



Poliambulatorio Oberdan

CARTA DEI SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

1. GENERALITÀ'

L
SEP

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

L
SEP

3. PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

L
SEP

4. DEFINIZIONI

L
SEP

5. POLITICA

L
SEP

5.1 DICHIARAZIONE DELLA DIREZIONE

L
SEP

5.2 MISSION E VISION

L
SEP

5.3 OBIETTIVI

L
SEP

6. STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE DEL POLIAMBULATORIO OBERDAN

6.1 COMPOSIZIONE DEL POLIAMBULATORIO

6.2 ORARI DI APERTURA

L
SEP

6.3 SERVIZIO SEGRETERIA

L
SEP

6.3.1 DIRITTO ALLA PRIVACY

6.3.2 CONSENSO INFORMATIVO

L
SEP

6.3.3 PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

L
SEP

7. ORGANIGRAMMA DEL POLIAMBULATORIO OBERDAN

8. FUNZIONIGRAMMA DEL POLIAMBULATORIO OBERDAN

9. LE PRESTAZIONI FORNITE DAL POLIAMBULATORIO OBERDAN

L
SEP

10. VERIFICA DEGLI IMPEGNI ED ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO:

10.1 IMPEGNO ALLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

L
SEP

11. FUMO

L
SEP

12. PULIZIA

1. GENERALITÀ

Questa Carta dei servizi sanitari è, innanzi tutto, una presentazione del nostro Poliambulatorio, con le sue caratteristiche, le sue attività, i servizi e le prestazioni che è in grado di fornire. Questa non è una presentazione che vuole essere fine a se stessa, ma porsi come un momento di accoglienza e di reciproca conoscenza con tutti coloro che si rivolgono al nostro Poliambulatorio, fiduciosi di trovarvi un aiuto nelle difficoltà da cui sono afflitti.

Chi viene al Poliambulatorio Oberdan deve superare ogni sensazione di estraneità, di soggezione di fronte ad un ambiente sconosciuto e sentirsi subito circondato da uno spirito di affettuosa ospitalità e calore umano. Egli potrà così ottenere le prestazioni più appropriate ed adeguate alla sua situazione, sentirsi partecipe di quanto viene fatto nei suoi confronti, avere migliore consapevolezza dei propri diritti. Potrà anche contribuire, attraverso le sue segnalazioni e, quando occorre, i suoi giusti reclami, a colmare le deficienze che inevitabilmente si verificheranno e mettere in condizione il nostro Poliambulatorio di fornire un servizio sempre più qualificato e rispondente alle esigenze di ciascuno.

La carta dei servizi è:

- *un adempimento fondato su una serie di norme;*
- *uno dei requisiti per l'accreditamento;*
- *uno strumento soft di approccio alla qualità, nel quale è proposta una particolare procedura per l'individuazione di dimensioni, fattori, indicatori e standard di qualità;*
- *uno strumento dinamico, soggetto a continue verifiche ed integrazioni;*
- *uno strumento disponibile nell'ambulatorio contenente le informazioni sui percorsi da effettuare da parte dell'utente per usufruire delle prestazioni erogate .*

Non si tratta tuttavia di una tutela intesa come mero riconoscimento formale delle garanzie del cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati. La carta dei servizi assegna, dunque, un ruolo forte sia agli enti erogatori dei servizi, sia ai cittadini nell'orientare l'attività dei servizi verso il loro compito: fornire un servizio di buona qualità ai cittadini-utenti. La Carta prevede inoltre le modalità attraverso le quali gli stessi cittadini possono facilmente accedere alle procedure di reclamo.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Le norme di riferimento fondamentali per la "carta dei servizi" sono: **la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994**, recante *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"* ; il **DPCM 19 maggio 1995**, concernente lo - *Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari*"-; **le linee**

guida del Ministero della Sanità (SCPS) N. 2/95 relative all'“*Attuazione della carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale*”; **codice n. DLGS 196/03** materia di *protezione dei dati personali*; **DLGS 231/01** disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'art. 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300.

