

Carta dei Servizi



La nostra Carta dei Servizi

La pubblicazione della Carta dei Servizi è per la nostra struttura un momento di incontro e confronto con il paziente. Un impegno di trasparenza verso i cittadini, a garanzia della chiarezza e di una corretta informazione su quello che si è in grado di offrire. I grandi sforzi che abbiamo compiuto e stiamo compiendo per migliorare sempre più la qualità dei servizi erogati si esprimono anche attraverso la redazione di questo fondamentale documento, che ancor prima di divenire uno strumento meramente informativo, vuole essere il campo di confronto tra il centro diagnostico e tutti i suoi interlocutori.

Un documento all'insegna della trasparenza e della chiarezza con l'obiettivo primario di promuovere il benessere della persona e di soddisfarne il bisogno di salute, nel rispetto dell'integrità fisica, psichica e sociale. È la sintesi, in sostanza, della capacità di erogare salute e prevenzione ai massimi livelli.

Indice

3 La nostra Carta dei Servizi

5 Principi fondamentali

7 Missione e obiettivi

9 Politica Poliambulatorio VE.DI.

10 Politica aziendale

11 L'azienda oggi

11 Responsabilità del personale

13 Servizi Offerti

13 Ambulatori specialistici in regime di libera professione

16 Informazioni sui servizi erogati

16 Orario di apertura

16 Servizio di accettazione

17 Attività ambulatoriali autorizzate dal SSN

18 Alcune indicazioni comportamentali

19 In caso di emergenza

20 Obiettivi e standard di qualità

22 Strumenti di verifica per il rispetto degli standard

22 Impegni e programmi per la qualità

22 Meccanismi di tutela e verifica

23 Conservazione dei referti e documentazione clinica

24 Numeri utili e come raggiungerci

24 I collegamenti

Normative di riferimento e principi fondamentali

La Carta dei Servizi è uno strumento di tutela dei cittadini, vi si trovano le informazioni utili per una fruizione chiara dei servizi sanitari, deve essere redatta nel rispetto delle normative di riferimento:

- A.** Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi” Legge 7 agosto 1990, n. 241;
- B.** Direttiva del presidente del consiglio dei ministri (Dpcm) dell’11 ottobre 1994, “Principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico” Gazzetta Ufficiale n. 261 dell’8 novembre 1994;
- C.** “Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie carte dei servizi” decreto legge del 12 maggio 1995 n. 163 convertito in legge l’11 luglio 1995 n. 273;
- D.** “Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi” Dpcm in data 19 maggio 1995;
- E.** “Adozione della Carta dei Servizi Sanitari” Circolare del Ministero della Sanità prot. N 100/Scps/21.12833 del 30 settembre 1995.

1.1 Principi fondamentali

- **DIRITTO ALL’UGUAGLIANZA E ALL’IMPARZIALITÀ.** Ogni cittadino ha diritto a ricevere le cure mediche più appropriate, senza distinzione di sesso, razza, religione, nazionalità e condizione sociale. Tutti i pazienti vengono seguiti con la stessa professionalità.
- **DIRITTO ALLA CONTINUITÀ.** Gli operatori della struttura hanno il dovere di assicurare al malato la continuità della cura, fino al recupero del normale stato di benessere fisico e psichico.
- **DIRITTO DI SCELTA.** In conformità alle normative vigenti
 - l’utente ha diritto di scegliere tra le diverse strutture sanitarie che erogano il servizio sul territorio.
 - l’utente ha diritto di informazione sul proprio iter diagnostico e terapeutico;

può accettare o rifiutare le proposte formulate dai Medici esprimendo la propria condivisione attraverso la sottoscrizione del consenso informato;

- l'utente ha diritto a ricevere tutti i chiarimenti sul proprio stato di salute.

