

---

**POLIAMBULATORIO**

**UNIMED S.r.l.**

**CARTA DEI SERVIZI**

**Via General Cantore, 40  
22044 Inverigo – Como**

**Tel.: 031 4134083**

**Fax: 031 4136610**

Gentili Signori,

il documento che Vi proponiamo è la nostra Carta dei Servizi.

Si tratta di un documento importante che Vi permetterà 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.

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 Vostra collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

A disposizione per ogni chiarimento .

Il Responsabile della Comunicazione

## Sezione 1

Presentazione della Società  
Obiettivi  
Presentazione della struttura

## Sezione 2

Informazioni su attività e servizi.  
Attività sanitarie erogate  
Orari di apertura  
Organizzazione  
Modalità di prenotazione  
Ritiro referti  
Compiti del personale

## Sezione 3

Indicatori e standard di qualità,  
Tempi di attesa

## Sezione 4

Tutela e partecipazione.  
Segnalazione reclami  
Indagini sulla soddisfazione dei pazienti

## Allegato 1

Questionario di valutazione della qualità dei servizi.

## Allegato 2

Modulo per segnalazioni e reclami

## **Sezione 1** Presentazione della Società

La Società **UNIMED S.r.L.** di Inverigo ha per oggetto l'organizzazione, la predisposizione e l'erogazione direttamente o in convenzione con enti pubblici o società private, di prestazioni terapeutico-riabilitative e di servizi sanitari in genere, nonché la gestione tecnico-amministrativa di poliambulatori e di Servizi Sanitari con strutture di diagnostica e terapia, il tutto nel rispetto della vigente normativa.

In base al proprio statuto la Società UNIMED, ospita pertanto nella propria struttura:

### **UN POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO**

in una sezione completamente dedicata, con ingresso riservato, ove svolgono attività sanitarie Specialisti delle varie discipline mediche . L'obiettivo è quello di offrire la massima competenza professionale nel rispetto della dignità e della privacy, per soddisfare i bisogni di salute del paziente, con l'attenzione umana e l'applicazione dovuta che caratterizza l'impegno costante di tutti i suoi collaboratori

Gli **OBIETTIVI** del Poliambulatorio UNIMED sono identificabili nei seguenti punti:

- garantire l'efficacia l'efficienza e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate.
- adottare e mantenere un Sistema Qualità che porti all'accREDITAMENTO istituzionale e alla Certificazione di Qualità.
- soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste, in collaborazione con le ASL per quanto riguarda le attività accreditate, nell'obiettivo comune di ridurre i tempi d'attesa, in particolare per le prestazioni diagnostiche di laboratorio.
- garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:
  1. la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;
  2. tempi di attesa e procedure di prenotazione sollecite;
  3. il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
  4. la possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista a cui affidarsi;
  5. la refertazione immediata per le prestazioni diagnostiche;
  6. un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
  7. professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e disponibilità a fornire informazioni;
  8. il rispetto della privacy.

## PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Poliambulatorio UNIMED è situato interamente al piano terra di uno stabile di nuovissima costruzione, senza alcuna barriera architettonica. E' dotato di studi medici attrezzati con le più moderne attrezzature di diagnostica, una accettazione dotata di postazione computerizzata presso l'entrata, una sala di attesa e servizi predisposti anche per disabili come da norme di legge.

Il Poliambulatorio UNIMED 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.

## COME ARRIVARE AL POLIAMBULATORIO

Il Poliambulatorio UNIMED è situato in Via General Cantore, 40 a Inverigo (CO). L'accesso alla struttura è assicurato da apposita segnaletica posta all'esterno della struttura.



## Sezione 2

### Informazioni su attività e servizi

#### ATTIVITA' SANITARIE EROGATE

Il Poliambulatorio UNIMED S.r.L. eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

#### **Specialità ambulatoriali:**

- Ambulatorio di Allergologia
- Ambulatorio di Cardiologia
- Ambulatorio di Chirurgia Generale
- Ambulatorio di Dermatologia
- Ambulatorio di Dietologia
- Ambulatorio di Endocrinologia
- Ambulatorio di Medicina Fisica e della Riabilitazione
- Ambulatorio di Neurologia
- Ambulatorio di Ortopedia
- Ambulatorio di Ostetricia e Ginecologia
- Ambulatorio di Pneumologia
- Ambulatorio di Psichiatria
- Ambulatorio di Urologia
- Servizio di Ecografia Internistica
- Servizio di Ecografia Urologica
- Servizio di Ecografia Ginecologica
- Servizio di Ecografia Cardiologica
- Elettrocardiogramma

-Si prevede, prossimamente, l'inserimento di altre branche specialistiche.