L'EROGAZIONE DEI SERVIZI AVVIENE NEL RISPETTO DEI SEGUENTI PRINCIPI FONDAMENTALI:

- **EGUAGLIANZA:** le prestazioni sono erogate senza distinzione di genere, etnia, lingua, ceto sociale, nazionalità, religione ed opinioni politiche e filosofiche.
- **IMPARZIALITA':** le prestazioni sono erogate attraverso comportamenti obiettivi, equi, trasparenti ed imparziali
- **CONTINUITA':** l'ambulatorio garantisce l'attuazione del programma in modo continuativo e senza interruzioni nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali
- **DIRITTO DI SCELTA:** l'ambulatorio garantisce al cittadino utente il diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.
- **APPROPRIATEZZA:** le prestazioni sono "appropriate" quando sono al tempo stesso pertinenti rispetto alle persone, circostanze e luoghi, valide da un punto di vista tecnico-scientifico e accettabili sia per i clienti che per gli operatori
- **PARTECIPAZIONE:** l'ambulatorio garantisce al cittadino utente il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** l'ambulatorio garantisce che i servizi e le prestazioni verranno fornite mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, e adottando tutte le misure idonee per soddisfare, in modo il più tempestivo possibile, i bisogni del cittadino utente, evitando dispendi che andrebbero a danno della collettività
- **EGUAGLIANZA DEI DIRITTI:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, inoltre va garantito il diritto alla differenza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione.
- **RISPETTO DEI DIRITTI DELLA DIGNITA' e DELLA RISERVATEZZA:** Ogni cittadino utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

3. PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La struttura si impegna a mettere a disposizione dei propri clienti la carta dei servizi presso la propria sede e sul sito internet

<http://www.poliambulatorioberdan.it/>

4. DEFINIZIONI

- **MISSION** La ragion d'essere della Struttura
- **VISION** Gli orizzonti sfidanti che la Struttura si propone di raggiungere sia per quanto concerne la propria evoluzione che per la qualità delle prestazioni e dei servizi erogati
- **OBIETTIVI** Obiettivi improntati sul breve e lungo periodo.

5. POLITICA

5.1 DICHIARAZIONE DELLA DIREZIONE

Il Poliambulatorio Oberdan offre ai suoi pazienti:

- Una struttura adibita alla medicina fisica, riabilitazione, rieducazione funzionale, ortopedia, fisiatria, cardiologia, neurologia, medicina legale, otorinolaringoiatria, urologia, psicologia e psicoterapia, dietologia, medicina dello sport, ozono terapia, interventistica spinale
- Competenze specialistiche e di attrezzature tecnologicamente adeguate;
- Ecografo ad ausilio per visite specialistiche ortopediche, cardiologiche per eseguire rispettivamente ecografie ed eco-color-doppler;
- Ecografo ad ausilio per visite specialistiche urologiche e ginecologiche;
- Un sistema gestionale che permetta di tenere sotto controllo e di migliorare la qualità del servizio, ma soprattutto la volontà di offrire ai pazienti una struttura di riferimento che offra un servizio globale per tutte le sue specialità.

5.2 MISSION VISION

La mission del Poliambulatorio Oberdan è quella di tendere costantemente a realizzare un servizio pubblico globale, di eccellenza e tempestivo nel campo della medicina fisica, riabilitazione, recupero, rieducazione funzionale, ortopedia, fisiatria, cardiologia, neurologia, medicina legale, otorinolaringoiatria, urologia, psicologia e psicoterapia, dietologia, psicomotricità e medicina dello sport fortemente orientato all'utente e rispettoso di tutti i suoi bisogni.