- **DIRITTO ALLA PARTECIPAZIONE.** È garantita la partecipazione consensuale dell'utente alla prestazione del servizio secondo le vigenti normative. L'utente può accedere alle informazioni, in possesso della struttura, che lo riguardano e può manifestare una propria opinione, può suggerire miglioramenti operativi dei servizi tramite la compilazione dei questionari che vengono successivamente analizzati dalla struttura.
- **DIRITTO ALL'EFFICACIA ED EFFICIENZA.** Gli operatori hanno conoscenze **tecniche-scientifiche-organizzative** sempre aggiornate da corsi di formazione interna ed esterna. L'obiettivo è quello di raggiungere una migliore efficacia nei confronti dell'utente salvaguardando l'efficienza nell'utilizzo delle risorse che vengono utilizzate quotidianamente.
- **DIRITTO ALL'INFORMAZIONE SANITARIA (Consenso Informato).** Le norme di legge, oltre che il codice deontologico, impongono al medico di informare il malato sull'iter diagnostico da seguire. In particolare, per l'esecuzione di prestazioni che prevedono, esami diagnostici clinico invasivi, e comunque prestazioni di una certa complessità, l'utente deve esprimere in modo certo e consapevole il proprio consenso. Ciò viene formalizzato mediante la sottoscrizione da parte dell'utente di stampati appositamente predisposti ed in uso presso ogni reparto/ambulatorio. Solo l'acquisizione del consenso informato rende legittimo il particolare atto medico, permettendo al sanitario di procedere all'intervento/procedura. A questa prassi fanno eccezione le situazioni in cui i soggetti, pervenuti all'osservazione dei sanitari, si trovino in condizioni cliniche critiche (imminente pericolo di vita). In queste condizioni non è necessaria l'acquisizione di consenso. La procedura sopra illustrata non solleva il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che va a compiere e che ha scelto secondo "scienza e coscienza".
- **DOVERI DELL'UTENTE.** L'utente è chiamato a rispettare:
 - doveri e norme di civile convivenza nel rispetto e nella comprensione delle persone ammalate;
 - rispettare gli ambienti, attrezzature ed arredi che si trovano all'interno della struttura;
 - rispettare gli orari di visita al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale.

1.2 Missione e obiettivi

Il malato ed il suo medico di famiglia sono al centro di tutta la nostra attività. Questo principio è condiviso da medici, infermieri, tecnici, impiegati, dirigenti ed operatori di tutte le unità, impegnati quotidianamente a rispondere al bisogno di salute ed alla soddisfazione dell'utenza, operando tutti nel pieno rispetto delle leggi cogenti e degli obiettivi di miglioramento del Centro.

CI SI IMPEGNA

a garantire la qualità dell'assistenza

- migliorando i rapporti con gli utenti mediante l'attenta valutazione delle loro esigenze ed aspettative e la creazione di efficaci canali di comunicazione anche esterni quali le Istituzioni e gli Organi accreditati di tutela dei consumatori;
- assicurando pari opportunità nell'accesso dei servizi e pari trattamento a tutti gli utenti;
- assicurando continuità e regolarità nell'erogazione delle attività e dei servizi contenendo le liste di attesa nei limiti di tempo stabiliti dalle direttive del SSN;
- rispettando la riservatezza in ogni fase, dall'accettazione alla consegna del referto, nel pieno rispetto dei principi di deontologia medica e del diritto alla privacy;

a garantire l'erogazione di servizi sanitari adeguati in termini di supporto clinico e diagnostico alle aspettative di salute dei cittadini

- migliorando i livelli di efficienza ed efficacia;
- promuovendo l'utilizzo di nuove tecnologie, servizi e prodotti;
- individuando, definendo e riesaminando periodicamente gli obiettivi di miglioramento;

a garantire la soddisfazione

- dell'utente attraverso questionari di valutazione del servizio offerto e conseguente attuazione di piani di miglioramento;
- del personale ed organizzazione interna utilizzando al meglio le risorse disponibili, favorendo il benessere ed il consenso generale degli operatori anche mediante la diffusione della politica della qualità ed il coinvolgimento negli obiettivi di budget, di qualità, comunicazione ed attività;

a garantire l'alta professionalità del personale

- pianificando programmi di aggiornamento e formazione del personale sanitario nell'ambito dell'educazione continua in medicina;
- organizzando corsi di formazione continua a seguito di introduzione di nuove tecnologie e mantenimento delle competenze acquisite.

02 Politica Poliambulatorio VE.DI.

affidea
affinità con i medici e i pazienti,

affidea
fedeltà e fiducia in tutto ciò che facciamo,

affidea
miglioramento continuo grazie alle idee e all'innovazione.

Il nome Affidea riflette i valori fondamentali della nostra azienda - **affinità** con le persone, pazienti, azionisti, fornitori, aziende concorrenti o comunità in cui viviamo ed operiamo; **fiducia** e **fedeltà** in tutto ciò che facciamo; miglioramento continuo grazie alle **idee** e all'innovazione.

Ognuno di noi dovrebbe dimostrare questi valori nel lavoro e nei rapporti di lavoro.

