

<b>Allegato 2.1</b> <b>Rev. 3/2019</b> <b>04-2019</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>COOPERATIVA MEDICI &amp; DENTISTI</b>	
---	--	---

La Carta dei Servizi è lo strumento con cui il Poliambulatorio COOPERATIVA MEDICI & DENTISTI intende instaurare un dialogo con i propri utenti, promuovendone l'informazione, la tutela e la partecipazione, ed impegnandosi, secondo i dettami della Politica per la Qualità espressa dalla Direzione, al rispetto ed alla verifica degli standard di qualità adottati.

## **1. STRUTTURA OPERATIVA**

Il Poliambulatorio Privato COOPERATIVA MEDICI & DENTISTI ha la propria sede operativa dal 1991 in Modena in Via P. Giardini n. 466, tel. 059 344482 fax 059 2926882, con indirizzo e-mail: [info@cometa99.it](mailto:info@cometa99.it)

Opera in una struttura di circa 400 mq, posta al secondo piano, facilmente raggiungibile sia con i mezzi pubblici che privati. E' priva di barriere architettoniche, ed è dotata di tutti i comfort e di moderne apparecchiature. Il raggiungimento in auto è favorito dal parcheggio pubblico presente in adiacenza al Poliambulatorio.

## **2. OBIETTIVI**

- Vuole porsi come punto di riferimento territoriale per una ampia gamma di attività sanitarie, di seguito elencate in modo dettagliato, finalizzate alla tutela della salute in generale, alla diagnosi tempestiva, alla terapia mirata ed al benessere generale della Persona. La struttura pone al centro della sua attenzione e di tutte le attività svolte l'Uomo, focalizzando le sue attività al servizio della Persona Umana, nel più assoluto rispetto dei suoi diritti e delle sue peculiarità, per ottenere la massima soddisfazione possibile dei suoi bisogni, espressi e non espressi, relativi agli ambiti trattati.
- L'elevato numero di specialità e prestazioni fornite tendono a soddisfare il bisogno quantitativo, ma soprattutto qualitativo, di prestazioni sul territorio, con eccezione di alcune specialità ad altissima tecnologia o con necessità di degenza.
- Si propone di essere complementare alle attività sanitarie ambulatoriali erogate nel territorio dai servizi pubblici dell'Azienda U.S.L. di Modena.
- Si propone inoltre di essere di riferimento per l'Utenza per la qualità delle prestazioni erogate, la soddisfazione del cliente, l'equità delle tariffe, l'accoglienza professionale, la grande flessibilità e disponibilità verso le esigenze dell'Utente.

Per soddisfare gli obiettivi e gli indirizzi di cui sopra la struttura mette a disposizione dell'Utenza, come già detto, un altissimo numero di specialità mediche nonché di specialisti di alto livello nelle rispettive branche specialistiche. La struttura si propone di monitorare sempre, tramite l'espressione

<b>Allegato 2.1</b> <b>Rev. 3/2019</b> <b>04-2019</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>COOPERATIVA MEDICI &amp; DENTISTI</b>	
---	--	---

della soddisfazione dell'Utente, la qualità delle prestazioni fornite quale obiettivo ultimo della propria attività sul territorio.

Inoltre garantisce buona qualità nei requisiti strutturali ed impiantistici che rendano, il Poliambulatorio Privato COOPERATIVA MEDICI & DENTISTI, piacevole e confortevole a tutti i cittadini che vi accedono e a tutti i collaboratori che vi trascorrono la loro giornata lavorativa.

Anche le attrezzature sanitarie sono di recente acquisizione, dalle più semplici alle più complesse, adatte a offrire il massimo della capacità tecnologica attuale.

L'organizzazione infine è tale da avere un impatto confidente con il pubblico, semplice nell'indirizzare il cliente alle prestazioni richieste, sufficientemente elastica per assorbire le eventuali punte delle richieste. L'organizzazione è codificata e periodicamente revisionata.

