



CARTA DEI SERVIZI

LA CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE	pag. 1
PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI	pag. 1
MISSION DI POLIAMBULATORIO OBERDAN	pag. 1
POLITICA DI POLIAMBULATORIO OBERDAN	pag. 2
INFORMAZIONI SUI SERVIZI EROGATI	pag. 2
- <i>Orari di apertura</i>	pag. 2
- <i>Servizio Prenotazioni</i>	pag. 3
- <i>Consegna referti</i>	pag. 3
- <i>Accettazione</i>	pag. 3
- <i>Raccolta suggerimenti e informazioni</i>	pag. 3
- <i>Informazione Sanitaria e Consenso Informato</i>	pag. 4
- <i>Comunicazione e Informazione</i>	pag. 4
- <i>Amministrazione</i>	pag. 4
- <i>Servizio informatico e di archiviazione</i>	pag. 4
- <i>Diagnostica strumentale</i>	pag. 5
- <i>Elenco dei servizi di specialistica e diagnostica</i>	pag. 5
- <i>Elenco dei consulenti</i>	pag. 5
NOTE INFORMATIVE	pag. 6
- <i>Diritti</i>	pag. 6
- <i>Diritto al rispetto della privacy</i>	pag. 6
- <i>Prevenzione e protezione</i>	pag. 7
- <i>Codice etico</i>	pag. 7
- <i>Ricerca e sviluppo</i>	pag. 8

PRESENTAZIONE

POLIAMBULATORIO OBERDAN è una struttura sanitaria privata, riferimento poliambulatoriale per i cittadini di Brescia, paesi limitrofi e altre zone d'Italia, esiste da quindici anni.

Caratterizzata da una ampia gamma di offerta di servizi sanitari specialistici, ha una forte propensione all'investimento in tecnologie avanzate.

PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI

Con l'approvazione della legge 22/2002 sono stati ampliati ed innovati i requisiti di qualità e trasparenza richiesti a chi opera nel settore della salute. Quale strumento di comunicazione e di interazione fra le strutture erogatrici dei servizi sanitari e dei cittadini è richiesta la predisposizione di una Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi rappresenta per ogni Azienda un obbligo di onestà verso i cittadini, una garanzia di chiarezza ed una corretta informazione su quello che si è in grado di offrire.

I principi fondamentali ai quali la Carta dei Servizi deve ispirarsi sono quelli di:

- Uguaglianza ed Imparzialità – I servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, razza, opinioni politiche, condizioni di salute.
- Rispetto – Ogni cittadino utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.
- Diritto di Scelta - Ogni cittadino utente ha diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere fra i soggetti che erogano il servizio.
- Partecipazione – L'utente ha il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.
- Efficacia ed Efficienza – I servizi e le prestazioni devono essere forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del cittadino utente, evitando sprechi che andrebbero a danno della collettività.

POLIAMBULATORIO OBERDAN ha elaborato una Carta dei Servizi Sanitari che individua le linee operative che caratterizzano l'attività della struttura:

MISSION DI POLIAMBULATORIO OBERDAN

POLIAMBULATORIO OBERDAN eroga servizi rivolti alla persona.

Opera nel campo della specialistica poliambulatoriale con la finalità di fornire prestazioni elevate sul piano della qualità tecnico-professionale, grazie all'impegno e alla soddisfazione dei professionisti e del personale che vi opera.

Utilizza tecnologie all'avanguardia seguendo linee guida nazionali e internazionali e applica i modelli della certificazione di qualità.

Vuole garantire la soddisfazione degli utenti-Pazienti seguendo principi di eticità, umanizzazione, partecipazione, efficienza ed efficacia.