Affinità significa preoccuparsi di quello che facciamo, come lo facciamo e, soprattutto, perché lo facciamo. Siamo in grado di fornire la qualità del servizio che facciamo, se lo abbiamo veramente a cuore.

Fiducia e fedeltà significa essere affidabili. Aderiamo all'onestà, alla correttezza e al fare la cosa giusta senza compromessi, anche quando le circostanze lo rendono difficile.

Idee costanti e innovazione significa cercare sempre la soluzione migliore e più aggiornata per un problema o una situazione, al fine di garantire il mantenimento degli standard più elevati in ogni momento.

2.1 Politica aziendale

La volontà di affermare un nuovo concetto di sanità pubblica per mezzo di una struttura privata autorizzata snella ed efficiente e di promuovere cultura e capacità professionali costituisce la chiave per interpretare la nostra idea di salute, anticipando le esigenze sempre più elevate e consapevoli del paziente, con particolare riguardo al rispetto dei suoi diritti fondamentali. Da questo nasce la consapevolezza dell'importanza del personale e dei collaboratori in quanto protagonisti della riuscita delle strategie aziendali.

Le linee guida da perseguire in ogni specifica attività si esprimono dunque in tre obiettivi principali:

- efficacia
- appropriatezza
- efficienza

In una parola qualità. L'Azienda attraverso i suoi professionisti si assume un obbligo morale, una responsabilità civile nei confronti del paziente, nel garantirgli in modo facilitato l'accesso ai servizi e il perseguimento della continuità assistenziale.

L'erogazione delle prestazioni viene portata avanti sempre nell'ottica del soddisfacimento di alcuni principi fondamentali ed ispiratori di riferimento quali:

- rispetto della persona umana
- imparzialità
- riservatezza
- diritto di scelta
- consapevolezza del servizio pubblico

Queste norme e principi costituiscono il comune ed esplicito punto di riferimento per l'azione quotidiana e per la definizione dell'organizzazione aziendale e sono alla base anche della progettazione dei nuovi servizi. Le nostre politiche e l'impegno dei professionisti nel promulgarle sono controllate attraverso l'attivazione di sistemi di ascolto e di monitoraggio della soddisfazione dei cittadini-utenti e degli operatori per migliorarne la qualità e ottimizzare i processi organizzativi.

Le scelte aziendali sono concertate sia con gli operatori e i professionisti sia sulla base del continuo input fornito dai questionari di gradimento ed hanno come unico scopo quello di migliorare la qualità delle prestazioni.

La Qualità è la scelta di fondo aziendale che si deve esplicitare in qualunque attività, dalle pulizie fino alle indagini più delicate, ed è per questo che abbiamo prima fortemente voluto e poi ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001:2015. La carta dei servizi fa parte di questo percorso e rappresenta uno stimolo continuo per migliorarci ed è la testimonianza di fronte agli altri interlocutori del nostro impegno.

2.2 L'azienda oggi

POLIAMBULATORIO VE.DI. SRL fa parte del gruppo AFFIDEA che ha fatto proprio il modello che si fonda sul principio secondo cui gli erogatori privati possono contribuire a rendere il sistema sanitario più efficiente. L'introduzione di modelli gestionali fondati sulla competitività e l'utilizzo di strumenti finanziari innovativi consente di ottimizzare il rapporto qualità-prezzo della prestazione e di migliorare la qualità dei servizi offerti ai pazienti.

La pubblica amministrazione regola e controlla il servizio garantendo agli utenti prestazioni adeguate sia dal punto di vista qualitativo sia quantitativo, ponendo a carico degli erogatori privati gli oneri relativi agli investimenti necessari al funzionamento delle strutture.

2.3 Responsabilità del personale

La struttura organizzativa è schematizzata come segue, vengono indicate le principali responsabilità del personale.

AREA FUNZIONE	RESPONSABILE
DIREZIONE	
LEGALE RAPPRESENTANTE	Dott. Franco Lodetti
DIREZIONE SANITARIA	Dott. Mario Crispino

SERVIZI	
RESPONSABILE AMMINISTRATIVO	Dott.ssa Maria D'alessandro
RESPONSABILE SERVIZIO PROTEZIONE E PREVENZIONE	Federico Molina
MEDICO COMPETENTE	Dott. Giancarlo Fausti
ADDETTO SICUREZZA LASER	Dott. Alessandro Bonora
ASSET MAINTENANCE MANAGER (IMPIANTI TECNOLOGICI)	Giorgio Savin