Le attività del Poliambulatorio Privato COOPERATIVA MEDICI & DENTISTI sono improntate alla massima correttezza e considerazione del paziente ed in particolare seguono i principi di:

#### **Uguaglianza**

Ad ogni utente del Poliambulatorio viene riconosciuto il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di età, sesso, razza, religione, lingua, nazionalità, opinioni politiche, condizione sociale od altro.

#### **Imparzialità**

I comportamenti degli operatori nei confronti degli utenti sono ispirati a criteri d'obiettività, giustizia ed imparzialità.

#### **Continuità**

Il Poliambulatorio garantisce a tutti i suoi pazienti la continuità delle cure.

#### **Diritto di scelta**

Il Poliambulatorio riconosce all'utente il diritto di scelta della struttura sanitaria che meglio risponde alle proprie esigenze.

#### **Partecipazione**

La partecipazione di ciascun utente alla prestazione sanitaria è garantita per mezzo di un'informazione chiara, completa e corretta; l'utente ha il diritto di esprimere il proprio parere sulla qualità del servizio ricevuto per mezzo dei questionari di gradimento, dell'esposizione di reclami, delle proposte di miglioramento.

#### **Efficacia ed efficienza**

L'efficacia delle prestazioni è conseguenza dell'efficienza del sistema, del livello di specializzazione del personale, delle conoscenze medico-scientifiche più avanzate conseguenti alla formazione continua.

### **3. ELEMENTI GUIDA SONO E DOVRANNO ESSERE:**

- la formazione degli operatori come investimento strategico per migliorare gli aspetti tecnici e gestionali
- Il lavoro di gruppo per aggregare e migliorare le strategie aziendali
- L'attivazione di sistemi premianti anche per le responsabilità
- L'attenzione ai suggerimenti dei clienti per quanto riguarda alcune scelte aziendali relative all'accettazione, alle attese e alle urgenze.

### **4. LE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO FORNITO SONO:**

- alta professionalità del personale impiegato (medici, infermiere, personale di segreteria)
- grande e continua attenzione alle esigenze dei pazienti
- massima flessibilità nell'erogazione dei servizi, in conformità alle esigenze espresse dall'utenza
- costante attenzione all'aggiornamento professionale di tutto il personale
- sviluppo di tecniche avanzate e flessibili di controllo di gestione delle attività
- massimo impegno al rispetto dei requisiti stabiliti dalle disposizioni legislative
- orientamento al miglioramento continuativo

### **5. SERVIZI SANITARI FORNITI DALLA STRUTTURA**

Direttore Sanitario: dr. d'Angelo Paolo Giuseppe – Specialista in Psichiatria e Criminologia Clinica

#### **5.1 AMBULATORI MEDICI**

Elenco branche specialistiche

- ◆ CARDIOLOGIA
- ◆ con annessa attività di biologa nutrizionista
- ◆ CHIRURGIA VASCOLARE
- ◆ DERMATOLOGIA
- ◆ FISIATRIA
- ◆ GINECOLOGIA E OSTETRICIA
- ◆ MEDICINA DELLO SPORT
- ◆ MEDICINA DEL LAVORO
- ◆ MEDICINA LEGALE con annessa attività visite mediche per pazienti
- ◆ NEUROLOGIA
- ◆ OCULISTICA
- ◆ ORTOPEDIA
- ◆ OTORINOLARINGOIATRIA

- ◆ PNEUMOLOGIA
- ◆ PSICHIATRIA e PSICOLOGIA
- ◆ UROLOGIA

## **5.2 AMBULATORI ODONTOIATRICI**

## **5.3 DIAGNOSTICA PER IMMAGINI LIMITATAMENTE AD ECOGRAFIE**

### **5.1 AMBULATORI MEDICI**

#### **ANGIOLOGIA – CHIRURGIA VASCOLARE**

- ☞ Visita specialistica
- ☞ Ecocolordoppler dei Tronchi Sovraortici
- ☞ Ecocolordoppler dei Grossi Vasi Addominali
- ☞ Ecocolordoppler degli Arti Superiori o Inferiori o Distrettuale, Arterioso o Venoso
- ☞ Ecocolordoppler delle Arterie Renali

