

# **POLIAMBULATORIO SAN MARCO S.r.l.**

## **CARTA DEI SERVIZI**

**Via Treportina, 30  
30013 Ca'Savio – Cavallino Treporti (Ve)  
Tel.: 041 966489 – Fax 041 966932**

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 .

## Sezione I

Presentazione e principi fondamentali.

## Sezione II

Informazioni su attività e servizi.

## Sezione III

Standard di qualità, impegni e programmi.

## Sezione IV

Tutela e partecipazione.

### Allegato 1

Modulo per segnalazioni e reclami

### Allegato 2

Modulo aggiornato elenco medici e giorni di ricevimento

**SEZIONE PRIMA PRESENTAZIONE DEL POLIAMBULATORIO  
POLITICA DELLA QUALITA'**

## **MISSION**

Il Poliambulatorio SAM MARCO ha come obiettivo quello di porre al centro della propria attività l'esigenza del paziente, il suo stato di salute, con l'attenzione umana e la competenza professionale, nel rispetto della dignità e della privacy, necessaria a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura, attraverso un'equipe sempre volta all'analisi dei risultati e a perseguire il miglioramento della qualità, attraverso l'applicazione condivisa di principi etici.

## **VISION**

Il Poliambulatorio SAN MARCO intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni, oltre che ad essere un punto di riferimento per le prestazioni di fisioterapia e rieducazione.

Gli **OBIETTIVI** del Poliambulatorio SAN MARCO 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 l'attestazione del Sistema di Idoneità di Qualità Regionale n. 59 del Veneto che porti all'accreditamento istituzionale.
- soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste, nell'obiettivo comune di ridurre i tempi d'attesa, in particolare per le prestazioni di diagnostica strumentale.

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.

## **PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**

Il Poliambulatorio SAN MARCO è una moderna struttura con sede a Ca'Savio nel Comune di Cavallino Treporti (Ve), in grado di offrire dal 1996 numerosi servizi a tutela della salute del cittadino, struttura totalmente priva di barriere architettoniche.

Il bacino d'utenza del territorio in cui è situato il Poliambulatorio SAN MARCO è, calcolando i comuni limitrofi, di oltre ventimila persone nella stagione invernale, all'apertura della stagione estiva il numero aumenta enormemente considerando l'ubicazione del Poliambulatorio SAN MARCO in un territorio prevalentemente adibito al ricevimento di turisti con una massiccia presenza di strutture alberghiere e campeggi.

Il volume delle prestazioni capace di garantire il Poliambulatorio SAN MARCO è di, tra visite specialistiche ,esami strumentali e terapie fisiche di oltre quindicimila prestazioni annue.

Anno	Terapie erogate	Prestazioni erogate	Prestazioni negative	Cause
2014	Visite specialistiche	Visite varie	Nessuna	Nessuna
2014	Visite medicina dello sport 1° livello	Visite agonistiche Visite non agonistiche	Nessuna	Nessuna
2014	PMA	Inseminazione	2	Infertilità
2014	Medicina fisica e riabilitazione funzionale	FKT Strumentale	Nessuna	Nessuna
2014	Esami ecografici	Ecografie varie	Nessuna	Nessuna
2014	ECG Ecocardiogrammi Eco color doppler Audiometrie Spirometrie	Esami vari	Nessuna	Nessuna
2014	Piccoli Interventi Chirurgici	Rimozione Nevi-Cisti – Peduncoli – Verruche-	Nessuna	Nessuna

Il Poliambulatorio SAN MARCO è in possesso dell'idoneità del Sistema di Qualità Regionale del Veneto con decreto n. 59 del 2009

Il Poliambulatorio SAN MARCO è situato al secondo piano. E' dotato di n° 6 ambulatori, 4 box fisioterapia, una piccola palestra, una accettazione dotata di 2 postazioni presso l'entrata, una sala di attesa e servizi predisposti anche per disabili come da norme cogenti.

Attualmente il Poliambulatorio SAN MARCO si caratterizza per l'ampia gamma di prestazioni (40 professionisti) offerte in regime di libera professione, tale da renderlo un punto di riferimento specialistico completo ed efficace per le esigenze degli utenti.

Il Poliambulatorio SAN MARCO si avvale di personale medico e paramedico altamente specializzato, di attrezzature moderne ed efficienti , di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati, così da soddisfare pienamente ogni necessità di diagnosi, nel pieno rispetto della Privacy (legge 196/03).