RESPONSABILE QUALITÀ	Roberto Atzeni
MARKETING MANAGER (COMUNICAZIONE)	Dott.ssa Letizia Garofalo
MANAGER RISORSE UMANE	Dott.ssa Daniela Dall'ora
RESPONSABILE SISTEMI INFORMATIVI	Dott. Giorgio Savin

03

Servizi offerti

3.1 Ambulatori specialistici in regime di libera professione

POLIAMBULATORIO VE.DI. SRL si avvale della collaborazione di circa 30 medici specialisti in varie branche della medicina, ne consegue che l'offerta di specialità della struttura è molto ampia:

SPECIALITÀ AMBULATORIALI
ALLERGOLOGIA
ANESTESIA
CARDIOLOGIA
CHIRURGIA GENERALE
CHIRURGIA VASCOLARE-ANGIOLOGIA
DERMATOLOGIA
ENDOCRINOLOGIA
ECOGRAFIA
ECOCOLORDOPPLER
FISIATRIA
FISIOTERAPIA
GASTROENTEROLOGIA
IMMUNOLOGIA
MEDICINA DEL LAVORO
MEDICINA INTERNA
NEUROCHIRURGIA
NEUROLOGIA
OCULISTICA
OMOTOSSICOLOGIA
ONCOLOGIA
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
OSTETRICIA E GINECOLOGIA
OTORINOLARINGOIATRIA

OZONOTERAPIA
PEDIATRIA E NEONATOLOGIA
PNEUMOLOGIA - TISIATRIA
PSICHIATRIA PSICOLOGIA
REUMATOLOGIA
SCIENZA DELL'ALIMENTAZIONE
UROLOGIA ANDROLOGIA

- **Operatori medici:** A. Alberti, N. Al Rabyi, R. Alghisi, N. Arrighi, M. Bagnalasta, R. Bonera, G. P. Brunelli, F. Buzi, G. Campostrini, G. Colosini, G. De Franciscis, G. Del Giudice, M. Di Giovanni, F. Fassoli, C. Foglio, A. Galoforo, F. Ghassemi, R. Gretter, S. Iannazzi, C. Lazzari, S. Legramanti, A. Malvicini, P. Marcianò, A. Marrello, G. Moretti, R. Pasquali, A.R. Perini, R. Perini, C. Pezzotti, F. Puccio, G. Renaldini, E. Renaldini, G. Renzi, F. Rossetti, P. Sacchini, A. Salmi, M. Schena, R. Sinigallia, E. Sereni, G. Simonini, M. Stivala, A. Tonoli.
- **Odontoiatria:** M. Baroni, S. Prandelli, L. Pivetti, C. Tassera, G. Capobianchi.
- **Fisioterapia:** M. Patuzzo, S. Bazzardi.

SERVIZI DIAGNOSTICI E TERAPEUTICI COLLEGATI AGLI AMBULATORI DI SPECIALITÀ
AUDIOMETRIA IN CABINA SILENTE
ELETTROMIOGRAFIA
ESAMI CITOLOGICI, ISTOLOGICI
ECG
FUNDUS OCULARE
INFILTRAZIONI
INTERVENTI CHIRURGICI AMBULATORIALI IN ANESTESIA LOCALE PER LE VARIE SPEC. CON EVENTUALE ESAME ISTOLOGICO
LARINGOSCOPIA
OZONO TERAPIA
PAP – TEST/TAMPONI VAGINALI
PRIK TEST (TEST PER ALLERGIE)
SCLEROSANTI
SPIROMETRIA

TAVOLE ORTOTTICHE

ECOCOLOR DOPPLER TSA E ARTI INFERIORI

MEDICINA DEL LAVORO

VALUTAZIONE SANITARIA INDIVIDUALE

ESAMI DI LABORATORIO/DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Nella struttura non si effettuano anestesie generali.

