ecografia della mammella  
Ecografia del capo e del collo  
Ecocardiogramma  
Ecodoppler, ecocolordoppler dei tronchi sovraortici  
Ecodoppler, ecocolordoppler dei grossi vasi addominali  
Ecodoppler, ecocolordoppler degli arti. sup. o inf. o distrettuale

### **Presidio ambulatoriale di Medicina fisica e Riabilitazione**

Rieducazione motoria individuale e di gruppo  
Mobilizzazione della colonna vertebrale e di altre articolazioni  
Training deambulatori e del passo  
Risoluzione manuale di aderenze articolari  
Elettroterapia antalgica  
Irradiazione Infrarossa  
Ultrasuonoterapia  
Idrogalvanoterapia  
Laserterapia  
Tecarterapia  
Radarterapia  
Elettrostimolazione  
Massoterapia  
Rieducazione Posturale Globale  
Rieducazione con tecniche di Mc Kenzie e di fisiopilates  
Idrokinesiterapia



## 3. SERVIZI

---

### Orari di apertura

Il POLIAMBULATORIO CTR è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 20.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

### Orari di apertura Punto Prelievi

Il PUNTO PRELIEVI del POLIAMBULATORIO CTR è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 09.30 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 9.30.

### Servizio di Accettazione

Il Servizio di Accettazione si occupa di:

- Prenotazione di Prestazioni Specialistiche
- Informazioni Generali e sulle Attività Specialistiche
- Pagamento di Prestazioni Specialistiche e di Fisioterapia
- Consegna referti del Punto Prelievi
- Elaborazione giustificativi per assenza lavorativa

Il SERVIZIO DI ACCETTAZIONE del POLIAMBULATORIO CTR è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

### Servizio di Prenotazione Fisioterapia

Il Servizio di Prenotazione Fisioterapia si occupa di:

- Prenotazione di Prestazioni di Fisioterapia
- Informazioni su Prestazioni di Fisioterapia
- Spostamenti di appuntamenti di Fisioterapia e cancellazioni
- Fatturazione ad assicurazioni private

Il SERVIZIO DI PRENOTAZIONE FISIOTERAPIA del POLIAMBULATORIO CTR è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 19.00

Il Poliambulatorio è dotato di eliminacode con numerazioni separate per il Servizio di Accettazione, Servizio di Prenotazione Fisioterapia e per il Punto Prelievi per ottimizzare la gestione delle code e per garantire un rapido accesso ai servizi.

## Organizzazione aziendale

- **Direttore Sanitario:** Dott.ssa Giambersio Maria Pia - Medico Chirurgo Specialista in Radiologia
- **Responsabile Amministrativo:** Dott.ssa Ing. Bianchedi Francesca - Dottoressa in Ingegneria Gestionale
- **Presidente del CdA e legale rappresentante:** Giorgio Tronchet
- **Responsabile dell'U.O. Presidio di Medicina Fisica e Riabilitazione:** Dott.ssa Gorini Laura - Medico Chirurgo Specialista in Fisiatria e Reumatologia
- **Responsabile Attività Specialistica di Diagnostica per immagini:** Dott.ssa Giambersio Maria Pia - Medico Chirurgo Specialista in Radiologia

## Il Personale

- **Direttore Sanitario (Dott.ssa Maria Pia Giambersio):** si occupa della sovrintendenza del personale medico ed è il responsabile della struttura dal punto di vista sanitario.
- **Medici Specialisti :** si occupano delle attività specialistiche e di diagnostica strumentale.
- **Equipe Fisioterapisti:** si occupano dell'erogazione di prestazioni di fisioterapia e riabilitazione.
- **Infermieri professionali:** si occupano di offrire supporto alle attività di specialistica ambulatoriale e di medicina fisica e riabilitazione
- **Personale ausiliario:** si occupa di offrire supporto alle attività di specialistica ambulatoriale e di medicina fisica e riabilitazione
  
- **Direzione Amministrativa:** si occupa dell'amministrazione operativa del centro ed è sovrintesa dal Legale Rappresentante della struttura(Giorgio Tronchet).  
Telefono 051 355513 - 051 4152752 Fax. 051 377851
- **Personale di amministrazione:** si occupa delle attività di informazione, accettazione, prenotazione, emissione fatture e relativa riscossione secondo le direttive del Direttore Sanitario e della Direzione Amministrativa.