5.3 OBIETTIVI

La Direzione si impegna a:

- Perseguire costantemente la migliore efficienza, efficacia e tempestività delle prestazioni erogate;
- Favorire lo sviluppo personale e professionale dei membri della struttura attraverso la comunicazione interna e la formazione;
- Ottimizzare la capacità di gestione del rapporto con il cliente/paziente, aumentando il suo grado di soddisfazione e individuando le sue esigenze espresse ed implicite;
- Prevenire l'insorgere di errori individuando tutte le possibili criticità e i relativi

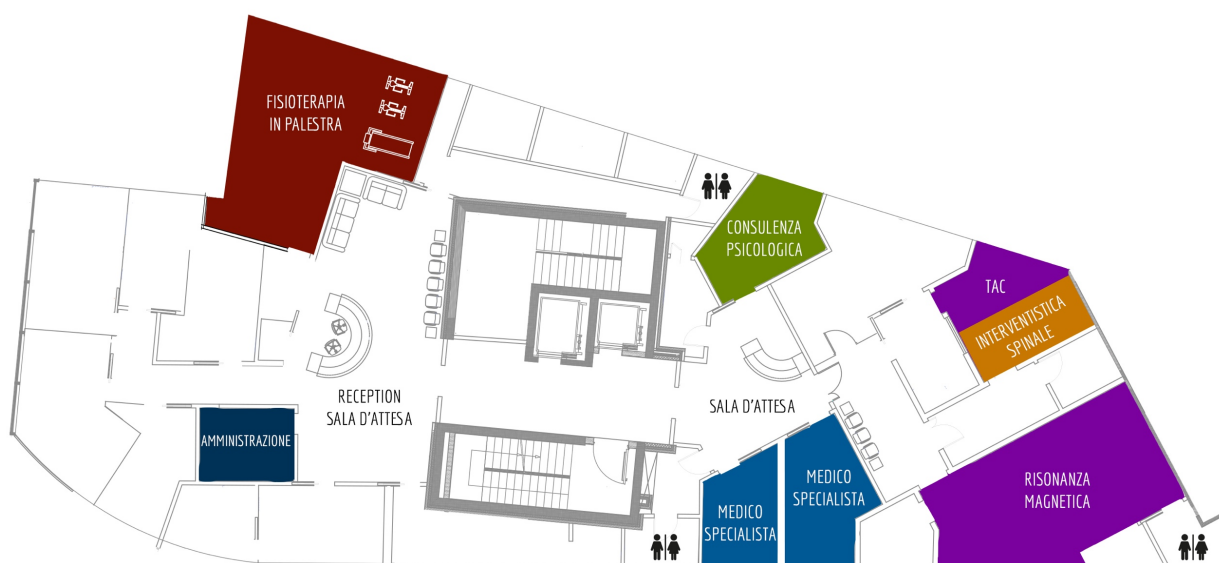
possibili interventi di miglioramento;

- Stimolare tutte le funzioni che ricoprono moli di responsabilità all'interno della Struttura, partecipando direttamente o indirettamente ai suoi risultati, a contribuire alla realizzazione della politica aziendale.
- Ricercare costantemente armonia ed efficace comunicazione all'interno della Struttura
- Aumentare la professionalità rispetto alle tipologie di prestazioni che maggiormente si erogano
- Ottenere un miglioramento generale della comunicazione della Struttura con l'esterno
- Incrementare i servizi e le prestazioni per un servizio sempre più globale
- Incrementare la capacità di servire sempre più pazienti.

6.STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE DEL POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO:

6.1 COMPOSIZIONE DEL POLIAMBULATORIO:

- N° 5 AMBULATORI
- N° 1 PALESTRA
- N° 1 SPOGLIATOIO
- N° 1 AREA SALA D'ATTESA E RECEPTION
- N° 3 LOCALI AMMINISTRATIVI
- N° 1 LOCALE DIREZIONALE CON ARCHIVIO E SERVIZIO IGIENICO
- N° 1 SERVIZIO IGIENICO E ADIACENTE LOCALE SPOGLIATOIO PER ADDETTI
- N° 1 SERVIZIO IGIENICO UTENTI
- N° 1 RIPOSTIGLIO