04 Informazioni sui servizi erogati

4.1 Orario di apertura

Il centro diagnostico POLIAMBULATORIO VE.DI. è aperto al pubblico nei seguenti orari:

dal lunedì al venerdì dalle ore 07.45 alle ore 20.00

sabato dalle ore 08.00 alle ore 12.30

Le prenotazioni possono essere fatte con seguenti modalità:

- 1.** Telefonando allo 030 9373819 per prestazioni di odontoiatria e al 030.9373801 - 802-803 per le restanti prestazioni si avrà modo di parlare con un operatore, nel caso tutte le linee siano occupate siamo forniti di centralino informatizzato che, a seguito di autorizzazione del paziente, memorizza il numero del chiamante e non appena gli operatori saranno liberi richiameranno il paziente per la prenotazione. In fase di prenotazione vengono forniti i seguenti dati: orario e tipologia di esame, eventuali preparazioni specifiche. Le segretarie in fase di prenotazione danno indicazioni circa la modalità e la tempistica del ritiro referti.
- 2.** Recandosi presso la struttura allo sportello Prenotazioni, con le stesse modalità descritte al punto 1.
- 3.** Sul sito internet www.villasalute.it cliccando il tasto "Appuntamento" alla sinistra della foto della struttura. Via e mail si chiede una prenotazione, sempre via e-mail verrà data conferma informando il paziente circa i tempi di consegna del referto.

4.2 Servizio di accettazione

Il paziente in appuntamento si presenta allo sportello di accettazione, vengono raccolti i dati personali e viene creata una scheda utente. Tutte le operazioni di trattamento dei dati sensibili avvengono secondo la vigente normativa sulla privacy e gli stessi sono custoditi e trattati come per legge. Ogni operatore è identificabile tramite apposito cartellino nominativo cosicché l'utente sia sempre in grado di

riconoscere il suo interlocutore. Per gli esami relativi ad ogni singola prenotazione il paziente deve sottoscrivere un apposito modulo per il consenso informato poiché l'azienda tratta dati sensibili che lo riguardano. Nel caso di visita specialistica o esame a pagamento non è richiesta la ricetta o prescrizione. Al momento del pagamento sarà sempre emessa relativa ricevuta.

Consegna referti

Una volta eseguito l'esame al paziente viene subito consegnato, qualora dovuto dal medico.

U.R.P. (Ufficio Relazioni Pubbliche)

Al piano Terra, è presente l'U.R.P., dove l'utente può recarsi per qualsiasi informazione inerente l'iter diagnostico o di prestazioni che lo riguardano. Il personale dell'U.R.P. fa capo alla Direzione Sanitaria (per essere ricevuti è preferibile richiedere un appuntamento ai referenti Dott.ssa Maria D'Alessandro e Dott. D. Ruzzante) che esercita anche un ruolo di mediazione tra le esigenze di tipo clinico e quelle amministrative, con lo scopo di garantire a pazienti, personale, comunità ed istituzioni la qualità assistenziale in riferimento a:

- appropriatezza ed equità dei trattamenti;
- privacy;
- rispetto delle normative e della deontologia professionale;
- sicurezza e prevenzione del rischio;
- rispetto della persona e della sua dignità.

4.3 Attività ambulatoriali autorizzate dal SSN

Il Centro opererà stabilmente nel settore sanitario dedicandosi principalmente all'erogazione di servizi di specialistica ambulatoriale. Il Centro è privo di barriere architettoniche garantendo la completa fruibilità degli spazi da parte di tutti gli utenti. Un'adeguata e razionale separazione dei vari ambienti garantisce inoltre la privacy degli utenti.

Le condizioni e gli ambienti di lavoro in cui opera il Centro sono adattati al coinvolgimento ed alle esigenze psico-fisiche di tutto il personale e sono tali da salvaguardare l'incolumità degli operatori e dei pazienti.

La continua e più efficiente razionalizzazione degli spazi ha permesso nel

tempo di rendere i locali più confortevoli ed accoglienti mentre l'acquisizione di apparecchiature tecnologiche di ultima generazione e di rilevante potere diagnostico unita alla notevole professionalità dei nostri operatori ha reso possibile soddisfare la sempre più crescente e sofisticata domanda di salute.

Il Centro si sviluppa su una struttura costituita da:

Piano terra

- Segreteria accettazione
- Sala attesa
- Ambulatori
- Servizi igienici
- Ripostiglio
- Corridoio

Piano primo

- Poliambulatorio Odontoiatrico con 6 studi
- Servizi igienici
- Sala d'attesa- accettazione
- Ambulatori
- Locali tecnici

Tutti i locali sono sprovisti di barriere architettoniche e dotati di relativi servizi igienici. I locali destinati ad attività diagnostica sono dotati d'impianto di condizionamento del microclima termico e sono conformi alla normativa prevista sulla sicurezza del lavoro.