POLITICA DI POLIAMBULATORIO OBERDAN

POLIAMBULATORIO OBERDAN, nell'espletamento della Mission, definisce ed attua politiche di gestione delle risorse umane e materiali orientate alla qualità della gestione; cura i rapporti con i Pazienti, gli operatori ed i professionisti, secondo logiche orientate alla centralità della persona come valore e nel rispetto del principio della sicurezza; assicura competenza tecnica, professionale e relazionale attraverso la pianificazione, attuazione, implementazione e controllo di tutti i principali processi. Le politiche rappresentano l'impegno a:

- Garantire l'utilizzazione degli strumenti del Governo Clinico per soddisfare le esigenze dei Pazienti in base ai quesiti diagnostici dei medici proponenti.
- Adottare le politiche di buona comunicazione e prevedere l'implementazione di interventi mirati alla sua ottimizzazione a tutti i livelli dell'organizzazione: tra operatori sanitari e Pazienti, tra i diversi team dell'organizzazione ed all'esterno dell'organizzazione con il pieno coinvolgimento dell'utenza.
- Adeguare continuamente la dotazione delle apparecchiature biomediche e le infrastrutture, per ottenere performance diagnostiche e gestionali connotate alla maggior efficacia, sicurezza, qualità ed efficienza.
- Capitalizzare tutte le informazioni che, attraverso i canali della comunicazione interna ed esterna, secondo i dettami del governo clinico, consentono di coniugare le tecnologie con le esigenze dei Pazienti, il rispetto dei principi di sicurezza impiantistico-strutturale e di gestione del rischio per gli operatori, e la crescita professionale per i professionisti impegnati nell'erogazione di un servizio che mira all'eccellenza.
- Definire iniziative o percorsi formativi rivolti ad operatori e professionisti, in quanto **POLIAMBULATORIO OBERDAN** considera la risorsa umana primo e insostituibile investimento per garantire prestazioni a misura d'uomo orientate alla persona.

Questa Carta dei Servizi rappresenta una mappa dettagliata e continuamente aggiornata dei servizi offerti e dei percorsi maggiormente idonei ad accedervi ed indica le modalità attraverso le quali il Paziente può segnalare eventuali disservizi o formulare suggerimenti finalizzati al miglior funzionamento delle strutture sanitarie stesse per corrispondere al meglio ai reali bisogni, in termini di salute, del territorio. Essa intende, inoltre, essere uno strumento rivolto alla tutela dei diritti dei Pazienti, specificatamente indirizzato alla realizzazione del diritto di ciascuno alla salute. Lo sforzo di POLIAMBULATORIO OBERDAN per la realizzazione della Carta dei Servizi si è orientato nell'individuazione di strumenti e programmi per garantire uno standard di servizio sanitario qualitativamente elevato ed omogeneo.

INFORMAZIONI SUI SERVIZI EROGATI

ORARI DI APERTURA

Da Lunedì a Venerdì	dalle ore 08.00 alle ore 19.30
Sabato	dalle ore 08.00 alle ore 13.00
Domenica	chiuso

SERVIZIO PRENOTAZIONI

Le prenotazioni possono essere effettuate per telefono, tutti i giorni, negli orari di apertura.

CONSEGNA REFERTI

Il referto medico-specialistico è corredato dalle immagini radiologiche e la documentazione completa dell'esame. Il referto viene consegnato entro 48 ore, nei casi di urgenza viene consegnato con la massima sollecitudine consentita dai tempi tecnici necessari.

ACCETTAZIONE

Fornisce le informazioni riguardanti le prestazioni ed i servizi disponibili, le tariffe relative alle singole prestazioni sanitarie, nonché l'ubicazione delle diverse diagnostiche, degli ambulatori specialistici e dell'area di fisioterapia. Più in particolare, la struttura garantisce al Paziente i seguenti servizi:

- dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08.00 alle ore 19.30
- Sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00
- prenotazioni telefoniche
- ottimizzazione dei tempi di accesso in caso di prestazioni multiple - consegna dei referti, su richiesta anche tramite invio a domicilio - incasso corrispettivi per le prestazioni specialistiche.