#### **CARDIOLOGIA**

- ☞ Visita cardiologica
- ☞ Ecocardiografia
- ☞ Elettrocardiogramma
- ☞ Test da sforzo con cicloergometro e cubestress package hd con accessori
- ☞ Elettrocardiogramma dinamico secondo Holter
- ☞ Holter pressorio
- ☞ Trattamento antipertensivo

#### **NON SI ESEGUONO PRESTAZIONI DI CARDIOLOGIA INFANTILE NON SI ESEGUE IL TILT TEST**

In ambito della specialistica cardiologica si forniscono prestazioni di

#### **DIETOLOGIA:**

Dietoterapia delle malattie metaboliche (obesità, dislipidemie, diabete); valutazione nutrizionale e dietoterapia in età evolutiva, in gravidanza, nello sportivo, in età geriatrica.

L'attività si propone anche di fornire corretti regimi alimentari nell'ambito della prevenzione delle malattie cardiovascolari nella popolazione a rischio.

La valutazione nutrizionale viene effettuata attraverso la misurazione dei dati antropometrici: peso, altezza, indice di massa corporea, rapporto vita/fianchi; con lo studio della composizione corporea.

#### **DERMATOLOGIA**

- ☞ Visite patologiche specialistiche (acne, psoriasi, rosacea, ...)
- ☞ Visite per patologie di origine allergologica (dermatiti allergiche e irritative)

- ☞ Visite per controllo e trattamento nei
- ☞ Check-up nevi in videodermatoscopia
- ☞ Prick test
- ☞ Patch test
- ☞ Crioterapia di lesioni cutanee e verruche
- ☞ Peeling
- ☞ Mesoterapia

### **FISIATRIA**

- ☞ Visita Specialistica
- ☞ Infiltrazioni
- ☞ Esame posturale con pedana stabilometrica integrata con sistema B.A.K (body analysis Kapture)  
Sistema video computerizzato
- ☞ Esame piede in statica e in dinamica

### **GINECOLOGIA ED OSTETRICIA**

- ☞ Visita ostetrica
- ☞ Visita ginecologica
- ☞ Ecografia ginecologica
- ☞ Ecografia ostetrica
- ☞ Ecografia transvaginale
- ☞ PAP test
- ☞ Tampone vaginale

### **MEDICINA DELLO SPORT**

- ☞ Certificazioni di idoneità sportiva agonistica di tipo A e B (D.M.18 febbraio 1982)
- ☞ Certificazioni di idoneità sportiva non agonistica (D.M.28 febbraio 1983)
- ☞ Consulenze inerenti a problematiche medico-sportive (sport in età evolutiva o nella terza età, diagnosi non strumentale di patologie dell'apparato locomotore legate alla pratica sportiva, consigli dietologici ecc.)

### **MEDICINA DEL LAVORO**

- ☞ Visita di idoneità
- ☞ Visita di assunzione
- ☞ Spirometria
- ☞ Elettrocardiogramma
- ☞ Audiometria e cartella audiologica
- ☞ Impedenziometria
- ☞ Potenziali evocati
- ☞ Visita per videoterminalisti
- ☞ Esami di laboratorio
- ☞ Esami di tossicologia

## **MEDICINA LEGALE E DELLE ASSICURAZIONI**

- ☞ Sono specifici ambiti di competenza del settore la medicina sociale, la criminologia, la psicopatologia forense, la tossicologia forense, la deontologia, l'etica medica e la bioetica clinica.
- ☞ La medicina legale è la disciplina che affronta tutti i momenti cruciali della umana esistenza, dalla procreazione assistita alla interruzione della gravidanza, dalla sperimentazione dei farmaci al trapianto di organi, dagli effetti lesivi e letiferi della violenza e dell'incuria alle esigenze di giustizia penale e civile, rappresentando nel corso degli studi giuridici l'unica occasione che consente la formazione di una coscienza bioetica adeguata alle complesse questioni inerenti la persona e i fondamentali diritti alla vita e alla salute, alla dignità e alla libertà dell'uomo.
- ☞ Essenziale il contributo dei giuristi per le basi del diritto, la normativa e la giurisprudenza di riferimento in ambito di medicina legale penalistica, civilistica, assicurativa, la comunicazione, i linguaggi, la persuasione, le investigazioni, la formazione della prova nel processo penale con particolare riferimento ai temi delle testimonianze, delle perizie e consulenze tecniche, della informatizzazione di didattica, giustizia e sanità.