4.4 Alcune indicazioni comportamentali

La normativa nazionale e regionale in materia di tabagismo vieta di fumare in tutti gli ambienti del Centro. È vietato gettare dalla finestra o collocare sui davanzali qualsiasi oggetto; l'inosservanza di questa norma, oltre a comportare gravi rischi ai terzi, è perseguibile civilmente e penalmente.

Durante la permanenza nel Centro, gli utenti sono tenuti a mantenere un

comportamento responsabile, collaborando con gli altri operatori, rispettando la riservatezza e la tranquillità degli altri utenti, avendo cura di non danneggiare ambienti, attrezzature e arredi.

4.5 In caso di emergenza

Nel Centro è stato predisposto un piano di emergenza, definito da specifiche procedure operative, che può entrare in funzione tempestivamente e nel quale ogni componente riveste un ruolo preciso.

Obiettivi del piano di emergenza sono:

- Ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa dell'evento
- Portare soccorso alle persone eventualmente colpite
- Delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre al minimo i danni

La squadra di emergenza è stata addestrata in conformità a quanto previsto dalle normative vigenti in materia. Chiunque rilevi una emergenza dovrà informare immediatamente un operatore di piano che provvederà a dare avvio alla procedura operativa d'intervento. In tutti i casi di emergenza, in casi di incendio o di presenza di fumo è necessario: mantenere la calma, rivolgersi al personale di reparto e seguirne attentamente le indicazioni. Il personale è stato appositamente formato per operare nei casi di emergenza.

In caso di abbandono rapido della struttura:

- mantenere la calma e attenersi scrupolosamente alle direttive del personale in servizio
- non utilizzare l'ascensore
- non perdere tempo a recuperare gli oggetti personali
- avvicinarsi alla più vicina uscita di sicurezza, adeguatamente segnalata.

05 Obiettivi e standard di qualità

Il Centro, ha come obiettivo l'erogazione di assistenza di qualità efficienza ed efficacia delle cure prestate.

SEMPLICITÀ

- chiarezza e trasparenza delle tariffe, comunicate prima dell'effettuazione delle prestazioni solventi
- modalità di pagamento semplificate (anche con Bancomat e Carte di credito: Visa, Visa Electron. Mastercard, EDC Maestro)

INFORMAZIONE E PRIVACY

- tutto il personale è facilmente riconoscibile attraverso il badge identificativo
- diritto alla privacy garantito dalle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali per il quale l'utente rilascia il proprio consenso al trattamento dei dati personali sensibili secondo il D. Lgs. 196/2003

IGIENE

- rispetto delle norme di igiene più attuali con ampio uso di materiale monouso
- sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati internazionalmente
- smaltimento dei rifiuti sanitari nel rispetto delle normative vigenti

ANTINCENDIO

- adeguata dotazione di mezzi antincendio
- specifica segnaletica di uscita di sicurezza
- percorsi di evacuazione protetti con impianti automatici di illuminazione di emergenza
- addestramento del personale di reparto
- presenza di squadra di emergenza addestrata

ELETTRICITÀ E RISCHI CONNESSI

- impiantistica elettrica a norma di legge
- controlli periodici di sicurezza elettrica delle apparecchiature biomedicali e degli impianti elettrici

PIANO DI SICUREZZA

- esiste un piano di prevenzione e sicurezza dei luoghi di lavoro approntato attraverso un'attenta valutazione dei rischi conforme alla normativa vigente
- addestramento del personale

IMPIANTI TECNOLOGICI

- impianti tecnologici a norma di legge
- controlli periodici della sicurezza meccanica ed elettronica

APPROVVIGIONAMENTO

Basato sui seguenti principi:

- garanzia che i prodotti commercializzati rispondano alle normative vigenti
- referenza dell'Azienda Fornitrice
- certificato di qualità del prodotto
- iscrizione a camera di commercio del fornitore
- valutazione del prodotto
- rapporto qualità - prezzo
- trasparenza di tutti gli acquisti

DOCUMENTO PROGRAMMATICO DELLA SICUREZZA DEI DATI (PRIVACY)

In conformità del D. Lgs 196/2003 si sono adottate le seguenti azioni correttive:

- distribuzione dei compiti e responsabilità
- assets inventory
- analisi dei rischi sui dati e relative misure per garantire l'integrità e la disponibilità
- criteri delle modalità per il ripristino dei dati a seguito di distruzioni o danneggiamento
- misure di sicurezza adottate per gli utenti del sistema

5.1 Strumenti di verifica per il rispetto degli standard

Gli standard sopra elencati sono verificati e quindi aggiornati attraverso l'utilizzo delle Schede di Valutazione che il paziente può richiedere presso le Segreterie Accettazione situate nei piani. Semestralmente il Responsabile Qualità raccoglie le Schede (che riportano i fattori di qualità) e le analizza attraverso l'uso di procedure interne elaborate appositamente a tale scopo al fine di vedere gli scostamenti rispetto agli standard prefissati. In seguito, vengono contattati i Responsabili delle Aree risultate dai sondaggi difformi; insieme ad essi si analizzeranno le cause che hanno portato alle Non Conformità riscontrate dai pazienti.