NB: I pagamenti possono essere effettuati anche mediante carta di credito – bancomat.

Il centralino telefonico è in funzione durante tutto l'orario di apertura, per informazioni e prenotazioni. In alcune fasce orarie, caratterizzate da intenso traffico telefonico, il Paziente può essere collocato in attesa con l'impegno da parte degli operatori di rispondere nel minor tempo tecnico possibile.

RACCOLTA SUGGERIMENTI E OSSERVAZIONI

La misurazione e il controllo della soddisfazione del Cliente passa attraverso il monitoraggio delle informazioni relative alle impressioni che il Cliente ha avuto riguardo il servizio ricevuto da POLIAMBULATORIO OBERDAN. Conoscere il livello di soddisfazione del Cliente è molto importante perché permette di instaurare un rapporto di collaborazione e di fiducia reciproca che è strategicamente fondamentale nel lungo termine. La responsabilità della gestione degli strumenti relativi alla misurazione e al monitoraggio della soddisfazione del Cliente è assegnata alla Direzione Aziendale. La valutazione della soddisfazione del Cliente viene eseguita, per esempio, attraverso un totem posizionato all'ingresso del poliambulatorio tramite il quale è possibile esprimere la propria opinione, riguardo ai servizi erogati dalla Struttura, grazie a quattro livelli di soddisfazione o insoddisfazione e motivando il proprio giudizio tra personale medico, personale d'accettazione, puntualità, pulizia o altro premendo un pulsante smile a scelta tra quattro diverse gradazioni di colore. Infine, sarà possibile esprimere un commento libero.

INFORMAZIONE SANITARIA E CONSENSO INFORMATO

E' garantita ai Pazienti la possibilità di accedere allo staff medico per discutere la tipologia di esame, le indicazioni e la diagnosi. I medici e gli operatori sanitari devono garantire un'informazione chiara, semplice, essenziale, completa e comprensibile.

Il Paziente ha il dovere di informare i medici e gli altri operatori su tutto quanto è utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi e assistenza.

Il Paziente ha diritto ad avere informazioni e indicazioni complete e comprensibili da parte del personale medico al fine di poter rilasciare un valido consenso all'esecuzione dell'esame stesso.

Ricevuta un'adeguata informazione sanitaria, è diritto del Paziente dare o negare il proprio consenso. L'eventuale consenso viene acquisito in forma scritta su specifica modulistica che viene poi conservata ed archiviata nel rispetto della normativa vigente.

Il medico, senza il consenso sottoscritto dalla persona assistita, non può intraprendere alcuna attività, eccetto nei casi previsti dalla legge: nelle situazioni di necessità ed urgenza e quando il Paziente, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in imminente pericolo di vita.

COMUNICAZIONE ED INFORMAZIONE

La struttura è a disposizione dei medici curanti per qualsiasi chiarimento o approfondimento in merito ai Pazienti che si sono rivolti ai suoi servizi; i medici di medicina generale, gli specialisti o gli stessi Pazienti possono rivolgersi ai sanitari direttamente, telefonicamente o tramite posta elettronica.

La struttura mette a disposizione dei Pazienti una carta dei servizi, aggiornata periodicamente, contenente informazioni relative ai servizi erogati, modalità operative e diritti dei Pazienti.

La segnaletica gli opuscoli informativi per i Pazienti completano le modalità di informazione e comunicazione con il Paziente. Pieghevoli, opuscoli, fogli informativi, garantiscono informazioni complete e mirate ad un sempre maggior coinvolgimento consapevole del Paziente nel suo percorso diagnostico.

POLIAMBULATORIO OBERDAN inoltre, cura la comunicazione con l'esterno mediante: rubriche sanitarie, partecipazione a forum e convegni.

AMMINISTRAZIONE

Servizi amministrativi e contabili, inclusa la fatturazione di ogni prestazione effettuata in solo regime di libera professione.