## **NEUROLOGIA**

- ☞ Visita neurologica
- ☞ Blink – reflex curva T risposte riflesse
- ☞ Test funzioni linguistiche
- ☞ Test memoria spaziale
- ☞ Test memoria verbale
- ☞ Test memoria visiva
- ☞ Test neurofisiologici per valutazione sistema nervoso vegetativo
- ☞ Test per afasia
- ☞ Valutazione funzioni corticali (frontali, percettive, prussiche)
- ☞ Rieducazione disturbi cognitivi individuali
- ☞ Scala WAIS
- ☞ Scala WISC
- ☞ Trattamento dell'epilessia
- ☞ Trattamento delle malattie dementigene
- ☞ Trattamento del Parkinson

## **OCULISTICA**

- ☞ Visita specialistica
- ☞ Esame visus
- ☞ Motilità oculare
- ☞ Controllo tono oculare (tonometria)
- ☞ Esame fundus oculi
- ☞ Esame della funzione binoculare

- ☞ Test di Schirmer
- ☞ Eco bulbare
- ☞ Campo visivo
- ☞ Pachimetria
- ☞ GDX
- ☞ OCT

## **ORTOPEDIA**

- ☞ Visita Specialistica
- ☞ Manipolazioni vertebrali
- ☞ Artrocentesi
- ☞ Infiltrazioni articolare e periarticolari

## **OTORINOLARINGOIATRIA**

- ☞ Visita specialistica
- ☞ Esame audiometrico ed impedenziometrico
- ☞ Prove vestibolari
- ☞ Fibroendoscopia diagnostica delle prime vie aeree

## **PNEUMOLOGIA**

- ☞ Visita specialistica per patologie respiratorie
- ☞ Visita con spirometria

## **PSICHIATRIA**

- ☞ Visita psichiatrica
- ☞ Psicoterapia di sostegno
- ☞ Psicoterapie dinamiche
- ☞ Psicoterapia di gruppo
- ☞ Psicoterapia individuale
- ☞ Psicoterapia nucleo familiare
- ☞ Somministrazione test: memoria, deterioramento, intelligenza, proiettivi della personalità, dello sviluppo intellettuale, delle abilità visuo-spaziali, delle funzioni esecutive, di valutazione disabilità sociale, di valutazione del carico familiare e strategie di coping, training autogeno
- ☞ Consulenza psicosomatica
- ☞ Prescrizione psicofarmacologica

In ambito della specialistica psichiatrica si forniscono prestazioni di

- ☞ **PSICOLOGIA**

## UROLOGIA

- ☞ Visita Specialistica
- ☞ Studio varicocele
- ☞ Studio dell'impotenza sessuale
- ☞ Ecografia Transrettale

## 5.2 AMBULATORI ODONTOIATRICI

**dr. Carmine D'ANGELO (responsabile di branca) e dr. Umberto MAZZONI, odontoiatri; dr. Paolo Giuseppe D'ANGELO (medico-chirurgo iscritto all'Albo degli odontoiatri)**