5.2 Impegni e programmi per la qualità

La Direzione Generale insieme con il personale a tutti i livelli garantisce agli utenti che usufruiscono delle prestazioni erogate dalla nostra struttura:

- Rispetto della dignità umana e della massima considerazione della sfera personale dell'Assistito
- Riservatezza dei dati personali e di quelli relativi alla diagnosi e alle terapie
- Personalizzazione dell'assistenza per tutti i trattamenti

Nei prossimi mesi, il Centro si impegna a migliorare il servizio relativo all'accuratezza dei trattamenti e all'accoglienza mediante le seguenti azioni:

- Stabilire procedure il più possibile vicino alle esigenze della nostra clientela relative alla gestione dell'accettazione
- Aggiornare la formazione del nostro personale non solo relativamente alla buona prassi professionale ma anche al miglioramento delle capacità relazionali con i pazienti
- Raccogliere ed analizzare le Schede di valutazione al fine di strutturare la nostra organizzazione ponendo al centro di essa i bisogni dei nostri Assistiti.

5.3 Meccanismi di tutela e verifica

In caso di limitazione e/o esclusione dalla fruizione di prestazioni da noi erogate e in generale per la segnalazione di disservizi l'Assistito compilando la Scheda di Reclamo, potrà oggettivare il motivo della propria insoddisfazione nella sezione apposita.

La Scheda è messa a disposizione sui banconi delle Segreterie Accettazione della nostra struttura. Quest'ultima, compilata in ogni sua parte, deve essere consegnata al Coordinatore Accettazione indicato nelle sezioni descrittive delle singole attività del Centro. Il Responsabile Gestione Qualità, insieme alla Direzione, analizzerà il reclamo ed il motivo che lo ha generato.

La Direzione, ha stabilito in 30 giorni (dalla presentazione del reclamo) il tempo massimo per l'eliminazione del disservizio. Nel caso in cui tale scadenza non dovesse essere rispettata sarà compito del URP e D.S. informare il Cliente che ha sollevato il reclamo, dei motivi che hanno portato alla non risoluzione del problema entro i tempi di cui sopra.

5.4 Conservazione dei referti e documentazione clinica

I referti e la documentazione relativa ai pazienti sono conservate in apposito archivio chiuso a chiave. La chiave dell'archivio è conservata nel locale accettazione del piano interrato. Il titolare dei dati raccolti ed il responsabile del relativo trattamento e conservazione degli stessi sarà il Datore di lavoro ai sensi del D. Lgs 196/2001, che delega i medici operanti in struttura sanitaria alla raccolta dei dati necessari alla propria attività medica. L'accesso all'archivio privato non è possibile ai pazienti in attesa, data la presenza di porta di separazione tra il locale attesa e l'area operativa all'interno della quale si trova l'archivio chiuso.

In genere presso la struttura vengono conservati i documenti relativi all'anno solare in corso e ai due anni antecedenti. La documentazione relativa agli anni antecedenti (i documenti sanitari vengono conservati per 10 anni) viene depositata presso una ditta esterna specializzata nei servizi di logistica documentale.