SERVIZIO INFORMATICO E DI ARCHIVIAZIONE

Garantisce la pianificazione e l'organizzazione del lavoro in ogni sezione, la stampa dei referti e di ogni tipo di statistica, la gestione amministrativa e contabile. I dati relativi ai Pazienti vengono conservati secondo le normative vigenti e scrupolosamente tenuti sotto il più rigoroso vincolo del segreto professionale e del diritto alla privacy, secondo quanto previsto anche dal D.L. 196/2003 e successive modifiche per la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Ciascun Paziente verrà informato sulle modalità di trattamento dei dati personali e ne rilascerà debita dichiarazione.

DIAGNOSTICA STRUMENTALE

Comprende servizi e prestazioni diagnostiche strumentali che permettono un corretto inquadramento diagnostico secondo i più aggiornati criteri. Possono essere suddivisi in base all'utilizzo di specifiche tecniche strumentali.

Nell'esecuzione degli esami viene posta particolare attenzione al comfort del Paziente ed alle problematiche inerenti situazioni particolari (donne in gravidanza, persone non autosufficienti, ecc.). L'esecuzione di esami che presentano rischi per la salute del Paziente è subordinata alla raccolta del suo consenso scritto (consenso informato). L'accesso alle prestazioni avviene, di norma, tramite prenotazione. Al momento della prenotazione il personale addetto all'Accettazione provvederà ad informare i soggetti interessati delle preparazioni eventualmente richieste per eseguire gli esami. Quando necessario, è prevista la consegna di appositi stampati.

L'esecuzione e la refertazione delle indagini ha come riferimento le linee guida nazionali ed internazionali.

ELENCO DEI SERVIZI DI SPECIALISTICA e DIAGNOSTICA

SPECIALISTICA
 Allergologia / Immunologia
 Cardiologia / Cardiochirurgia
 Chirurgia generale
 Chirurgia Pediatrica
 Chirurgia Maxillo facciale
 Chirurgia Plastica
 Chirurgia Toracica
 Diabetologia
 Dietologia
 Ematologia
 Ecografia - Ecodoppler
 Endocrinologia
 Gastroenterologia
 Ginecologia
 Infettivologia
 Medicina legale
 Medicina dello Sport
 Medicina Interna
 Medicina della Nutrizione
 Nefrologia
 Neurochirurgia
 Neurologia
 Ortopedia
 Osteopatia
 Otorinolaringoiatria
 Psichiatria
 Psicologia
 Radiodiagnostica senologica
 Radiologia pediatrica
 Reumatologia e Immunologia
 Urologia /Andrologia
 Fisioterapia

ELENCO DEI CONSULENTI

Dott. MATTEO BONETTI specialista in Radiodiagnostica, Neuroradiologo Interventista Spinale e Direttore Sanitario **POLIAMBULATORIO OBERDAN**.

Per l'elenco completo di tutti gli specialisti si rimanda al sito internet:

www.poliambulatorioberdan.it

Tutti gli Specialisti sono a disposizione del Medico Curante per illustrare i risultati dei referti e discuterne l'interpretazione clinica.

NOTE INFORMATIVE

DIRITTI

Il cittadino-Paziente ha diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

In particolare, **POLIAMBULATORIO OBERDAN** ha predisposto una serie di processi atti ad agevolare l'accesso alla struttura ed ai servizi da essa erogati, di cui possono fruire i c.d. "Pazienti fragili, (come ad esempio il Paziente - dolorante - non deambulante – non automunito) le cui condizioni psicofisiche richiedano particolari attenzioni da parte del personale operante nella struttura.

Il cittadino-utente ha diritto di ottenere dalla Struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

Il cittadino-utente ha diritto di ottenere dal sanitario informazioni complete e comprensibili in merito agli esami specialistici cui deve sottoporsi.