- ☞ Applicazione perno-moncone in lega aurea e corona in porcellana o oro-porcellana
- ☞ Applicazione perno-moncone in lega aurea e corona in resina o oro-resina
- ☞ Asportazione di epulide
- ☞ Asportazione di lesione o tessuto della gengiva
- ☞ Asportazione di lesione odontogena della mandibola
- ☞ Biopsia mucosa e sottomucosa cavità orale
- ☞ Ablazione tartaro con ultrasuoni
- ☞ Ablazione tartaro manuale
- ☞ Apicectomia inclusa otturazione retrograda
- ☞ Applicazione corona a giacca in resina
- ☞ Applicazione corona faccettata in lega aurea e porcellana o a giacca in porcellana
- ☞ Applicazione corona in resina e lega aurea
- ☞ Applicazione corona  $\frac{3}{4}$  lega aurea
- ☞ Applicazione corona in lega aurea o aurea fusa
- ☞ Applicazione di ponte fisso in lega aurea/oro resina/oro porcellana
- ☞ Applicazione di ponte fisso e protesi avvitata su impianti endossei
- ☞ Inserimento impianti endossei
- ☞ Applicazione paradontale di osso o membrane
- ☞ Biopsia dell'alveolo
- ☞ Biopsia gengiva
- ☞ Biopsia labbro
- ☞ Chiusura di fistola oroantrale
- ☞ Cura stomatite-gengivite-alveolite
- ☞ Estrazione dente con elevazione lembo muco-periostale con anestesia
- ☞ Estrazione dente deciduo con anestesia
- ☞ Estrazione dente incluso o germectomia con anestesia
- ☞ Estrazione di dente permanente inclusa anestesia
- ☞ Estrazione radice residua inclusa anestesia
- ☞ Estrazione terzo molare in disodontiasi con anestesia
- ☞ Frenulectomia labiale
- ☞ Frenulectomia linguale



- ☞ Gengivectomia incluso innesto libero o pedunculato
- ☞ Gengivoplastica
- ☞ Molaggio selettivo denti
- ☞ Osteoplastica paradontale
- ☞ Protesi mobile (completa o parziale)
- ☞ Protesi scheletrito
- ☞ Protesi: inserzione e aggiunta elementi
- ☞ Radiografia indorale denti
- ☞ Ricementazione di corona o ponte
- ☞ Ricostruzione dente e otturazione carie, con incappucciamento della polpa
- ☞ Riparazione apparecchio ortodontico
- ☞ Riparazione protesi
- ☞ Sigillatura dei solchi e delle fossette
- ☞ Specillazione di dotto salivare
- ☞ Splintaggio per gruppo di 4 denti
- ☞ Sutura di lacerazione del labbro
- ☞ Sutura lacerazione cavo orale
- ☞ Terapia canalare dente monoradicolato
- ☞ Terapia canalare dente pluriradicolato
- ☞ Ortodonzia: fissa, mobile, funzionale

### **5.3 DIAGNOSTICA PER IMMAGINI LIMITATAMENTE AD ECOGRAFIE**

- ☞ Ecografia addominale
- ☞ Ecografia muscolare ed articolare
- ☞ Ecografia tessuti molli
- ☞ Ecografia mammaria
- ☞ Ecografia tiroide
- ☞ Ecografia ghiandole salivari
- ☞ Ecografia scrotale e testicolare
- ☞ Ecografia vescicole
- ☞ Ecografia anca neonatale
- ☞ Ecografia prostatica transrettale

## **6. ACCESSO ALLE ATTIVITA' DELLA STRUTTURA**

L'accesso al pubblico può avvenire con diverse modalità:

- per richiesta diretta alla Reception nel Poliambulatorio
- per via telefonica
- tramite via telematica

<b>Allegato 2.1</b> <b>Rev. 3/2019</b> <b>04-2019</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>COOPERATIVA MEDICI &amp; DENTISTI</b>	
---	--	---

L'utente può essere inviato alla struttura dal proprio medico di famiglia o dal medico specialista oppure accede spontaneamente per proprie esigenze personali.

Nel caso di accesso spontaneo un medico della struttura è costantemente a disposizione dell'utente per un migliore orientamento e per fornire prestazioni di cui ci sia reale bisogno.

## **7. EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE**

### ***Accettazione***

Al momento dell'erogazione della prestazione, il paziente deve presentarsi all'accettazione del poliambulatorio esibendo i seguenti documenti

- Documento comprovante l'identità (Carta d'identità, passaporto o altro valido). Si ricorda che la patente di guida nella nuova versione non costituisce documento d'identità.
- Eventuali documenti rilasciati dal medico curante
- Tessera sanitaria
- Codice fiscale
- È consigliabile disporre anche della eventuale documentazione clinica precedente e dell'elenco dei farmaci che si stanno assumendo
- Eventuale elenco delle sostanze cui si è allergici

### ***Rilascio di referti e certificati***

Il rilascio di referti conseguenti a visita specialistica o a ecografie è immediato, al termine della visita. Qualora eseguito, il rilascio di referto relativo a pap-test viene consegnato entro 20 giorni.