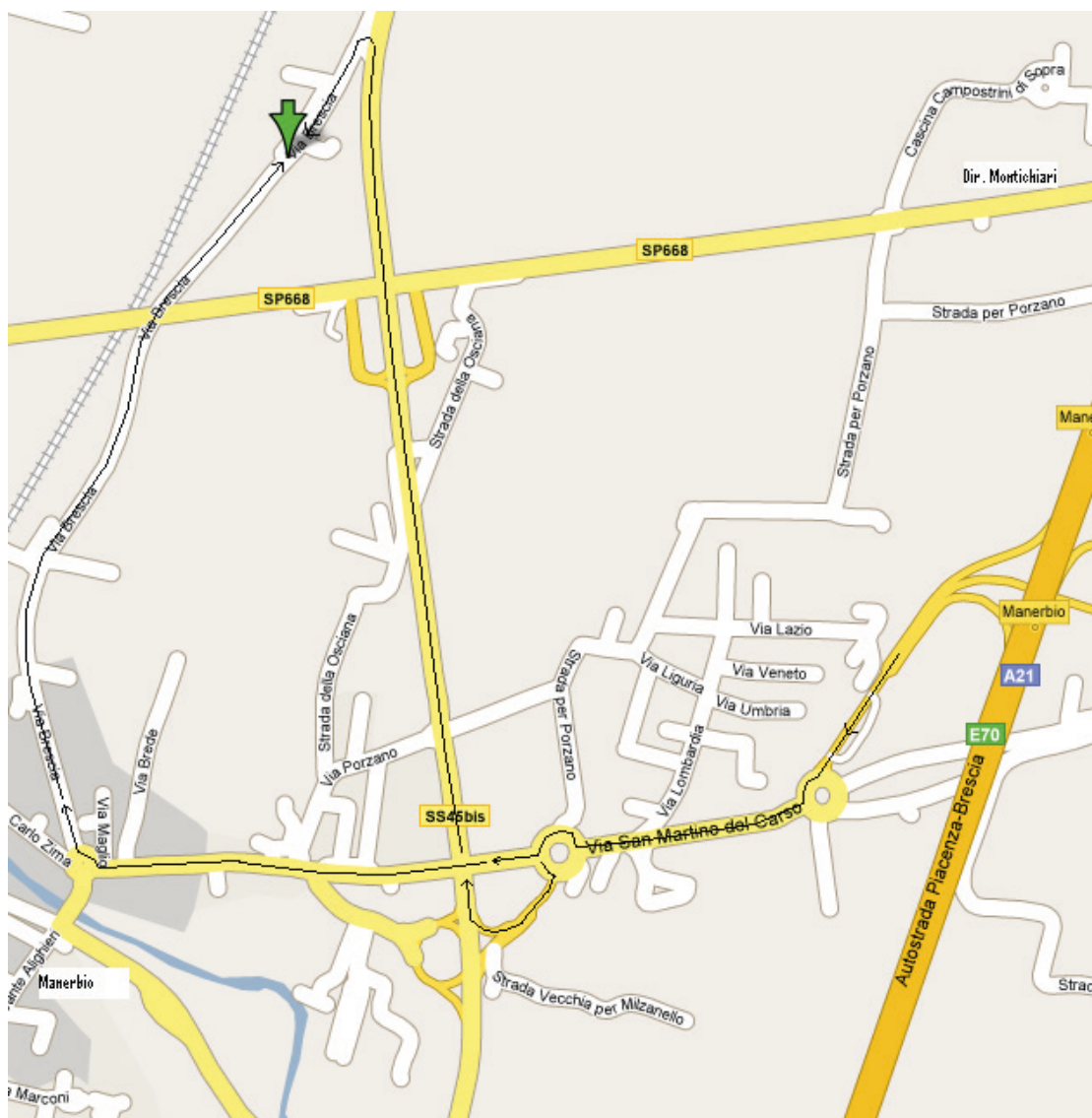
06 Numeri utili e come raggiungerci

- Centralino: **T. (+39) 030 93738 01/02/03**
- Numero di fax: **(+39) 030 9373817**
- **info.villasalute@affidea.it**
- **amministrazione.villasalute@affidea.it**
- **urp.villasalute@affidea.it**
- **www.affidea.it**

6.1 I collegamenti

POLIAMBULATORIO VE.DI. SRL è ubicata nel Comune di Manerbio in una zona facilmente accessibile e ben servita anche dai mezzi pubblici. Di fronte alla struttura è presente una fermata degli autobus che servono la vicina città di Brescia e zone limitrofe.

Con mezzi propri è raggiungibile da qualunque direzione di provenienza senza difficoltà. Dista due chilometri dall'uscita di Manerbio dell'autostrada Piacenza-Brescia A21. Si trova sulla strada statale SS45Bis Brescia-Cremona ed è a poca distanza dalla provinciale SP688 Orzinuovi-Montichiari. Ecco una cartina della zona con le indicazioni per raggiungerci.





POLIAMBULATORIO VE.DI. S.R.L.

Via Brescia, 87 - 25025 Manerbio (BS)

T. (+39) 030 93738 01/02/03 - F. (+39) 030 9373817

info.villasalute@affidea.it

Direttore Sanitario:

Dott. Mario Crispino

www.affidea.it