# 4. MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

---

## Prenotazioni Prestazioni Ambulatoriali

Il Poliambulatorio CTR eroga prestazioni in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale e in libera professione con tariffario sociale. Entrambe le tipologie di prestazioni possono essere prenotate presso lo sportello di accettazione dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00 e il sabato dalle 8.00 alle 13.00 oppure telefonicamente ai numeri 051355513 - 0514152752.

Il Poliambulatorio CTR dispone di uno sportello CUP

Metropolitano operativo nell'orario di apertura del centro.

Le prenotazioni di tutte le prestazioni, in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale o private, sono effettuate previo possesso di richiesta medica.

Al momento dell'erogazione della prestazione il paziente dovrà presentarsi presso l'accettazione e consegnare la richiesta medica compilata in tutte le sue parti, corrispondendo la quota ticket o la tariffa privata. I pagamenti possono essere effettuati in contanti, assegni bancari, carte di credito e bancomat. In caso di mancata erogazione della prestazione, su richiesta del paziente verrà emessa nota d'accredito e rimborsata la somma corrisposta.

## Prenotazioni Prestazioni Fisioterapia

Il Poliambulatorio CTR eroga prestazioni in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale e in libera professione. Entrambe le tipologie di prestazioni possono essere prenotate presso lo sportello di prenotazione fisioterapia dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 19.00.

Le prenotazioni di tutte le prestazioni, in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale o private, sono effettuate previo possesso di richiesta medica, che deve essere consegnata al momento della prenotazione.

I pagamenti possono essere effettuati in contanti, assegni bancari, carte di credito e bancomat il primo giorno di erogazione della prestazione. In caso di mancata erogazione della prestazione, su richiesta del paziente verrà emessa nota d'accredito e rimborsata la somma corrisposta.

I pazienti sono tenuti ad avvisare in caso di ritardo per verificare la possibilità di spostamento dell'appuntamento. Le disdette possono essere comunicate personalmente allo sportello accettazione oppure ai numeri 051 355513 - 0514152752.

## Accesso diretto al Punto Prelievi

Il Poliambulatorio CTR dispone di un Punto Prelievi ad accesso diretto, senza necessità di prenotazione, collocato all'interno della struttura operante dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 9.30 e il sabato dalle 8.00 alle 9.30.

L'accettazione e il pagamento vengono effettuati al momento della prestazione. I pagamenti possono essere effettuati in contanti, assegni bancari, carte di credito e bancomat.

# 5. STANDARD DI QUALITÀ

---

Il Poliambulatorio CTR si impegna a garantire standard di qualità adeguati che rispettano e tutelano i diritti degli utenti. In particolare:

- **COMUNICAZIONE:** Il personale è sempre aggiornato e a disposizione per assistere ed informare gli utenti, garantendo la massima trasparenza su modalità di accesso, tariffari, liste di attesa e domande generiche sugli aspetti operativi del Poliambulatorio. La Direzione si impegna a rispondere a reclami e segnalazioni entro 15 giorni.
- **ACCOGLIENZA:** Il personale deve comportarsi con cortesia, sollecitudine, competenza e professionalità anche secondo le linee guida del Codice Etico aziendale.
- **COMFORT E IGIENE:** Lo spazio del Poliambulatorio è disposto e organizzato in modo da accogliere l'utenza in ambienti comodi e puliti, rispettando gli spazi necessari per lo svolgersi delle attività.
- **DIGNITA' E PRIVACY DEL PAZIENTE:** I dati personali e sensibili del paziente sono conservati in forma cartacea e digitale. Le pratiche cartacee sono conservate in appositi archivi protetti e accessibili al solo personale autorizzato e previo motivazioni giustificate. I dati conservati in forma digitale sono raccolti in database protetti da password e da appositi sistemi informatici, e consultabili solo da personale autorizzato previo motivazioni giustificate. Il personale è vincolato a segreto professionale. I box e gli ambulatori di terapia fisica e strumentale sono mantenuti chiusi durante l'erogazione della prestazione. Il Poliambulatorio è munito di servizi igienici e spogliatoi separati per uomini e donne e predisposti per gli utenti diversamente abili. A ciascun paziente in attesa di prestazione presso il Centro è assegnato un numero di chiamata per evitare la comunicazione di dati sensibili (nome, cognome) al momento dell'erogazione. Il Poliambulatorio adotta tutte le direttive per essere in linea con la nuova normativa privacy in vigore (GDPR 05/2018), nominando un Data Protection Officer (DPO), contattabile all'indirizzo mail [privacy@ctrpoliambulatorio.com](mailto:privacy@ctrpoliambulatorio.com).

- **PROFESSIONALITA', ACCURATEZZA E COMPLETEZZA:** I Medici Specialisti devono costantemente mantenere un comportamento in linea con il Codice Etico della struttura e con il Codice Deontologico dell'Ordine dei Medici. Sono state predisposte inoltre misure per accrescere e sensibilizzare l'aspetto dell'umanizzazione nei confronti dei pazienti tramite apposita formazione e con la divulgazione di un manuale interno.
- **FORMAZIONE:** Il Poliambulatorio si avvale di personale medico e paramedico qualificato e costantemente aggiornato grazie a corsi (ECM) previsti per legge e alle necessità derivanti dalle attività svolte. Sono inoltre garantiti costanti aggiornamenti sui servizi erogati all'interno della struttura e secondo le linee guida validate. Il personale di accettazione è aggiornato grazie a riunioni interne per garantire la massima trasparenza all'utenza (vedi COMUNICAZIONE). Il personale è tenuto a rispettare gli orari concordati in sede di prenotazione delle prestazioni.
- **EFFICIENZA (TEMPESTIVITA' E PUNTUALITA'):** Il Poliambulatorio si impegna a garantire tempi di attesa brevi grazie all'integrazione tra prestazioni eseguite in convenzioni con il SSN e in libera professione. La puntualità nella fruizione del servizio è un valore che l'organizzazione intende come fondamentale per garantire qualità all'utenza ed è costantemente monitorata grazie a verifiche ispettive interne. La tempestività si traduce anche nella refertazione e consegna immediata per tutte le prestazioni (esclusi il laboratorio di analisi).
- **GESTIONE DELLE EMERGENZE:** Nel caso di emergenze tecniche e organizzative il Poliambulatorio si pone come standard di qualità l'erogazione della prestazione entro 7 giorni.

Gli standard di qualità sono monitorati grazie a questionari periodicamente somministrati all'utenza, verifiche ispettive interne e registri interni di controllo.

In particolare, in ottica di mantenere il paziente al centro delle attività, vengono somministrati periodicamente questionari di soddisfazione per raccogliere le opinioni dell'utenza. Sono infine predisposti e presenti negli spazi comuni moduli di reclamo-elogio-suggerimento.

# 6. DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

---

Il Poliambulatorio CTR eroga servizi all'Utenza nel rispetto delle norme legali e del Codice Etico adottato al fine di tutelare i diritti del paziente, con riferimento alla Direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 e dalla Carta Europea dei Diritti del Malato (2002). Le normative sono integrate al sistema di gestione dell'umanizzazione introdotto nell'organizzazione nel 2018.