#### **Punto Prelievi:**

Presso lo studio è presente un punto prelievi del Laboratorio Analisi Mediche ALFA S.r.L. convenzionato con il S.S.N. a cui sarà possibile accedere dal Lunedì al Sabato senza appuntamento dalle 7.30 alle 9.00.

## **ORARI DI APERTURA**

Il Poliambulatorio UNIMED è aperto dal LUNEDI al VENERDI dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 19.00.

## **ORGANIZZAZIONE**

Direttore Sanitario : Dott. Mandelli Massimo medico chirurgo specialista in malattie del fegato e del ricambio.

Amministratore: Sig.ra Villa Lucia

Tel.: 031.4134083 – Fax 031.4136610

## **MODALITA' DI PRENOTAZIONE**

Tutte le prestazioni sono effettuate su appuntamento. Le prenotazioni possono essere effettuate telefonicamente o presentandosi di persona dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 19.00 presso il Servizio Accettazione del Poliambulatorio da Lunedì a Venerdì.

Il numero telefonico a cui rivolgersi è il seguente : 031-4134083.

Per le prestazioni che lo richiedono (visite specialistiche e esami diagnostici) i referti vengono consegnati direttamente dal medico al paziente a erogazione avvenuta.

La segreteria è a disposizione degli utenti per fornire le tariffe praticate per ogni singola prestazione specialistica.

Al momento dell'accettazione si richiedono al Paziente i dati anagrafici e verrà fatto compilare e firmare su un apposito modulo il consenso al trattamento dei dati sensibili ai sensi del Decreto Legislativo 196/2003.

Al momento dell'accesso il paziente deve presentarsi in segreteria pagando la dovuta tariffa; non sono concesse dilazioni di pagamento.

I pagamenti possono essere effettuati in contanti, o assegno bancario. Pagamento con bancomat per alcune specialità mediche di professionisti che svolgono attività di intra-moenia presso il Centro UNIMED e la cui fatturazione dipende dall'ospedale di appartenenza.

Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso.

La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente o tramite fax ai numeri del centro durante gli orari di segreteria.



## **RITIRO REFERTI**

Tempo di attesa consegna referti: normalmente i referti vengono consegnati contestualmente al momento della visita specialistica o della prestazione di diagnostica strumentale. Diversamente, la consegna avviene entro 3 giorni lavorativi, fatta eccezione per quelle procedure che comportano particolari tempi tecnici.

E' comunque obiettivo aziendale quello di avere tempi di attesa molto ridotti e di tenere conto, nel piano di cura, delle esigenze dei pazienti.

Qualora i referti non vengano consegnati contestualmente al momento della prestazione, possono essere ritirati presso la segreteria del Poliambulatorio. Coloro che non possono ritirare il referto personalmente e sono costretti a mandare qualche altro familiare, devono consegnare delega firmata e relativo documento di identità in corso di validità del delegante. E' assolutamente vietato richiedere referti o esiti telefonicamente, pertanto il Poliambulatorio non fornirà nessuna informazione a riguardo

## **COMPITI DEL PERSONALE**

Il personale è classificato in medico, paramedico, di segreteria e amministrativo.

Il personale medico si occupa delle visite specialistiche.

Il Direttore sanitario, sovrintende all'operato di tutti i medici ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario.

Il personale paramedico è rappresentato dai fisioterapisti, terapisti della riabilitazione e infermiera.

Il personale di segreteria svolge attività di informazione, accettazione, prenotazione, emissione fatture e loro riscossione secondo le direttive del direttore sanitario e del direttore amministrativo.

L'amministratore unico è il legale rappresentante della struttura.

**L'elenco aggiornato degli Specialisti, degli orari delle prestazioni nonché il relativo tariffario è disponibile presso la segreteria.**

## **Sezione 3**

### Indicatori e standard di qualità

Il Poliambulatorio Unimed Srl fornisce prestazioni sanitarie garantendo qualità, efficienza e efficacia in un ambiente che valorizza sicuramente i rapporti umani e tutela la salute della persona. Il nostro obiettivo primario è la massima soddisfazione delle esigenze dell'utente. In ogni caso il nostro impegno si concentra principalmente al miglioramento del servizio, alla crescita della struttura per poter soddisfare le nuove richieste di prestazioni. Viene prestata particolare attenzione al miglioramento del servizio anche con la partecipazione attiva e gradita degli utenti attraverso la somministrazione di questionari "customer satisfaction" e cercando di migliorare la comunicazione con i diretti interessati. Inoltre sono previsti programmi di formazione e aggiornamento degli operatori della struttura finalizzati all'erogazione di prestazioni di sempre maggiore qualità.