Il rilascio di certificati comprovanti l'avvenuta prestazione può essere richiesto dal paziente al momento dell'accettazione.

### ***Rispetto della riservatezza***

Al momento dell'accettazione all'utente vengono richiesti l'autorizzazione al trattamento dei dati sensibili. Il poliambulatorio garantisce comunque all'utente il segreto professionale in relazione a diagnosi, a terapie ed a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano nell'ambito della prestazione.

La sottoscrizione di queste autorizzazioni è essenziale per l'esecuzione della prestazione.

### ***Consenso informato***

L'utente ha diritto di essere informato e coinvolto nell'iter diagnostico e terapeutico; può accettare o rifiutare le proposte formulate dai medici, esprimendo la propria condivisione od il proprio rifiuto tramite la sottoscrizione del modulo di consenso informato.

L'utente ha inoltre il diritto di ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni da parte dei medici come da parte del personale paramedico operante nella branca in cui riceve la prestazione, secondo le competenze specifiche.

<p>Allegato 2.1 Rev. 3/2019 04-2019</p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>COOPERATIVA MEDICI &amp; DENTISTI</b></p>	
---	--	---

## 7.1 PAGAMENTO DELLA PRESTAZIONE

Il pagamento della prestazione, ove previsto, avviene al momento dell'esecuzione della prestazione.

## 8. INDICAZIONI COMPORTAMENTALI

### *Telefoni cellulari*

Per il rispetto dell'ambiente e degli altri utenti, ed anche per evitare eventuali interferenze con le delicate apparecchiature elettroniche in uso nei vari ambulatori, si prega di spegnere i telefoni cellulari oltre l'ambiente d'accettazione.

### *Fumo*

Ai sensi della legge 584/75 è vietato fumare in tutta l'area interna al poliambulatorio. Chi proprio non possa farne a meno, è pregato di fumare all'esterno e di spegnere e riporre il materiale da fumo qualche minuto prima di rientrare negli ambienti del poliambulatorio.

### *Emergenza*

Il Poliambulatorio Privato COOPERATIVA MEDICI & DENTISTI ha predisposto piani d'emergenza per eventi inattesi; tali piani possono scattare immediatamente all'occorrenza ed in essi ciascun operatore riveste un ruolo preciso. Gli obiettivi di tali piani, che sono espressamente operativi, sono di minimizzare i rischi cui gli utenti possono andare incontro a causa dell'evento, soccorrere quelli eventualmente coinvolti e controllare l'evento per la riduzione dei danni.

In caso di eventi imprevedibili, si prega di mantenere la calma e di eseguire quanto richiesto dal personale di reparto.

In particolare in caso d'abbandono della struttura, non ritornare nell'ambiente da cui si proviene, ma dirigersi verso la via uscita d'emergenza segnalata dai cartelli indicatori.

### *Segnalazioni e reclami*

Per la segnalazione di eventuali disservizi, l'utente può rivolgersi sia al personale dell'accettazione, sia al Responsabile Sanitario della struttura, con le seguenti modalità:

- Segnalazione verbale
- Lettera in carta semplice (firmata)
- Telefono, fax, posta elettronica
- Compilazione dell'apposito modulo presente in uno dei dispenser posti nei pressi dell'accettazione.

## 9. PREVENZIONE DELLE INFEZIONI DA AGENTI BIOLOGICI

Alcune delle attività svolte nell'ambito del Poliambulatorio Privato COOPERATIVA MEDICI & DENTISTI possono comportare la presenza di possibili rischi biologici.

Allo scopo di prevenire infezioni dovute a tali agenti, tutti gli addetti a tali attività si servono di mezzi di protezione individuale quali guanti e mascherine.

Tali dispositivi di protezione individuali devono essere usati non solo in caso di contatti con liquidi biologici o cute con lesioni, ma anche durante le operazioni di pulizia delle attrezzature, dei presidi e per la raccolta dei rifiuti. La sterilizzazione delle attrezzature di lavoro multiuso (forbici, pinze, ferri in genere) viene effettuata dopo ciascun uso mediante apparecchiatura specifica posta in apposito ambiente, applicando le disposizioni riportate in MeMo5 della Regione Emilia-Romagna.