## Diritti dei pazienti

- 1) DIRITTO ALLE CURE: ciascun utente ha il diritto di ricevere cure appropriate e basate sulle evidenze (Evidence Based Medicine), con attenzione e professionalità, senza discriminazione di età, genere, etnia, religione e orientamento politico e sessuale.
- 2) DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO: gli utenti hanno il diritto di essere a conoscenza delle tempistiche secondo le quali potranno ricevere cura e assistenza. Nel caso di criticità (problematiche o ritardi) i pazienti saranno prontamente avvisati.
- 3) DIRITTO ALLA PARTECIPAZIONE: ogni utente ha il diritto di partecipare in modo consapevole, attivo e sicuro alle cure.
- 4) DIRITTO ALL'INFORMAZIONE: ogni utente ha il diritto di essere informato sul proprio stato di salute, sui benefici e rischi dei trattamenti, sulle potenziali alternative e sui percorsi riabilitativi terapeutici conseguenti.
- 5) DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA: ciascun utente ha il diritto di scegliere tra diverse procedure e trattamenti sulle basi della corretta informazione, comunicata in modo comprensibile, tempestivo e adeguato all'interlocutore. Il paziente ha inoltre il diritto di rifiutare i trattamenti proposti (totalmente o parzialmente) e di essere informato sulle potenziali conseguenze del rifiuto e delle alternative.
- 6) DIRITTO A CURE CENTRATE SUL PAZIENTE: ciascun utente ha il diritto a programmi diagnostico-terapeutici il più possibile adattati alle proprie esigenze personali e ad un'assistenza dignitosa e umana.

## 7) DIRITTO ALL'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE

CLINICA: ciascun utente ha il diritto, al momento dell'erogazione della prestazione, di ricevere un referto clinico scritto in maniera comprensibile, con informazioni utili per il percorso di cura. Inoltre il paziente ha il diritto di richiedere una copia della documentazione clinica in ogni momento.

8) DIRITTO DI OPINIONE: l'utente ha il diritto di esprimere un proprio giudizio personale secondo le modalità espresse nella presente Carta dei Servizi, compilando l'apposito modulo messo a disposizione e consegnandolo presso la Direzione.

## Doveri dei pazienti

L'Utente del Poliambulatorio Privato CTR, in ottica di un continuo miglioramento a favore della stessa e di collaborazione, ha il dovere di:

- 1) MANTENERE UN COMPORTAMENTO IDONEO: si prega di mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso nei confronti degli altri pazienti, del personale di segreteria o sanitario, delle attrezzature, degli ambienti. Si ricorda inoltre che è vietato fumare all'interno degli ambienti e nelle adiacenze dell'ingresso.
- 2) RISPETTARE LE INDICAZIONI: attenersi alle indicazioni terapeutiche e comportamentali ricevute per facilitare l'esito positivo delle cure.
- 3) COMUNICAZIONE: si prega di comunicare con trasparenza e fiducia dubbi relativi alle cure proposte, alle modalità interne del Poliambulatorio e ad eventuali problemi (sanitari od organizzativi) insorti durante la permanenza presso la struttura.
- 4) RISPETTO DELL'ORGANIZZAZIONE: è dovere di ciascun utente con prestazione prenotata presso la Struttura di recarsi all'orario e al giorno prestabilito per l'erogazione presso l'accettazione ed effettuare le pratiche burocratiche, compreso il saldo del ticket o della tariffa in libera professione. Nel caso sia impossibilitato a presentarsi è tenuto a disdire l'appuntamento il prima possibile per rendere nuovamente fruibile la prestazione ad altri utenti al fine di abbattere le liste di attesa.



# 7. TEMPI DI ATTESA

---

Premettendo che non è possibile determinare con precisione i tempi di attesa per l'accesso alle varie prestazioni del Poliambulatorio, si forniscono di seguito i tempi medi di attesa distinta per branca specialistica sulla base di quanto rilevato nel precedente semestre (Giugno-Dicembre 2018).