#### **QUALITA' DELLA STRUMENTAZIONE**

La strumentazione elettromedicale è di ultima generazione. Tutti gli strumenti e i materiali sono conformi alle direttive internazionali di produzione, marcati CE e regolarmente verificati. Il mantenimento degli standard di qualità della strumentazione è garantito dall'adozione di un programma di manutenzione, controllo e verifica delle apparecchiature e della strumentazione in uso.

#### **ANTINFORTUNISTICA E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO.**

E' previsto un piano di emergenza con specifiche procedure operative, in grado di attivarsi immediatamente e in modo preordinato. Questo piano di emergenza è finalizzato per: a) ridurre al minimo i pericoli cui le persone possono andare incontro a eventi come incendi; b) portare soccorso alle persone eventualmente ferite; c) delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni; d) prevenire eventuali rischi di natura biologica. Particolare attenzione viene prestata alla normativa relativa alla sicurezza sui luoghi di lavoro, come previsto dal D.Lgs. 81/2008.

## USO E PRECAUZIONI PER LA PREVENZIONE DELLE INFEZIONI.

Viene utilizzato materiale monouso ove possibile e come tale è smaltito in appositi contenitori. Dove non sia possibile utilizzare materiale monouso si ha la sicurezza che il medico stia utilizzando materiale decontaminato e sterilizzato.

## TEMPI DI ATTESA

Premesso che non è possibile determinare con precisione i tempi di attesa per l'accesso alle varie prestazioni del centro, possiamo indicativamente fornire le seguenti indicazioni:

## VISITE SPECIALISTICHE PRIVATE DAI 3 AI 7 GIORNI

STANDARD DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'
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	I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio del Centro e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. Gli ambulatori e i box di terapia fisica, al momento dell'erogazione della prestazione vengono tenuti costantemente chiusi. I servizi igienici sono predisposti per i disabili.

Garantire professionalità	Il centro si avvale solo della collaborazione di personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge. Il personale medico e paramedico viene istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida validate. Il Centro si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati. Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni.
---------------------------	---

<p>Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate</p>	<p>Il Centro effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati. La Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa si aggiornano continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valutano le opportunità di acquisizione.</p>
<p>Recepire le esigenze del paziente</p>	<p>Il Centro è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva.</p>
<p>Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo</p>	<p>Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato. Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e dei dipendenti e degli obiettivi di miglioramento.</p>
<p>Partecipazione</p>	<p>La partecipazione del Cittadino alla prestazione del Poliambulatorio deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione attraverso suggerimenti o segnalazioni e/o reclami e conseguentemente migliorare la gestione della struttura del Poliambulatorio. L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso del soggetto erogatore. Il Poliambulatorio acquisisce periodicamente la valutazione dell'Utente circa la Qualità del Servizio reso, attraverso strumenti di verifica del grado di soddisfazione.</p>

## **Sezione 4**

### Tutela dei diritti e verifica

#### **RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY**

Il Centro si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, 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 il front office.

La segreteria riceve i reclami, segnalazioni, suggerimenti esclusivamente in forma scritta, presentati dagli utenti attraverso apposita modulistica predisposta dal Poliambulatorio (modulo per reclami, segnalazioni, suggerimenti) disponibile presso la segreteria e di cui si allega copia, consegnando lo stesso compilato presso la segreteria.

La Direzione dopo avere verificato la fondatezza del reclamo o della segnalazione, verifica le evidenze dello stesso e si impegna a rispondere esclusivamente in forma scritta per quel che riguarda il reclamo nel più breve tempo possibile e comunque entro fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 30 giorni.

#### **INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI**

E' istituito un programma di controllo della soddisfazione/insoddisfazione (customer satisfaction) del cittadino/utente, tramite la distribuzione periodica di un questionario di verifica. Con frequenza semestrale il Responsabile per la Qualità analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, inoltrandoli alla Direzione che provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni, nell'ottica di un miglioramento continuo dei servizi.

Il questionario sulla soddisfazione del paziente è allegato alla presenta Carta dei Servizi.