



POLIAMBULATORIO PRIVATO

PARCO DEI CEDRI

CARTA DEI SERVIZI



Via Cracovia, 21 - 40139 Bologna
Tel. 051.467226 - info@parcodeicedri.it

*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 prefissati
per erogare un servizio sanitario di qualità.*

*È inoltre uno strumento di tutela delle
esigenze di tutti coloro che sceglieranno di
avvalersi del nostro Poliambulatorio.*

*L'obiettivo che con questo documento ci
poniamo è duplice: illustrare dettagliatamente
i servizi che il Poliambulatorio offre all'utente
per metterlo in condizioni di scegliere quello
a Lui più idoneo, e testimoniare il nostro
costante impegno verso il miglioramento della
qualità.*

*Per raggiungere questo obiettivo ci sarà di
prezioso aiuto la Sua collaborazione nel
fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.*

*A disposizione per ogni chiarimento o
suggerimento.*

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 Parco dei Cedri si propone come obiettivo quello di porre al centro della propria attività le esigenze del paziente, il suo stato di salute, con attenzione umana e competenza professionale necessarie a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura.

La struttura opera con un'equipe tesa a perseguire il miglioramento della qualità, anche attraverso l'analisi dei risultati, applicando i principi etici condivisi e rispettando la dignità della persona e la sua privacy.

VISION

Il Poliambulatorio Parco dei Cedri intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua del personale medico e paramedico, l'implementazione delle prestazioni erogate e l'aggiornamento delle dotazioni strumentali, per una sempre maggiore qualità nell'effettuazione delle prestazioni.

Gli **OBIETTIVI** del Poliambulatorio Parco dei Cedri sono i 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;

SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI

- ⇒ soddisfare le esigenze dell'utenza, sia per le prestazioni diagnostiche ambulatoriali che per il presidio di medicina fisica e riabilitazione, attraverso una corretta risposta gestionale al continuo modificarsi delle richieste; conseguentemente sono 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;
 - i 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 al quale affidarsi;
 - la refertazione immediata o in tempi brevi delle prestazioni diagnostiche;
 - un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
 - la professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e la disponibilità a fornire informazioni adeguate;
 - il rispetto della privacy.
- ⇒ raggiungere e mantenere gli standard di prodotto e di servizio così come programmati, al fine di perseguire un miglioramento continuo.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Poliambulatorio Parco dei Cedri è situato interamente al piano terreno, senza alcuna barriera architettonica. È dotato di n° 3 ambulatori, n° 11 box per terapie, una palestra di oltre 70 mq., un'ampia accettazione, una sala di attesa e servizi predisposti anche per disabili, come da norme vigenti.

Attualmente il Poliambulatorio Parco dei Cedri si caratterizza per l'ampia gamma di prestazioni offerte in regime di libera professione, tale da renderlo un punto di riferimento specialistico multidisciplinare completo ed efficace per le esigenze degli utenti.

Il Poliambulatorio è specializzato nell'erogazione di:

- prestazioni fisioterapiche e riabilitative, avvalendosi di apparecchiature e tecnologie di ultima generazione;
- prestazioni ecografiche, mediante apparecchiature volte alla diagnosi di patologie internistiche, cardiologiche, angiologiche, osteoarticolari e muscolo tendinee;
- esami elettromiografici, per lo studio delle patologie neuro muscolari, sensitive e motorie;
- esami ematici e urinari mediante apposito punto prelievi;
- prestazioni nel campo della medicina del lavoro, che esplica mediante apposito servizio, in ottemperanza

SEZIONE PRIMA**PRESENTAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI**

alle complesse disposizioni legislative in materia di salute del lavoratore (Dlgs. N.626/94).

Il Poliambulatorio Parco dei Cedri 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 e cura.