VISITE FISIATRICHE	3 GIORNI
VISITE ORTOPEDICHE	7 GIORNI
TERAPIE FISICHE E RIABILITAZIONE IN CONV. SSN	30 GIORNI
TERAPIE FISICHE E RIABILITAZIONE IN TARIFFARIO PRIVATO	7 GIORNI
VISITE SPECIALISTICHE IN CONV. SSN	15 GIORNI
VISITE SPECIALISTICHE PRIVATE	5 GIORNI
DIAGNOSTICA STRUMENTALE IN CONV. SSN	15 GIORNI
DIAGNOSTICA STRUMENTALE IN TARIFFARIO PRIVATO	7 GIORNI

# 8. TARIFFARIO

Il Poliambulatorio Privato CTR eroga prestazioni convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale e prestazioni private in tariffario agevolato ANISAP

Visite Specialistiche Ambulatoriali	Euro 45,00
Videodermatoscopia Computerizzata	Euro 79,00
Esame Audiometrico	Euro 15,00
Esame Impedenziometrico	Euro 15,00
Irrigazione dell'orecchio	Euro 15,00
Elettrocardiogramma ECG	Euro 30,00
Crioterapia	Euro 15,00
Ecografia addome	Euro 62,00
Ecografia osteoarticolare	Euro 48,00
Ecografia muscolotendinea	Euro 44,00
Ecografia dei testicoli	Euro 48,00
Ecografia ovarica	Euro 62,00
Ecografia ginecologica	Euro 62,00
Ecografia transrettale	Euro 62,00
Ecografia della cute e del tessuto sottocutaneo	Euro 44,00
Ecografia della mammella	Euro 52,00
Ecografia del capo e del collo	Euro 44,00
Ecocardiogramma	Euro 62,00
Ecodoppler	Euro 52,00
Rieducazione funzionale	Euro 30,00
Rieducazione Posturale Globale	Euro 60,00
Elettroterapia antalgica	Euro 9,00
Irradiazione Infrarossa	Euro 9,00
Ultrasuonoterapia	Euro 9,00
Idrogalvanoterapia	Euro 9,00
Magnetoterapia	Euro 15,00
Laserterapia (He-Ne/CO2/Alta Potenza/Bipower)	Euro 16,00
Laserterapia YAG	Euro 25,00
Tecarterapia	Euro 35,00
Elettrostimolazione	Euro 62,00
Radarterapia	Euro 52,00
Massoterapia rachide	Euro 30,00
Idrokinesiterapia individuale	Euro 32,00
Ginnastica posturale di gruppo	Euro 10,00
Fisiopilates di gruppo	Euro 11,00
Idrokinesiterapia di gruppo	Euro 16,00

Il Poliambulatorio Privato CTR è inoltre convenzionato con le principali assicurazioni private, quali:

- UNISALUTE
- PREVIMEDICAL
- CAMPA
- EMEC
- POSTENETWORK PROTEZIONE

## 9. 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 nello spazio comune e accessibile al pubblico nell'accettazione.

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

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

## 10. QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

---

Il Poliambulatorio verifica periodicamente il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, all'ambiente e al personale. Il materiale viene raccolto e analizzato dal Responsabile della Qualità della struttura, che provvederà ad apportare le modifiche necessarie atte a mantenere gli standard di qualità. Il questionario di soddisfazione deve essere posto nell'apposito contenitore nello spazio comune dell'accettazione.

## 11. 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.

Il Poliambulatorio adotta tutte le direttive per essere in linea con la nuova normativa privacy in vigore (GDPR 05/2018), nominando un Data Protection Officer (DPO), contattabile all'indirizzo mail [privacy@ctrpoliambulatorio.com](mailto:privacy@ctrpoliambulatorio.com).

# 12. NORMATIVE DI RIFERIMENTO

---

- 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.
- Legge n.196 del 30/06/2003 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.