

CARTA DEI SERVIZI



CENTRO
MEDICO
DIAGNOSTICO

Via A. Daniele, 19 - 88100 Catanzaro
tel 0961 728344 • fax 0961 468942 • cell. 331 6292207
ambulatorioigeacz@libero.it www.poliambulatorioigea.it



CENTRO
MEDICO
DIAGNOSTICO

Gentile Ospite

nell'accoglierla nel poliambulatorio desideriamo fornirle alcune utili informazioni attraverso 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.

Il nostro obiettivo è quello di fornire una assistenza di qualità in un adeguato contesto umano ed ambientale, nel rispetto dei valori della vita e della dignità dei pazienti

Restiamo, sempre, a disposizione per ogni chiarimento.

La Direzione

MISSION

Il **Centro Medico Diagnostico IGEA Srl** ha come obiettivo quello di porre al centro della propria attività l'esigenza del paziente, il suo stato di salute, nel rispetto della dignità e della privacy, con l'attenzione umana e la competenza professionale necessarie a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura. Per meglio perseguire tale obiettivo, il Poliambulatorio si avvale di un'equipe di professionisti che condivide e persegue il miglioramento della qualità attraverso l'analisi dei risultati e l'applicazione dei principi etici.

VISION

Il **Centro Medico Diagnostico IGEA Srl** intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni con tempi di accesso assolutamente contenuti. La sfida continua è volta all'abbattimento delle liste d'attesa delle prestazioni di diagnostica oltre ad essere un punto di riferimento per le prestazioni di alta specialità.

Gli **OBIETTIVI** del **Centro Medico Diagnostico IGEA Srl** sono identificabili nei seguenti:

- garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate.
- mantenere un Sistema Qualità, ormai, patrimonio personale, di tutte le risorse coinvolte.
- soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste nell'obiettivo di ridurre i tempi d'attesa, e facilitare l'accesso alle diagnosi ed alle cure.
- garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:
 - la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;

- tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;
 - il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
 - la possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista a cui affidarsi;
 - la refertazione immediata per le prestazioni diagnostiche;
 - un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
 - professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e disponibilità a fornire informazioni;
 - il rispetto della privacy.
- raggiungimento e mantenimento dello standard di prodotto e di servizio così come programmato, con il fine di perseguire un miglioramento continuo.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Centro Medico Diagnostico IGEA Srl è situato in centro città.

Gli ambulatori sono distribuiti su due piani, con ascensore idoneo per ogni esigenza di mobilità e, quindi, senza alcuna barriera architettonica.

E' dotato di una reception per l'accoglienza del paziente e il disbrigo delle pratiche burocratiche, ambulatori per visite e esami diagnostici, sala di attesa e servizi.

Si avvale di personale medico specializzato, di attrezzature moderne ed efficaci, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati, per il perseguimento di diagnosi corrette.

CENNI STORICI

Il Centro Medico Diagnostico IGEA Srl, presente a Catanzaro dal 1994, è una moderna struttura polispecialistica orientata ad offrire servizi sanitari, in regime privato, in molti ambiti della medicina. Nel corso degli anni ha ampliato la gamma dei servizi offerti anche accogliendo le istanze dei propri clienti che hanno sempre apprezzato la distinguibile qualità delle prestazioni rese.

COME ARRIVARE AL POLIAMBULATORIO

Il Centro Medico Diagnostico IGEA Srl è situato in via A. Daniele, 19 88100 Catanzaro (CZ).

ATTIVITÀ SANITARIE EROGATE

Il Centro Medico Diagnostico IGEA Srl eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

Specialità ambulatoriali:

- Ambulatorio di Ortopedia
- Ambulatorio di Chirurgia vertebrale
- Ambulatorio di Medicina Generale
- Ambulatorio di Cardiologia
- Ambulatorio di Cardiochirurgia
- Ambulatorio di Andrologia
- Ambulatorio di Fisiatria ed onde d'urto
- Ambulatorio di Ginecologia e Ostetricia
- Ambulatorio di Oculistica
- Ambulatorio di Otorinolaringoiatria
- Ambulatorio di Neurologia
- Ambulatorio di Urologia
- Ambulatorio di Senologia
- Ambulatorio di Oncologia
- Ambulatorio di Reumatologia
- Ambulatorio di Chirurgia plastica
- Ambulatorio di Ecografia neonatale
- Ambulatorio di Neurochirurgia

Servizi di diagnostica strumentale:

- Servizio di ecografia Generale e Pediatrica

ORARI DI APERTURA

Il Centro Medico Diagnostico IGEA Srl è aperto dal LUNEDÌ al VENERDÌ dalle ore 8.15 alle ore 20.30, il SABATO dalle 8.15 alle 14.00.

