

Poliambulatorio Privato

KINESIS s.r.l.

Via Millo 26 – Piacenza

Tel.0523/606260 – Fax 0523/606261

Direttore Tecnico Sanitario : Dott. Aldo Lecce

Ingresso: Via Falconi 8 – Piacenza

CARTA DEI SERVIZI

Legale Rappresentante: dott. Aldo Lecce
Responsabile Sanitario: dott. Aldo Lecce, medico chirurgo specialista in Fisioterapia
Sede legale: Via Millo 26 – 29.100 Piacenza
Sede operativa di Via Millo 26 – 29.100 Piacenza
Centralino 0523 – 606260

Revisioni						
4						
3						
2	AQ		AQ		PRE	10.10.2007
1	AQ		AQ		PRE	11.05.2006
0	AQ		AQ		PRE	2001
Rev.	Sigla(*)	Firma A. Lecce	Sigla(*)	Firma A. Lecce	Sigla(*)	Firma A. Lecce
		Redazione		Verifica	Autorizzazione emissione	Data

Ingresso: Via Falconi 8 - Piacenza

SOMMARIO

Premessa

Principi ispiratori

Informazioni sui servizi prestati

Servizi sanitari

Standard di qualità impegni e programmi

Il diritto all'informazione e la facilitazione all'accesso alla struttura sanitaria

La continuità assistenziale

La personalizzazione e l'umanizzazione

Il confort e la sicurezza della struttura sanitaria

La prevenzione

Meccanismi di tutela

Appendice

Diritti del paziente

Doveri del paziente

PREMESSA

La CARTA DEI SERVIZI risponde all'esigenza di migliorare il rapporto tra il paziente e l'organizzazione attraverso la trasparenza.

Gli elementi nella stessa contenuti sono orientati verso il cittadino-paziente fruitore delle prestazioni specialistiche ambulatoriali.

La CARTA va intesa come sintesi dinamica di un processo in corso che vede l'organizzazione trasformarsi in funzione delle esigenze del paziente con la partecipazione degli operatori.

La CARTA contiene informazioni relative solo all'ambulatorio di cui trattasi perché vuole essere un agile strumento di consultazione rispetto all'organizzazione e agli impegni assunti nei confronti degli utenti.

La CARTA tiene conto dei contributi culturali apportati oltre che dalla Direzione, dal personale e anche da taluni pazienti particolarmente attenti alle problematiche che la stessa rappresenta.

PRINCIPI ISPIRATORI

La struttura sanitaria intende orientare le strategie e gli sforzi organizzativi verso il miglioramento della qualità tecnica delle prestazioni e dei rapporti con i cittadini-pazienti attraverso il coinvolgimento dei professionisti addetti.

A tal fine sarà favorita la specializzazione e la competenza degli operatori.

E' con questi presupposti che la struttura sanitaria si pone come punto di riferimento per la produzione e l'erogazione di prestazioni specialistiche ambulatoriali di diagnostica e terapia fisica, di diagnostica dermatologica e ginecologica, dell'esecuzione di esami di densitometria ossea, del rilascio di certificato d'idoneità alla pratica sportiva e dell'esecuzione di esami di laboratorio.

La struttura sanitaria vuole quindi garantire ai cittadini di Piacenza ed anche di altri Comuni limitrofi una risposta sanitaria nello specifico campo d'interesse, di qualità e competitiva rispetto ad altre strutture sanitarie similari per tecnologia, per i professionisti che vi operano e per le risorse dedicate.

Ciò può essere garantito anche da protocolli diagnostici condivisi.

Lo sforzo in tal senso è la costruzione di un sistema qualità partecipato che renda l'organizzazione capace di evolversi attraverso il miglioramento continuo.

I principi ispiratori possono così riassumersi:

- soddisfazione dei cittadini-pazienti, quindi attenzione ai risultati in funzione dei bisogni espressi,
- equità intesa come diritto alla prestazione e alla sua qualità,
- trasparenza e garanzia di qualità nelle modalità di erogazione delle prestazioni, nella disponibilità al confronto con strutture similari, nell'esplicazione degli obiettivi che la struttura intende darsi, nella loro attuazione e nella pubblicizzazione dei risultati ottenuti in termini di valutazione dell'efficacia produttiva.
- efficacia tecnica attraverso lo sviluppo della ricerca e dell'innovazione organizzativa;
- efficacia organizzativa e produttiva attraverso l'attivazione dei percorsi e procedure gestionali in grado di garantire l'utilizzo ottimale delle risorse finanziarie e umane.
- coinvolgimento e crescita professionale degli operatori.

