

# Etruria Poliambulatorio

---

**ergéa group**

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è lo strumento con cui il Poliambulatorio Privato Etruria 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.

## **PRESENTAZIONE**

Il Poliambulatorio Privato Etruria ha la propria sede operativa in Marzabotto (BO) in Via Risorgimento, 12/A (Bo) tel. 051.6787153 fax 051.932456, con indirizzo e-mail: [info@poliambulatorioetruria.it](mailto:info@poliambulatorioetruria.it)

Opera in una struttura di circa 300 mq, posta al piano terreno, facilmente raggiungibile sia con i mezzi pubblici che privati. È 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.

### **La struttura ha la seguente ragione d'essere ed i seguenti obiettivi e indirizzi:**

- 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. Bologna.
- 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 e diagnostiche nonché di specialisti di alto livello nelle rispettive branche specialistiche. La struttura si propone di monitorare sempre, tramite l'espressione della soddisfazione dell'Utente, la qualità delle prestazioni fornite quale obiettivo ultimo della propria attività sul territorio.

Inoltre garantisce buona qualità nei requisiti abitativi ed impiantistici che rendano, il Poliambulatorio Etruria, 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 saranno tutte di ultima generazione, dalle più semplici alle più complesse, adatte a offrire il massimo della capacità tecnologica attuale.

L'organizzazione infine sarà tale da avere un impatto confidante con il pubblico, semplice nell'indirizzare il cliente alle prestazioni da lui richieste, sufficientemente elastica per assorbire le eventuali punte delle richieste. La stessa sarà completamente controllata, codificata e periodicamente revisionata.

Le attività del Poliambulatorio Privato Etruria 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 formulari di sondaggio, 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.

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

- alta professionalità del personale impiegato (medici, tecnici, 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 dal cliente e dalle disposizioni legislative
- orientamento al miglioramento continuativo

**DIRETTORE SANITARIO: Dr. Pierluigi Bosi – Specialista in Otorinolaringoiatria .**

## **ATTIVITA' AMBULATORIALE NEGLI AMBULATORI MEDICI**

### **ANGIOLOGIA – CHIRURGIA VASCOLARE (Accreditata con S.S.N)**

- Visita specialistica
- Ecocolordoppler dei Tronchi Sovraortici
- Ecocolordoppler dei Grossi Vasi Addominali –arterie renali
- Ecocolordoppler degli Arti Superiori o Inferiori o Distrettuale, Arteriosa o Venosa

### **CARDIOLOGIA (Accreditata con S.S.N)**

- Visita specialistica
- E.C.G
- Ecocolordopplergrafiacardiaca
- Elettrocardiogramma Dinamico
- Monitoraggio continuo (24 ore) della pressione Arteriosa
- Test da sforzo con Tapis Roulant

### **CHIRURGIA GENERALE**

- Visita specialistica

### **DERMATOLOGIA**

- Visita Specialistica

### **DIAGNOSTICA PER IMMAGINI - RMN total body – ECOGRAFIA-DENSITOMETRIA (Accreditata con S.S.N)**

- Ecografia addominale
- Ecografia muscolare ed articolare
- Ecografia tessuti molli
- Ecografia mammaria
- Ecografia tiroide
- Ecografia ghiandole salivari
- Ecografia scrotale e testicolare
- Ecografia anca neonatale
- Ecografia prostatica trans-rettale
- Ecografia trans-vaginale
- RMN Encefalo -Massiccio Facciale
- RMN Rachide
- RMN Muscoloscheletrica
- RMN Addome
- RMN Colangiografia
- Densitometria lombare
- Densitometria femorale
- Densitometria polso
- Densitometria Total Body

Le indagini RM vengono eseguite senza e con Mdc

### **DIAGNOSTICA PER IMMAGINI-Radiologia Convenzionale(Accreditata con S.S.N)**

- Radiografia dei tessuti molli della faccia , del capo e del Collo
- Altra radiografia di ossa della faccia

- Radiografia del cranio e dei seni Paranasali
- Radiografia della sella turcica
- Controllo Radiologico di derivazioni liquorali
- Radiografia della colonna cervicale
- Radiografia della colonna toracica (dorsale)
- Radiografia della colonna lombosacrale
- Radiografia spalla e dell'arto superiore
- Radiografia del Gomito e dell'avambraccio
- Radiografia del polso e della mano
- Radiografia di pelvi e anca
- Radiografia del femore, ginocchio e gamba
- Radiografia del piede e della caviglia
- Radiografia completa degli arti inferiori e del bacino
- Radiografia assiale della rotula
- Radiografia di coste, sterno e clavicola
- Altra Radiografia di coste, sterno e clavicola
- Radiografia del torace di Routine
- Radiografia della trachea
- Radiografia Addome
- Radiografia apparato urinario
- Pelvimetria
- Studio età ossea
- Localizzazione radiologica di corpo estraneo