6.2 ORARI DI APERTURA

8.00-20.00 dal Lunedì al Venerdì

8.00 – 13.00 Sabato

Numero telefonici utili

Centralino +39 030 37 01 312

Fax +39 030 33 87 728

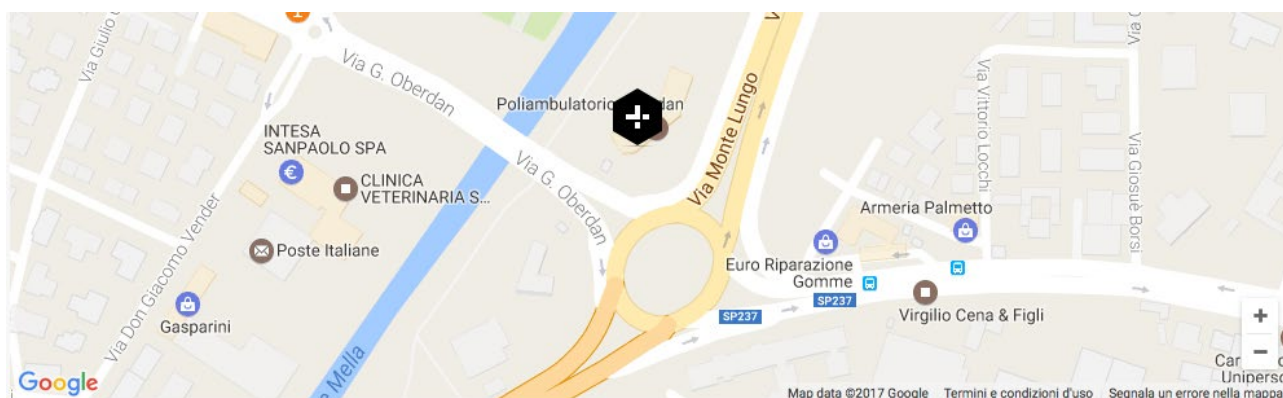
Cell. 3471553675

Urg. 3924663386

Mail: info@poliambulatorioberdan.it

Sito Web: www.poliambulatorioberdan.it

Via Guglielmo Oberdan 126 25128 Brescia



6.3 SERVIZIO SEGRETERIA

Il servizio di segreteria è a disposizione degli utenti, per prenotazioni telefoniche e per informazioni riguardanti modalità di accesso alla Struttura, i servizi, il loro costo complessivo e i tempi. Non esiste una priorità di accesso le richieste degli utenti sono trattate tutte come urgenze.

6.3.1 DIRITTO ALLA PRIVACY

Il paziente legge ed appone la propria firma al modulo del consenso per il trattamento dei dati personali, ai sensi del DLGS 196/03. La cartella clinica cartacea dell'utente è conservata in area protetta a disposizione unicamente del medico o terapeuta competente, a garanzia della riservatezza. I dati in formato elettronico sono protetti da adeguate tecnologie antintrusione e da sistemi di backup. Per i minori è necessario la firma e il documento di uno dei genitori/tutore.

6.3.2 CONSENSO INFORMATO

Ogni paziente che deve sostenere un trattamento terapeutico viene informato sulle modalità di intervento e dichiara per iscritto il proprio consenso compilando un modulo.

6.3.3 PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Le prestazioni vengono pagate a seguito dell'erogazione delle stesse, salvo accordi particolari con la Direzione.

7. ORGANIGRAMMA E FUNZIONI DEL POLIAMBULATORIO

RAPPRESENTANTE LEGALE/ DIREZIONE GENERALE (DIR/RDD)

Graziella Bragaglio Tecnico di Radiologia

DIRETTORE SANITARIO (DIS)

Dott. Matteo Bonetti Neuroradiologia-Ozonoterapia

MEDICI SPECIALISTI (MED)