Elementi guida sono e dovranno essere:

Ingresso: Via Falconi 8 - Piacenza

- la formazione degli operatori come investimento strategico per migliorare gli aspetti tecnici e gestionali;
- il lavoro di gruppo per aggregare e migliorare le strategie aziendali;
- l'attivazione di sistemi premianti anche per le responsabilità;
- il coinvolgimento dei cittadini-pazienti per quanto riguarda alcune scelte aziendali relativa all'accettazione, alle attese e alle urgenze.

INFORMAZIONI SUI SERVIZI PRESTATI

La struttura sanitaria ritiene essenziale informare l'utente sui servizi offerti e per questo motivo gli operatori dedicano particolare attenzione alle fasi di accesso dei pazienti fornendo indicazioni sulle procedure, sui tempi di attesa e sulla acquisizione dei risultati ottenuti.

Eventuali reclami vengono registrati e sono oggetto di attenta valutazione da parte del Responsabile della struttura anche con la collaborazione del personale.

L'accesso alla struttura è regolamentato da orari resi pubblici mediante esposizione all'interno della stessa con appositi cartelli.

Le informazioni relative alla struttura sanitaria sono acquisibili mediante presentazione personale durante l'orario di apertura o per telefono al numero 0523-606260 o mediante questa CARTA o altri fogli informativi disponibili presso l'accettazione.

In ogni caso ai pazienti in prima accoglienza viene consegnato un foglio illustrativo dei seguenti aspetti:

- tipo di prestazioni specialistiche erogate;
- modalità di accesso (n. telefono, orari, documenti richiesti ecc.)
- percorsi diagnostici e terapeutici,
- indicazione dei Medici preposti
- diritti e doveri del paziente
- conclusioni delle prestazioni sanitarie
- eventuale documentazione sanitaria disponibile e sua modalità di richiesta.

L'informazione interna ai dipendenti si realizza verbalmente ed ha lo scopo di migliorare il rapporto fra Direzione e preposti, di socializzazione fra gli stessi e di favorire il senso di appartenenza alla struttura sanitaria.

Servizi sanitari

La struttura sanitaria eroga prestazioni di diagnostica e terapia.

Le prestazioni in ogni caso richiedono una o più delle necessità di seguito elencate:

- una visita medica di ingresso,
- l'espletamento di eventuali esami diagnostici, se necessari,
- le conclusioni diagnostiche e,
- dichiarazione di soddisfazione o reclami da parte del paziente,
- il congedo del paziente.

I pazienti urgenti hanno diritto di accoglienza immediata per essere ricondotti a condizioni almeno di normalità e come tali con interventi programmabili.

Modalità di pagamento

Talune prestazioni sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale, le altre a carico del paziente dovranno essere regolate presso il servizio di accettazione della struttura.

STANDARD DI QUALITA' IMPEGNI E PROGRAMMI

La struttura sanitaria effettua indagini periodiche sul grado di soddisfazione dei pazienti.

La stessa assume in proprio impegni per la garanzia dell'utenza; gli indicatori sono il mezzo per oggettivare l'impegno e gli standard definiscono il livello atteso di qualità delle prestazioni. Gli impegni, gli indicatori e gli standard devono essere comprensibili, appropriati e misurabili.

Sono impegni:

- 1- La modulistica minima: in genere costituita dalla "cartella sanitaria" con le indicazioni circa le generalità del paziente, la diagnosi, l'obiettività funzionale, gli obiettivi, il programma terapeutico, la valutazione dell'esito e la data di redazione; la stessa, formulata su carta intestata, con firma leggibile, con linguaggio chiaro e comprensibile, rintracciabile e riproducibile.
- 2- L'accesso: riferibile ad un protocollo di comportamento relativo al primo contatto con il paziente con le informazioni per l'espletamento delle pratiche burocratiche ove necessarie.
- 3- I programmi di prenotazione: chiari nelle date, negli orari e nella elencazione delle terapie da effettuare, disponibili e consultabili.

Ingresso: Via Falconi 8 - Piacenza

Gli standard tecnico-professionali sono quelli riferiti dalla letteratura scientifica negli specifici settori sanitari.

