

Carta dei Servizi

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 prefissi per erogare un servizio sanitario di qualità.

Si tratta quindi soprattutto di uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi.

L'obiettivo che questo documento si pone è duplice: illustrare dettagliatamente i servizi che il Poliambulatorio offre all'utente per metterlo in condizioni di scegliere il servizio a Lui più idoneo, e testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, obiettivo per raggiungere il quale ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

A disposizione per ogni chiarimento.

La Direzione Sanitaria

Questa guida contiene le principali informazioni utili per usufruire meglio dei servizi durante le visite specialistiche e esami specialistici.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA STRUTTURA

Eguaglianza ad ogni assistito. E' garantita parità di trattamento a parità di bisogno, senza distinzione di sesso, razza, religione, opinione politica, condizione economica.

Imparzialità nei confronti di tutti i pazienti, con uguale opportunità di accesso alle informazioni e servizi.

Continuità e la regolarità delle cure.

Efficacia ed Efficienza Gli adeguamenti attuali e futuri che il Poliambulatorio affronterà sono alla base del raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia dei servizi erogati.

STANDARD E QUALITA'

- Modalità di prenotazione semplificate - Possibilità di prenotare telefonicamente ogni tipo di visita o di esame.
- Tempo di attesa per le prenotazioni - Da tre a dieci giorni lavorativi, salvo esami o prestazioni particolari.
- Tempo di attesa per effettuare l'esame e/o la visita - Rispetto dell'orario dato al momento della prenotazione, salvo imprevisti che si cercherà di comunicare tempestivamente al paziente
- Tempo di ritiro del referti - Entro un massimo di 48 ore dopo l'effettuazione dell'esame.
- Leggibilità dei referti - Tutti i referti verranno scritti al computer
- Facilità ad individuare i Servizi - Presenza di chiare indicazioni e di segnaletica.
- Comfort nella sala d'attesa - Tutti i locali sono dotati di aria condizionata
- Pulizia e facilità di accesso ai servizi igienici - Sono presenti locali igienici per il pubblico, adeguatamente segnalati e curati sul piano igienico e sono disponibili anche servizi per persone diversamente abili.

PROGRAMMI E IMPEGNI

Il nostro impegno principale nei confronti degli assistiti è quello di garantire un servizio di assistenza sanitaria di alto livello sia in termini sanitari che organizzativi. L'impiego di personale sanitario di alto profilo professionale è alla base del nostro servizio:

- Quality Control pianificato delle apparecchiature utilizzate nel Poliambulatorio
- Identificazione del materiale del cliente
- Manipolazione della strumentazione del Poliambulatorio secondo le norme contenute nel Testo Unico della Sicurezza D. Lgs. 81/2008
- Smaltimento rifiuti secondo la normativa vigente
- Rilevazione sistematica dei tempi di attesa
- Questionario per la raccolta dei giudizi degli utenti
- gestione del Poliambulatorio con procedure operative scritte in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2000

GESTIONE DEI DATI SENSIBILI TUTELA DELLA PRIVACY

Tutto il personale medico, fisioterapico e amministrativo è tenuto al segreto professionale.

Trattamento dei dati dell'assistito in conformità alla Legge 196/03 sul trattamento dei dati personali

SICUREZZA E IGIENE DEGLI AMBIENTI

Il Poliambulatorio Specialistico opera in conformità al D. Lgs 81/2008 recante norme sulla Sicurezza sul lavoro. Il controllo della qualità e funzionalità delle apparecchiature e strumenti è attuato sistematicamente tramite:

- interventi di manutenzione periodica
- controlli di funzionalità
- interventi di taratura

I protocolli operativi elaborati dalla Direzione definiscono le responsabilità e le modalità operative per:

- pulizia e sanificazione di locali ed ambienti di lavoro
- trattamenti di disinfezione e sterilizzazione di apparecchiature e strumenti
- igiene del personale ed uso dei dispositivi di protezione individuale

Tutto ciò che non è sterilizzabile è rigorosamente monouso.