Prof. Antonelli Alessandro	Urologia
Prof. Benussi Stefano	Cardiochirurgia
Dott. Bettinsoli Pierfrancesco	Ortopedia
Dott.ssa Bezzi Michela	Pneumologia
Dott.ssa Bondioni Maria Pia	Radiodiagnostica
Dott.ssa Buccheri Emilia	Ginecologia/ostetricia
Dott.ssa Caffarone Annalisa	Radioterapista-Ozonoterapia
Dott.ssa Calabrese Sarah	Chirurgia Plastica
Dott.ssa Capuano Cinzia	Cardiologia
Dott.ssa Cardinali Alice	Psicologia
Dott. Carpeggiani Guilherme	Ortopedia
Dott. Cristinelli Luca	Urologia
Dott.ssa D'Adda Chiara	Nutrizionista
Dott. De Nobili Umberto	Medicina-Chirurgia
Dott. Facchetti Luca	Radiologia
Dott. Fenu Riccardo	Ortopedia
Dott.ssa Ferrari Federica	Cardiologia
Dott. Ferrari Luca	Chirurgia maxillo-facciale
Dott. Finamanti Marco	Urologia
Dott.ssa Flocchini Elisa	Chirurgia plastica
Dott. Frigerio Michele	Neuroradiologia
Dott. Gaggiotti Mario	Nefrologia
Dott.ssa Garyfallidis Polyxeni	Cardiologia
Dott. Gavezzoli Diego	Chirurgia toracica
Dott. Giannini Matteo	Neurochirurgia
Dott.ssa Girelli Angela	Diabetologia
Dott. Gitti Filippo	Neuropsichiatria infantile
Dott. Gotti Fabio	Ortopedia
Dott. Grammatica Alberto	Otorinolaringoiatria
Dott.ssa Grandelli Martina	Psicologia

Dott. Gritti Alberto	Andrologia/urologia
Dott.ssa Lupi Laura	Cardiologia
Dott.ssa Livella Delia	Ortopedia
Dott. Maffeo Diego	Cardiologia
Dott. Maffezzoni Federico	Psicologia
Dott. Manca Giorgio	Chirurgia plastica
Dott. Manfrè Luigi	Neuroradiologo
Dott. Marchetti Fabio	Psicologia/psicoterapia
Dott. Mardighian Dikran	Neuroradiologia
Dott. Matti Alessandro	Agopuntura
Dott. Metra Marco	Cardiologia
Prof. Milano Giuseppe	Ortopedia
Dott. Minetti Stefano	Allergologia/immunologia clinica
Dott. Moretti Marco	Medicina Sportiva
Dott.ssa Nasta Paola	Malattie infettive
Dott.ssa Nava Anna Maria	Pneumologia
Dott. Ottaviani Gianmaria	Medicina, chirurgia, chirurgia vascolare
Dott.ssa Pelizzari Anna Maria	Ematologia
Dott.ssa Pezzali Natalia Letizia	Cardiologia
Dott. Pianta Luca	Otorinolaringoiatria
Dott. Piccioni Giuseppe	Anestesista, Agopuntura, Terapia del dolore
Prof. Pignata Giusto	Chirurgia Generale
Dott.ssa Pigozzi Marie Graciella	Gastroenterologia
Dott.ssa Pittiani Frida	Radiologia
Dott. Polcini Carlo	Oftalmologia
Dott. Pontoglio Sara	Biochimica e chimica ad indirizzo diagnostico
Dott.ssa Sabbadini Daniela	Psichiatria
Dott. Salvi Andrea	Medicina interna
Dott.ssa Scollato Alessandra	Psicologia
Dott. Simonini Giovanni	Ortopedia
Dott.ssa Stegher Claudia	Ginecologia/ostetricia
Dott. Ssa Toniati Paola	Allergologia/immunologia clinica
Dott. Torri Fabio	Chirurgia Pediatrica
Dott.ssa Tosoni Cinzia	Allergologia/immunologia
Dott.ssa Valloncini Eleonora	Chirurgia Generale
Dott. Vanzetti Enrico	Radiologia
Dott. Vidiri Vincenzo	Medicina Legale
Dott. Volpini Marco	Cardiologia
Dott.ssa Volonghi Irene	Neurologia
Dott. Zambello Alessio	Anestesista, Terapia del dolore, Ozonoterapia
Dott. Zenga Francesco	Neurochirurgia