Gli orari di apertura del SABATO possono variare nel periodo estivo e in quello Natalizio.

ORGANIZZAZIONE

Direttore Sanitario: Dott. Vincenzo Sacco

Amministratore unico: Sig.ra Francesca Previti

Tel.: 0961728344 - Fax 0961725107

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata durante gli orari di apertura del poliambulatorio presso il Servizio Accettazione ovvero telefonicamente, ovvero on line accedendo dal sito www.poliambulatorioigea.it sezione Prenota.

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

Terzo periodo, i pagamenti possono essere effettuati in contanti, con bancomat o assegno bancario. Nel caso di prenotazioni effettuate on line sarà possibile procedere anche al pagamento della prestazione richiesta direttamente sul sito. Ricordiamo che per il riconoscimento delle detrazioni fiscali, eventualmente spettanti, i pagamenti devono essere effettuate con modalità c.d. tracciate ai sensi della vigente normativa disciplinante la materia.

In caso di mancata effettuazione della prestazione, su richiesta del paziente, verrà rilasciata nota di accredito e rimborsato il dovuto.

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.

COMPITI DEL PERSONALE

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

Il personale medico si occupa delle viste specialistiche.

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

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

L'amministratore unico è il legale rappresentante della struttura.

TEMPI DI ATTESA

Premesso che non è possibile determinare con precisione i tempi di attesa per l'accesso alle varie prestazioni del centro, possiamo fornire una tabella dei tempi medi di attesa distinta per branca specialistica sulla base dell'esperienza degli anni scorsi.

UROLOGIA	7 GIORNI
ECOGRAFIE	8 GIORNI
VISITE FISIATRICHE	8 GIORNI
VISITE ORTOPEDICHE – CARDIOLOGICHE	8 GIORNI
ALTRE VISITE SPECIALISTICHE	3 GIORNI
ONDE D'URTO	10 GIORNI

OBIETTIVI

Identificabilità degli operatori

Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura

Rispettare la dignità e la privacy del paziente

Garantire professionalità

Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate

STANDARD E INDICATORI DI QUALITÀ

Tutto il personale è fornito di apposito documento di identificazione, tenuto in evidenza.

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.

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.

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.

Recepire le esigenze del paziente

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.

Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo

Il Centro è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva. 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.

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 l'accettazione.

La Direzione dopo avere fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 15 giorni.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

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.

Il questionario sulla soddisfazione del paziente è allegato alla presenta Carta dei Servizi: una volta compilato deve essere inserito nell'apposito contenitore situato presso l'accettazione.

RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal DL 517/93, in particolare l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini.
- Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- DPCM 11/10/94 "Principio per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico" in G.U. n° 261 dell' 8/11/1994.
- LR 19/94 di Riordino del Servizio Regionale.
- Direttiva alle Aziende Sanitarie per la partecipazione e la tutela dei diritti dei cittadini ai sensi dell' art 15 della LR 19/94 delibera n° 1011 del 07/03/1995 della regione Emilia Romagna.
- DPCM 19/05/95 "Schema di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari".
- Linee guida per la valutazione dei livelli mini di qualità (struttura, organizzazione, tecnologia, professionalità) a garanzia dell'utente, affinché le strutture Pubbliche e Private assolvano in modo integrato alla domanda specifica dei cittadini dell' Emilia Romagna.
- Legge Regione Calabria 24 del 18/07/2008 Norme in materia di Autorizzazione ed Accreditamento.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Gentile Signore/Signora,
al fine di migliorare il nostro servizio, La preghiamo di rispondere alle seguenti domande barando le caselle che meglio esprimono la Sua opinione circa la struttura e i servizi offerti. Una volta completato, il questionario potrà essere imbucato nell'apposito contenitore. Le risposte rimarranno anonime e non saranno viste dal personale operante nel centro.

- Indicare per quale specialistica ha richiesto il servizio

	COSA PENSA RISPETTO A:			
	molto soddisfatto	soddisfatto	un pò insoddisfatto	molto insoddisfatto
- Facilità nel contattare il centro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Cortesia del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Competenza del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Attrezzature del centro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Pulizia del centro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Tempi di attesa per l'esecuzione della visita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Riservatezza (rispetto della privacy)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Disponibilità, chiarezza e/o comprensione della classe medica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Tempi di attesa per il ritiro dei referti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Scrittura chiara dei referti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Scrittura comprensibile della diagnosi e dell'eventuale cura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La preghiamo di indicarci eventuali suggerimenti per migliorare il servizio offerto:

.....
.....

Data

Grazie per la collaborazione

La Direzione

IGEA

UNI EN ISO 9001:2008



ISTITUTO DI CERTIFICAZIONE DELLA QUALITÀ