In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il cittadino-utente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto agli esami diagnostici, alle terapie mediche ed alle visite specialistiche le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del cittadino-utente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

Ove il cittadino-utente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.

DIRITTO AL RISPETTO DELLA PRIVACY

Il cittadino-utente ha diritto ad acconsentire o meno a fornire il consenso al trattamento dei dati sensibili che lo riguardano, al rispetto della semplificazione amministrativa ed all'accesso alla documentazione che lo riguarda a presentare autocertificazioni e dichiarazioni sostitutive, secondo la normativa vigente.

A tale scopo **POLIAMBULATORIO OBERDAN** ha adottato la normativa sulla privacy (di cui al D.Lgs 196/03 e successive modifiche) come impegno condiviso da tutta l'Azienda garantendo la Sua riservatezza effettuando delle scelte organizzative di carattere sostanziale, con conseguente impegno in termini di risorse e formazione.

Affinché lo sforzo di attuazione della normativa privacy sia tangibile e proficuo per l'intera utenza gli operatori sono soggetti ad un processo di formazione continuo e programmato.

L'Azienda vigila affinché i propri addetti, nell'adempimento dei propri compiti, utilizzino i dati e le informazioni relativi alla salute dei Pazienti con strumenti sia informatici che cartacei, idonei a garantire la sicurezza dei dati personali trattati.

PREVENZIONE E PROTEZIONE

L'ufficio di coordinamento Prevenzione e Protezione (SPP), ha lo scopo di istituzionalizzare e implementare un sistema di prevenzione integrato per l'individuazione, la valutazione, la riduzione e il controllo dei fattori di rischio aziendali.

Il sistema di prevenzione è funzionale a migliorare la sicurezza e la qualità della vita dei lavoratori e dei Pazienti, dei visitatori e del personale delle ditte appaltatrici. Cura la programmazione e la gestione dei programmi annuali d'aggiornamento del personale aziendale così come previsto D.Lgs. 626/94.

CODICE ETICO

POLIAMBULATORIO OBERDAN in occasione dell'attività di adeguamento dei modelli di organizzazione e gestione alle prescrizioni del D.Lgs. 231/2001, ha ritenuto di procedere nella redazione e predisposizione di un Codice Etico, che raccolga l'insieme dei principi di correttezza, lealtà, integrità, trasparenza, impegno morale e professionale che improntano, sin dalla costituzione, le relazioni dell'azienda verso il personale, i collaboratori ed i terzi.

L'adozione al Codice etico rappresenta una ulteriore garanzia che si aggiunge a quanto disposto dalla normativa vigente e dal sistema Qualità alla Norma ISO 9001:2015 e dal sistema ambientale ISO 14001/2015 adottati.

Il Codice Etico sarà l'insieme delle regole:

- di comportamento nei rapporti con gli interlocutori esterni, i collaboratori, il mercato e l'ambiente, alle quali informare la propria attività interna ed esterna, esigendone il rispetto da parte di tutti i collaboratori, i consulenti e, per quanto di competenza, gli interlocutori esterni;
- di organizzazione e gestione, finalizzate alla realizzazione di un sistema efficiente ed efficace di programmazione, esecuzione e controllo delle attività, tale da assicurare il costante rispetto delle regole di comportamento e prevenirne la violazione da parte di qualsiasi soggetto che operi per la Società.

RICERCA E SVILUPPO

POLIAMBULATORIO OBERDAN è impegnato da sempre a recepire l'innovazione, intesa sia come innovazione metodologica che come innovazione tecnologica, nell'ambito della Diagnostica per Immagini. Questo impegno si traduce nell'acquisizione della strumentazione tecnologicamente più avanzata ed in una continua revisione dei metodi di valutazione dei risultati clinici. L'ampia casistica in possesso consente inoltre l'elaborazione di studi clinici, sull'incidenza delle varie patologie e sulla validità delle metodologie adottate, che verranno posti all'attenzione della comunità scientifica italiana.