FISIOTERAPISTI/MASSOFISIOTERAPISTI

Giovanni Bracchi	Massofisioterapista
------------------	---------------------

Enrico Bernardis
Massimo Cancelli
Chiara Carmeli
Paolo Denti
Stefano Giacomini

Osteopatia
Fisioterapista
Insegnamento di yoga
Fisioterapia
Massofisioterapia

AMMINISTRAZIONE/RECEPTION (AMM/REC)

Laura Deganello	Receptionist
Lorenzo Giardina	Accoglienza
Anna Guida	Accoglienza
Alessandra Marchesi	Receptionist
Elena Marinoni	Receptionist
Antonio Trimigno	Receptionist
Laura Laffranchi	Receptionist/Responsabile alla qualità (RQA)
Marisa Spinoni	Contabilità, Amministrazione, Ufficio acquisti

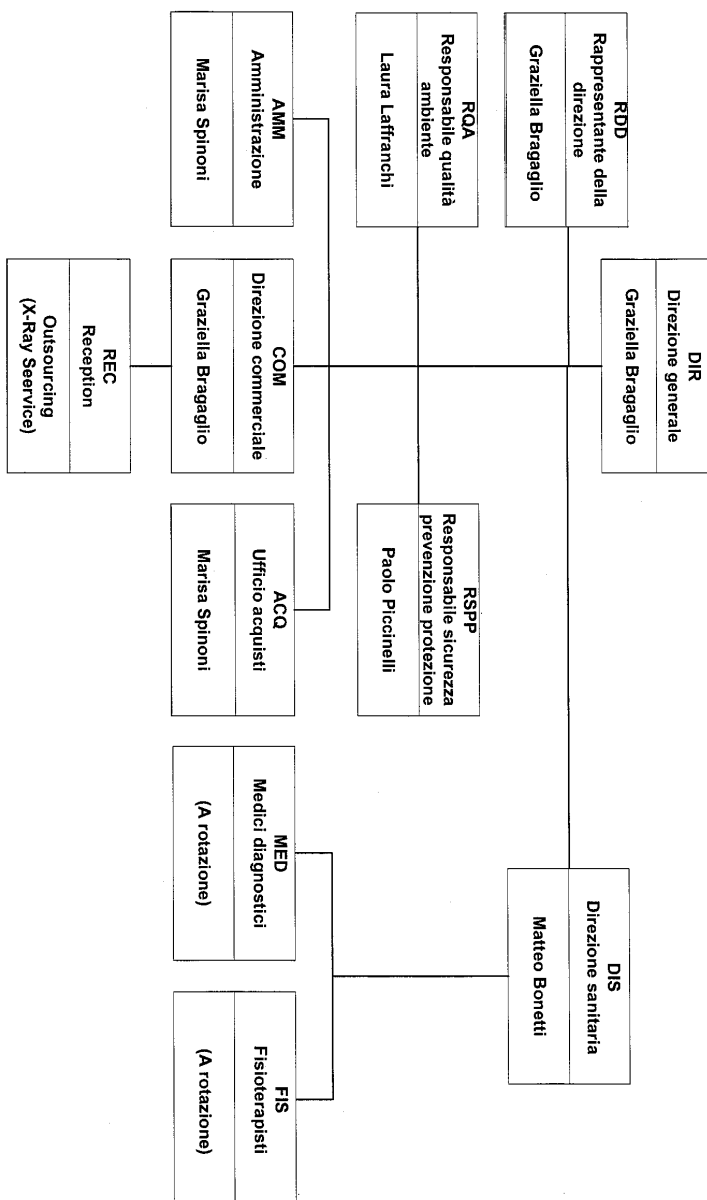
CONSULENTI

Paolo Piccinelli	Responsabile sicurezza prevenzione protezione (RSPP)
Pk Consulting	Consulenza