## 10. STANDARD DI QUALITA' IMPEGNI E PROGRAMMI

Il Poliambulatorio Privato COOPERATIVA MEDICI & DENTISTI, allo scopo di fornire un servizio sempre all'altezza delle aspettative degli utenti ha avviato un sistema di gestione per la qualità i cui obiettivi principali sono:

- Il miglioramento continuo delle prestazioni e perciò della carta dei servizi
- La verifica degli standard di qualità delle prestazioni
- L'esame delle segnalazioni degli utenti
- L'esame dei questionari di gradimento degli utenti

La direzione sanitaria del poliambulatorio effettua indagini periodiche sul grado di soddisfazione dei clienti.

Sono stati individuati degli indicatori per oggettivare l'impegno e gli standard attesi di qualità delle prestazioni. Gli impegni, gli indicatori e gli standard devono essere comprensibili, appropriati e misurabili.

Sono **impegni**:

- la modulistica sanitaria: in genere costituita dalla "cartella clinica odontoiatrica" e dalla "cartella clinica psichiatrica", e dalla "cartella per la specialistica/referti"; i referti vengono rilasciati dai medici specialisti dopo ogni visita od esame clinico. Tutti sono documenti digitalizzati riportanti l'intestazione della struttura con firma leggibile e linguaggio chiaro e comprensibile; sono sempre rintracciabili e riproducibili.

Le immagini fotografiche ed i tracciati degli esami specialistici, in copia unica, vengono sempre rilasciati ai pazienti.

- I programmi di prenotazione: chiari nelle date, negli orari e nella elencazione della terapia da effettuare, disponibili e consultabili attraverso la Segreteria.

- Il miglioramento dell'informazione all'utenza: nel dare l'informazione gli operatori tengono conto delle caratteristiche dell'interlocutore, della sua cultura generale e specifica, della sua età e degli aspetti psicologici. Il linguaggio utilizzato deve essere chiaro e comprensibile dall'utente,

<b>Allegato 2.1</b> <b>Rev. 3/2019</b> <b>04-2019</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>COOPERATIVA MEDICI &amp; DENTISTI</b>	
---	--	---

semplice e non tecnico. L'informazione deve essere precisa e dettagliata, qualora insorgano barriere linguistiche vengono attivati i percorsi adeguati.

Sono **obiettivi**:

**Il diritto all'informazione e facilitazione all'accesso alla struttura sanitaria**

- garantire all'atto dell'accesso una accoglienza personalizzata con un colloquio e la consegna del materiale cartaceo informativo;
- garantire l'aggiornamento dei protocolli di accoglienza;
- garantire la continuità dell'informazione;
- garantire la valutazione critica dei reclami;
- garantire lo scambio di informazione tra gli operatori;
- informare il medico curante dell'eventuale necessità di continuità assistenziale.

**La personalizzazione e umanizzazione**

- garantire la riservatezza delle informazioni;
- garantire le procedure scritte relative al consenso firmato;
- garantire modalità e correttezza delle accoglienze;
- garantire il rispetto del regolare scorrimento nelle prenotazioni;
- garantire una modulistica completa e chiara;
- garantire la valutazione della soddisfazione del cliente;
- garantire il rispetto dei tempi previsti per la consegna dei referti e della documentazione sanitaria in genere.

**Il confort e la sicurezza della struttura sanitaria**

- garantire uno spazio per le attese confortevole anche per gli eventuali accompagnatori;
- garantire locali puliti con microclima adeguato;
- garantire servizi igienici adatti anche per i portatori di handicap.

**La prevenzione**

- garantire la salute del personale mediante la effettuazione delle valutazioni dei rischi ai sensi del D.Lgs. 81/08;
- garantire la predisposizione del programma degli interventi migliorativi da attuare;
- garantire l'osservazione del piano di prevenzione e controllo delle infezioni;
- garantire la gestione del rischio clinico ossia danni causati al paziente nel corso dell'assistenza sanitaria.