#### **DIAGNOSTICA PER IMMAGINI-TC (Accreditata con S.S.N)**

- Encefalo
- Collo
- Torace
- Addome
- Distretti scheletrici-osteoarticolari
- Rachide cervico-dorsale-lombare

#### **ENDOCRINOLOGIA (Accreditata con S.S.N)**

- Visita specialistica
- Ecografia tiroide

#### **FISIATRIA**

- Visita Specialistica
- Manipolazioni vertebrali
- Infiltrazioni

#### **GASTROENTEROLOGIA**

- Visita specialistica

#### **NEUROLOGIA (Accreditata con S.S.N)**

- Visita specialistica
- Elettromiografia

#### **OCULISTICA (Accreditata con S.S.N)**

- Visita Specialistica
- Campo Visivo
- Esame Visus

- Motilità oculare
- Controllo tono oculare ( tonometria )
- Esame Fundus Oculi
- Esame della funzione binoculare
- Test di Shirmer

#### **OTORINOLARINGOATRIA (Accreditata con S.S.N)**

- Visita specialistica\*
- Esame audiometrico ed impedienziometrico\*
- Prove vestibolari
- Fibroendoscopia diagnostica delle prime vie aeree

\*Accreditato con S.S.N

#### **UROLOGIA(Accreditata con S.S.N)**

- Visita Specialistica\*
- Studio varicocele
- Studio dell'impotenza vascolare
- Ecografia Transrettale

\*Accreditato con S.S.N

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

L'accesso al pubblico può avvenire con diverse modalità:

- Attraverso il CUP Aziendale con prenotazione presso il poliambulatorio o in qualsiasi punto CUP
- per richiesta diretta alla Reception nel Poliambulatorio
- per via telefonica

#### **Lista d'Attesa**

Le lista d'attesa delle prestazioni eseguite in accreditamento per utenti residenti nel territorio dell'AUSL dBologna sono gestite dal Servizio programmazione sanitaria dell'Azienda Usl di Bologna e non dalla struttura

Per le prestazioni prenotate direttamente dal Poliambulatorio non c'è lista d'attesa ed è sempre comunicata la data di prenotazione

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 e personale un medico della struttura è costantemente a disposizione dei clienti per un migliore orientamento e per conseguire una maggiore utilità dalle prestazioni richieste.

Ciò può accadere in particolare nel settore:

- Diagnostica per immagini (Ecografia,Rx,RMN,TC,Densitometria)

## **PER LE INDAGINI ECOGRAFICHE**

Stante l'assoluta innocuità della diagnostica ecografica l'accesso è libero, regolamentato dalla necessità di una preparazione per taluni esami:

- eventuale digiuno
- eventuale assunzione di acqua per avere la vescica distesa, ecc.

Le modalità di preparazione sono consegnate all'utente per iscritto previa illustrazione verbale ([FRM019](#), [FRM020](#), [FRM021](#), [FRM022](#), [FRM023](#))

## **PER LA DIAGNOSTICA CON RISONANZA MAGNETICA,TC**

E' sempre presente l'attenzione del medico radiologo della struttura.

Alla richiesta dell'utente, anche per meglio indirizzare l'indagine ed avere un risultato più utile. La risonanza magnetica e la TC hanno delle norme di accesso peculiari e comporta un consenso informato anche per l'eventuale introduzione di mezzo di contrasto (RMN) e in alcuni casi è controindicata ([FRM 25](#); [FRM026](#)).

## **PER LA DIAGNOSTICA CON RADIOLOGIA TRADIZIONALE -DENSITOMETRIA**

E' sempre presente l'attenzione del medico radiologo della struttura.

Alla richiesta dell'utente, anche per meglio indirizzare l'indagine ed avere un risultato più utile. Ha delle norme di accesso peculiari e comporta un consenso informato ([FRM 50](#); [FRM 58](#); [FRM59](#); [FRM 60](#)).

## **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 , ecografie ,ecocolordoppler vascolare/cardiaci Densitometria è immediato, al termine della visita e/o esame.

Il rilascio di referti conseguenti Holter ecg; Risonanza magnetica-Rx-TC viene effettuato entro un termine massimo di 4 giorni lavorativi, salvo particolarissime urgenze.

Per i referti diagnostici per immagini, a norma di legge (D.L. 128/1969 e L. 675/1996) è possibile:

- Richiedere la spedizione per posta (pagando un costo aggiuntivo)
- Delegare un congiunto o persona di fiducia al ritiro. La delega deve essere espressa in forma scritta, firmata dal delegante ed accompagnata da copia di documento d'identità del delegante e documento d'identità del delegato.