8. FUNZIONIGRAMMA DEL POLIAMBULATORIO OBERDAN



STRUTTURA ORGANIZZATIVA E ORGANIGRAMMA



Data	Firma DIR
------	-----------

MOD55-01 Rev. 00

9.LE PRESTAZIONI FORNITE DAL POLIAMBULATORIO OBERDAN

Terapie fisiche

- Laserterapia
- Diamagnetoterapia (CTU Mega 18 Pompa Diamagnetica)
- Ultrasuonoterapia
- Correnti Antalgiche (tens,diadinamiche,..)
- Correnti di stimolazione muscolare e sportiva
- Correnti Decontratturanti
- Tecarterapia
- Infrarossoterapia
- Ipertermia
- Crioterapia
- Onde d'urto
- Game ready
- Vibroterapia

Terapie manuali

- Massoterapia Decontratturante
- Massoterapia Sportiva
- Mobilizzazioni Articolari
- Mobilizzazioni Vertebrali
- Bendaggio Funzionale
- Bendaggio Neuromuscolare
- Taping Neuromuscolare
-

Terapie di recupero

- Valutazione e riabilitazione posturale
- Preparazione pre-operatoria
- Riabilitazione post-operatoria

- Recupero del gesto sportivo (in palestra e sul campo da gioco)
- Rieducazione del cammino
- Recupero Muscolare
- Rieducazione Posturale
- Rieducazione Propriocettiva
- Rieducazione Vestibolare
- Rieducazione Motoria
- Rieducazione Neuro-motoria

Visite specialistiche

- Cardiologia (visita specialistica cardiologica + ECG + Ecocardiogramma; Ecodoppler cardiaco, Holter Package).
- Chirurgia generale
- Chirurgia vascolare
- Fisiatria
- Geriatria
- Neuroradiologia/Neurochirurgia
- Neurologia
- Otorinolaringoiatria
- Urologia / Andrologia
- Ginecologia e Ostetricia
- Ortopedia
- Psicologia e psicoterapia
- Nutrizionali
- Dermatologia
- Agopuntura
- Gel piastrinico: secondo il protocollo operativo risultato conforme all'ispezione degli Spedali Civili di Brescia in data 15 aprile 2014 con redazione verbale in data 2 luglio 2014. Vedi procedure.
- Medico Sportive: il dottore, specialista in medicina dello sport, collabora all'interno del Poliambulatorio Oberdan esclusivamente in ambito riabilitativo, in particolare saranno responsabili dell'impostazione del percorso fisioterapico ad

atleti e sportivi nel postrauma. Nello specifico andranno ad inquadrare ed impostare i programmi rieducativi posturali, valutando e se necessario, prescrivendo ulteriori terapie fisiche.

- Ozonoterapia: il poliambulatorio esegue trattamenti di ozonoterapia a 360° applicando le linee guida previste dalla FIO (Federazione Italiana Ossigeno Ozono Terapia) scaricabili dal sito www.webfio.it

10. VERIFICA DEGLI IMPEGNI ED ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO: 10.1 IMPEGNO ALLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Il Poliambulatorio Oberdan esegue un costante monitoraggio della soddisfazione dei pazienti, promuovendo la distribuzione di questionari e nell'ottica di un miglioramento continuo, il Poliambulatorio Oberdan ha attivato le migliori procedure organizzative interne e le istruzioni operative per descrivere le attività svolte all'interno della struttura, tale processo è finalizzato a fissare standard qualitativi per lo svolgimento delle attività in forma controllata.

13.FUMO

Nel Centro è vietato fumare, secondo quanto disposto dalla Legge n.584/75 nonché dalla Direttiva del P.C.M. del 14.12.95 e dall'art.52 -co.20- della Legge n.448/2001.

14.PULIZIA

Il Poliambulatorio Oberdan garantisce la pulizia e sanificazione secondo norma. Il paziente è tenuto ad osservare le più comuni norme igieniche.