**11. DIRITTI DELL'UTENTE**

- ha diritto ad essere curato con tempestività, attenzione e rispetto anche delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- ha diritto di conservare il proprio nome;

<p>Allegato 2.1 Rev. 3/2019 04-2019</p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>COOPERATIVA MEDICI &amp; DENTISTI</b></p>	
---	--	---

- ha diritto di essere assistito da personale sanitario di suo gradimento e di cui si possa conoscere le generalità;
- ha diritto all'informazione ed al consenso: l'utente ha il diritto di ricevere una informazione riservata, rispettosa, comprensibile e puntuale sugli atti diagnostici e terapeutici, sui rischi connessi agli stessi, sugli effetti secondari e le controindicazioni e sulla possibilità di trattamenti alternativi anche se effettuabili presso strutture sanitarie diverse, infine sui ritardi o variazioni del programma clinico previsto;
- ha diritto di conoscere in modo dettagliato il costo dei trattamenti e delle prestazioni proposti e delle modalità di pagamento;
- ha 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;
- ha diritto alla privacy ossia alla riservatezza nel raccogliere le notizie sulla persona indispensabili per avere informazioni cliniche necessarie alla terapia, alla visita od all'esame strumentale. Il diritto alla riservatezza comporta, da parte di tutti gli operatori, il dovere del segreto professionale o d'ufficio. Informazioni sullo stato di salute e sull'andamento delle cure praticate verranno date solo al paziente; ai suoi famigliari o ad altre persone, solo previo consenso dell'interessato.

**11.1 Diritti 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.

## **12. DOVERI DEL CLIENTE**

### **Il cliente:**

- 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 e i turni convenuti;
- ha il dovere di rispettare l'eventuale attesa presso la reception sia all'atto della prenotazione che all'uscita delle prestazioni. Tale tempo è reso necessario dalle disposizioni per quanto attiene alle registrazioni 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 negli ambienti propri delle prestazioni sanitarie;
- 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 la prestazione quando previsto.

## **13. MAPPATURA DEI PROCESSI PRESTAZIONALI**

Il poliambulatorio COOPERATIVA MEDICI & DENTISTI ha definito la mappa dei processi prestazionali, definito un unico processo orizzontale, chiamato **produzione di prestazioni specialistiche in regime ambulatoriale** e che è differenziato secondo diverse procedure.

Contemporaneamente, come supporto alle attività relative al processo, sono stati definiti alcuni processi specifici e verticali, che consentono sia lo svolgimento, sia il miglioramento del processo fondamentale di erogazione del servizio e che s'identificano con i seguenti:

*Gestione delle attrezzature* diagnostiche ed elettromedicali

*Gestione del sistema informatico*

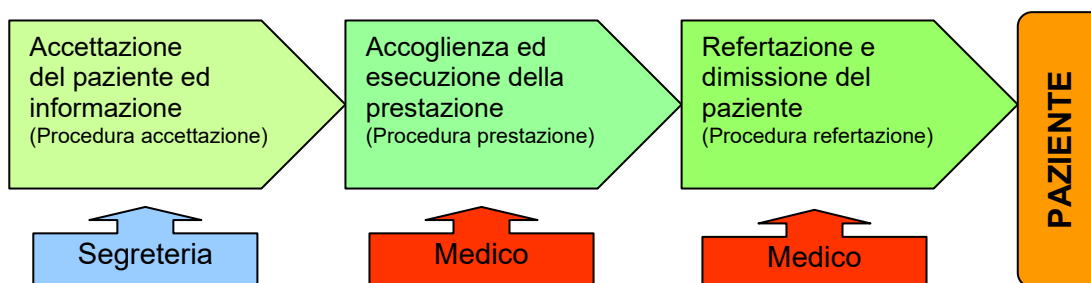
*Gestione della rete*

*Processo di miglioramento continuo*

*Monitoraggio della soddisfazione del cliente*

*Monitoraggio del sistema di gestione per la qualità*

### Schema mappatura del processo prestazionale



### Mappatura dei processi principali e delle interconnessioni