ATTIVITÀ SANITARIE EROGATE

Il Poliambulatorio Parco dei Cedri eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

Specialità ambulatoriali:

- *Ambulatorio di Angiologia*
- *Ambulatorio di Cardiologia*
- *Ambulatorio di Dermatologia*
- *Ambulatorio di Fisiatria*
- *Ambulatorio di Neurologia*
- *Ambulatorio di Oculistica*
- *Ambulatorio di Ortopedia*
- *Ambulatorio di Ostetricia e Ginecologia*
- *Ambulatorio di Otorinolaringoiatria*
- *Ambulatorio di Urologia*
- *Servizio di Diagnostica per Immagine*
- *Servizio di Medicina del lavoro*

Punto prelievi

Presidio di Medicina fisica e Riabilitazione

Elenco dei servizi di Specialità Ambulatoriale offerti:

ANGIOLOGIA

- Visita specialistica
- Doppler
- Ecodoppler
- Ecocolordoppler

CARDIOLOGIA

- Visita specialistica
- Elettrocardiogramma di base
- Ecocardiogramma

GINECOLOGIA E OSTETRICA

- Visita specialistica
- Ecografia ginecologica
- Pap test
- Colposcopia

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

- Densitometria ossea Total-Body
- Ecografia addome
- Ecografia osteo-articolare
- Ecografia muscolo-tendinea
- Ecografia dei testicoli
- Ecografia ovarica
- Ecografia ginecologica

- Ecografia della cute e del tessuto sottocutaneo
- Ecografia della mammella
- Ecografia del capo e del collo

MEDICINA DEL LAVORO

- Visita Specialistica
- Visio test
- Spirometria

NEUROLOGIA

- Visita Specialistica
- Elettromiografia

OCULISTICA

- Visita specialistica

ORTOPEDIA

- Visita Specialistica

OTORINOLARINGOIATRIA

- Visita specialistica
- Audiometria
- Impedenziometria
- Irrigazione dell'orecchio

UROLOGIA

- Visita specialistica

PUNTO PRELIEVI

Elenco dei servizi del Presidio di Medicina Fisica e Riabilitazione offerti:

⇒ **Visita specialistica fisiatrica**

⇒ **Fisioterapia strumentale:**

- Elettroterapia antalgica
- Irradiazione Infrarossa
- Ultrasuonoterapia
- Idrogalvanoterapia
- Laserterapia (He-Ne, CO₂, Yag)
- Radarterapia
- Elettrostimolazione muscolare
- Compex
- Correnti Interferenziali
- Hydrofor
- Endermology

⇒ **RIABILITAZIONE:**

- **Rieducazione Funzionale**
- **Rieducazione Motoria**
- **Rieducazione Posturale Globale**
- **Rieducazione con metodica Mc Kenzie**
- **Mobilizzazioni articolari e vertebrali**
- **Massoterapia**
- **Massaggio Linfodrenante**

ORARI DI APERTURA

Il Poliambulatorio Parco dei Cedri è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 19,30.

Il Servizio Accettazione è aperto per informazioni dalle ore 8,00 alle ore 19,00

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata dalle ore 8,00 alle ore 19,00 presso il Servizio Accettazione del Poliambulatorio o telefonicamente.

L'elenco aggiornato degli Specialisti e degli orari è disponibile in allegato.

SEZIONE TERZA**STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI**

OBIETTIVI	STANDARD E INDICATORI DI QUALITÀ
Identificabilità degli operatori	Tutto il personale ambulatoriale è fornito di apposito documento di identificazione, tenuto in evidenza.
Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura	Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Centro offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni.
Rispettare la dignità e la privacy del paziente	<p>I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio informatico del Centro e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate.</p> <p>Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale.</p> <p>Gli ambulatori e i box di terapia fisica, al momento dell'erogazione della prestazione, vengono tenuti costantemente chiusi.</p> <p>Gli spogliatoi e i servizi igienici sono separati per gli uomini e per le donne e predisposti per i disabili.</p>

SEZIONE TERZA**STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI**

<u>OBIETTIVI</u>	<u>STANDARD E INDICATORI DI QUALITÀ</u>
Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate	<p>Il Centro 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>

RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Il Centro si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo organizzativo, 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 verifiche, provvederà a rispondere entro 15 giorni.

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

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Con frequenza trimestrale il Responsabile per la Qualità analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, inoltrandoli alla Direzione, la quale provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.

Il questionario sulla soddisfazione del paziente è allegato alla presente Carta dei Servizi: una volta compilato deve essere inserito nell'apposito contenitore situato presso l'accettazione.

RIFERIMENTI LEGISLATIVI E BIBLIOGRAFICI

- 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.
- L.R. 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 L.R. 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.
- La qualità percepita in Emilia-Romagna. Strategie, metodi e strumenti per la valutazione dei servizi. Dossier 127-2006.