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 e l'autorizzazione alla divulgazione di informazioni sul suo stato di salute ai fini della tutela della salute dell'utente stesso. 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 del personale paramedico operante nella branca in cui riceve la prestazione, secondo le competenze specifiche.

## **PAGAMENTO DELLA PRESTAZIONE**

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

## **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 Etruria ha predisposto piani d'emergenza per eventi inattesi; tali piani possono scattare immediatamente all'occorrenza ed in essi ciascun elemento riveste un ruolo preciso. Gli obiettivi di tali piani, che sono espressamente procedurati, 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 più vicina 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 o all'Amministratore Unico della struttura, con le seguenti modalità:

- Segnalazione verbale
- Lettera in carta semplice (firmata)
- Telefono, fax, posta elettronica
- Compilazione dell'apposito modulo da richiedere presso lo sportello di accettazione

### **PREVENZIONE DELLE INFIEZIONI DA AGENTI BIOLOGICI**

Alcune delle attività svolte nell'ambito del Poliambulatorio Privato Etruria 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 monouso

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.

Viene utilizzato materiale monouso

### **GLI STANDARD DI QUALITÀ**

Il Poliambulatorio Privato Etruria, 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 sondaggi dei clienti

Poiché il Poliambulatorio eroga prestazioni sanitarie in regime ambulatoriale, il prodotto considerato s'identifica con prestazioni diagnostiche e visite specialistiche e, come tale, fa parte di processi più complessi che comunque, agli occhi dell'utente finale, corrispondono a processi diagnostici ed terapeutici mediante i quali si accerta l'esistenza o l'assenza di eventuali patologie.

L'esame delle aspettative dell'utente e dei requisiti del servizio da prestare al committente, unito all'esame della capacità del Poliambulatorio ci porta ad individuare i parametri con cui

misurare la qualità delle nostre prestazioni e tenerla continuamente monitorata, osservando gli indicatori della qualità correlati al parametro ed all'obiettivo.

Nel ciclo di verifica dell'andamento qualitativo rientra ovviamente anche la valutazione da parte del committente.

Di seguito si riportano gli standard di qualità che il Poliambulatorio Privato Etruria intende perseguire mediante la propria politica di miglioramento continuo, con gli indicatori che consentono di mantenere monitorato il livello qualitativo.

La verifica degli standard di qualità è affidata ad un "Team" costituito dal Legale Rappresentante, dal Direttore Sanitario e dal Responsabile della Gestione per la Qualità; tale Team ha anche il compito di formulare programmi per l'ampliamento ed il miglioramento dei servizi.

<u>PARAMETRI</u>	<u>INDICATORE</u>	<u>OBIETTIVO POLIAMBULATORIO ETRURIA</u>
<b>Efficacia della prestazione diagnostica</b>	<b>Professionalità Collaboratori.</b>  <b>Aggiornamento Apparecchiature.</b>	<b>100% Aggiornamento annuale professionisti ( formazione professionale )</b>  <b>Controllo tecnico apparecchiature</b>
<b>Referti</b>	<b>Chiarezza dei Referti.</b>  <b>Esecuzione nelle tempistiche programmate.</b>	<b>100% Chiarezza referti</b>  <b>Massimo 20' ritardo</b>
<b>Disponibilità apparecchiature</b>	<b>Monitoraggio fermi macchina</b>	<b>Massimo 5 giorni anno</b> <b>Indisponibilità Apparecchiature</b>
<b>Soddisfazione Utente</b>	<b>Accessibilità del servizio</b>  <b>Condizioni dell'ambiente</b>  <b>Comportamento del personale</b> <b>Reclami</b>	<b>Range "Buono-Ottimo"</b> <b>Punteggio Questionario Utente 4-5</b>

#### CARATTERISTICHE DELLA PRESTAZIONE PERCEPITE DALL'UTENTE

Per la prestazione ambulatoriale sono state prese a riferimento alcune caratteristiche da sottoporre all'esame dell'utente del servizio, allo scopo di meglio monitorarne l'andamento nel tempo e di valutarne il progressivo miglioramento. Tali caratteristiche sono elencate nel modulo di sondaggio degli utenti (VEDERE MODULO SONDAGGIO)

Caratteristica	Valore medio	Valore ultimo	Obiettivo
Accoglienza in segreteria	3	1	5
Trattamento e Professionalità da parte del medico specialista	3	1	5
Puntualità	3	1	5
Qualità delle informazioni ricevute	3	1	5
Ordine e pulizia	3	1	5

Per ciascuna di esse è definito un indicatore numerico, che consente di misurarne il livello proprio secondo la percezione che ciascun utente ha del servizio ricevuto e di prendere adeguate misure correttive.