Sono obiettivi circa:

Il diritto all'informazione e la facilitazione all'accesso alla struttura sanitaria

- garantire all'atto dell'accesso una accoglienza personalizzata con un colloquio e la consegna del materiale cartaceo informativo;
- garantire l'aggiornamento annuale dei protocolli di accoglienza;
- garantire la continuità dell'informazione;
- garantire la valutazione critica dei reclami;
- garantire lo scambio di informazioni fra gli operatori.

La continuità assistenziale

- garantire, ove richiesta, la lettera di fine cura chiara e leggibile per il Medico di base;
- garantire la continuità assistenziale segnalando la necessità, per le malattie croniche invalidanti, di coinvolgimento dei servizi sociali del territorio.

La personalizzazione e umanizzazione

- garantire correttezza, umanità e uniformità di accoglienza, in stretta collaborazione con le Associazioni dei Pazienti;
- garantire la riservatezza delle informazioni;
- garantire le procedure scritte relative al consenso informato;
- garantire il rispetto del regolare scorrimento nelle prenotazioni;
- garantire una modulistica completa e chiara;
- garantire la valutazione della soddisfazione del paziente;
- garantire il rispetto dei tempi previsti per la consegna dei referti e della documentazione sanitaria in genere.

Il confort e la sicurezza della struttura sanitaria

- garantire uno spazio per le attese arredato e confortevole anche per gli eventuali accompagnatori,
- garantire locali puliti e con microclima adeguato;
- garantire servizi igienici adatti anche per i portatori di handicap;
- garantire il trattamento in sicurezza dei pazienti con particolari necessità cliniche.

La prevenzione

- garantire la salute del personale mediante la effettuazione delle valutazioni dei rischi ai sensi del D.Lgs. 626/94;
- garantire la predisposizione del programma degli interventi migliorativi da attuare;
- garantire il rispetto delle procedure universali al fine della tutela dalle malattie infettive;
- garantire l'ottimizzazione delle procedure di pulizia e disinfezione.

MECCANISMI DI TUTELA

La struttura sanitaria garantisce il paziente con la valutazione dei reclami e con il confronto periodico dei risultati ottenuti con altre strutture analoghe.

I reclami possono essere verbali o scritti; per questi ultimi è prevista una risposta anch'essa scritta nel termine massimo di 15 giorni.

Ingresso: Via Falconi 8 - Piacenza

APPENDICE

Diritti del paziente

Il paziente :

- ha diritto ad essere visitato o curato con premura, attenzione e rispetto anche delle proprie convinzioni filosofiche e religiose
- ha diritto di conservare il proprio nome;
- ha diritto di essere assistito da personale sanitario qualificato e rispettoso delle sue giuste esigenze e di cui possa conoscere le generalità,
- ha diritto di ricevere una informazione riservata, corretta, comprensibile e puntuale sugli atti diagnostici e terapeutici, sui rischi connessi agli stessi, sugli effetti secondari e le controindicazioni e sulla possibilità di trattamenti alternativi anche se effettuabili presso strutture sanitarie diverse, infine sui ritardi o variazioni del programma clinico previsto;
- ha diritto di ricevere tutte le informazioni al fine di poter esprimere un consenso effettivamente informato;
- ha diritto di ottenere la segretezza dei dati relativi alla propria malattia;
- ha diritto che ai propri familiari sia garantita una opportuna informazione;
- ha diritto alla salvaguardia della propria intimità e riservatezza durante le pratiche mediche;
- ha diritto di essere ascoltato dal personale per ogni sua necessità sanitaria e al termine della cura anche di essere istruito sul modo migliore di condurre la convalescenza;

Doveri del paziente

Il paziente:

- ha il dovere quando accede ad una struttura sanitaria di mantenere un comportamento responsabile, rispettoso dei diritti degli altri pazienti e del personale sanitario preposto;
- ha il dovere di rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi di cui può disporre;
- ha il dovere di osservare gli orari e i turni convenuti;
- ha il dovere, qualora intenda rinunciare a prestazioni programmate, di avvisare per tempo in modo da non creare interruzioni dei servizi o sprechi di risorse;
- ha il dovere di richiedere le prestazioni sanitarie nei modi e nei tempi previsti;
- ha il dovere di non fumare negli ambienti propri delle prestazioni sanitarie;
- ha il dovere di assumere le informazioni nei modi previsti e di rispettare le indicazioni relative alla sicurezza in qualunque modo espressi.

Data 10.10.2007

il Legale rappresentante

dott. Aldo Lecce

il Responsabile Sanitario

dott. Aldo Lecce