## SEZIONE SECONDA INFORMAZIONI SU ATTIVITA' E SERVIZI

### ATTIVITA' SANITARIE EROGATE

Il Poliambulatorio SAN MARCO eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

**Specialità ambulatoriali:**

- ❖ Ambulatorio di Angiologia
- ❖ Ambulatorio di Cardiologia
- ❖ Ambulatorio di Chirurgia Generale
- ❖ Ambulatorio di Chirurgia Plastica ed Estetica
- ❖ Ambulatorio di Dermatologia
- ❖ Ambulatorio di Fisiatria
- ❖ Ambulatorio di Gastroenterologia
- ❖ Ambulatorio di Ginecologia
- ❖ Ambulatorio di Medicina dello Sport di 1° livello (aut. Reg. B/151)
- ❖ Ambulatorio di Oculistica
- ❖ Ambulatorio di Ortopedia
- ❖ Ambulatorio di Otorinolaringoiatria
- ❖ Ambulatorio di Pneumologia
- ❖ Ambulatorio di Procreazione Medicalmente Assistita (aut. Reg. 14948)
- ❖ Ambulatorio di Psichiatria
- ❖ Ambulatorio di Psicologia
- ❖ Ambulatorio di Reumatologia
- ❖ Ambulatorio di Scienze dell'Alimentazione

**Servizi di diagnostica strumentale:**

- Servizio di ecografia Angiologia
- Servizio di ecografia Cardiologia
- Servizio di ecografia generale

**SERVIZIO DI FISIOTERAPIA E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE**

- Elettroterapie antalgiche
- Diadinamiche
- Interferenziali
- Irradiazione Infrarossa
- Magnetoterapia
- Ultrasuonoterapia – Ultrasuonoterapia potenziato
- Laserterapia – Laserterapia pulsato
- Tecarterapia
- Radarterapia
- Rieducazione funzionale

**SEZIONE SECONDA INFORMAZIONI SU ATTIVITA' E SERVIZI**

**MODALITA' DI PRENOTAZIONE E ORARI DI APERTURA**

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata dalle ore 8 alle ore 20.00 dal lunedì al sabato presso il Servizio Accettazione del Poliambulatorio in segreteria o telefonicamente, allo 041966489

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

I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con bancomat o assegno bancario..

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, email o tramite fax ai numeri del centro durante gli orari di segreteria.

### **Organizzazione**

Direttore Sanitario : Dott. Alfonso Sinisi Medico Chirurgo /Odontoiatra iscritto all'Ordine dei medici odontoiatri di VE

Amministratore unico : Sinisi Luciano

### **Compiti del personale**

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

Il personale medico si occupa delle visite specialistiche, esami strumentali, etc. etc.

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

Il personale paramedico è rappresentato da fisioterapisti e infermiera professionale.

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.

## **SEZIONE TERZA INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'**

### **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.

TIPO DI PRESTAZIONE	TEMPO MINIMO DI ATTESA	TEMPO MASSIMO DI ATTESA
---------------------	------------------------	-------------------------

Visite Specialistiche	3 giorni	5 giorni
Terapie fisiche	5 giorni	7 giorni
Medicina dello sport 1° Livello	15 giorni	20 giorni
PMA	1 giorno	7 giorni
Esami strumentali	5 giorni	8 giorni
Piccoli interventi	5 giorni	7 giorni

## OBIETTIVI

Ambito	Obiettivi Generali
Generale	<b><u>Umanizzazione</u></b> : Accrescere la componente “rapporto umano” con gli utenti
Clinico	<b><u>Avere il coraggio di</u></b> : Migliorare le pratiche cliniche e la loro complessità adottando tecniche e logiche più sicure, evolute ed innovative  <b><u>Prestazioni sempre più qualificate</u></b> : accrescere il livello qualitativo delle prestazioni sanitarie garantendo standard quantitativi di efficienza
Performance Efficienza+efficacia	La prestazione migliore al singolo paziente, possibilmente al minor costo: accrescere l’ attenzione agli aspetti economici delle attività cliniche e diagnostiche strumentali

<b>Accrescere il livello qualitativo delle prestazioni sanitarie</b>
Aumentare la complessità e l’ appropriatezza delle attività
<b>1. Standard di prodotto ed Outcome clinico</b>
Misurare l’ efficacia e l’ efficienza che dipendono da noi
<b>2. Governo del rischio</b>
Migliorare l’ efficacia del governo del rischio nei e tra i processi (azioni preventive, correttive e di miglioramento, monitoraggio degli indicatori, controlli, verifiche ispettive interne, registrazioni)
<b>3. Formazione-Comunicazione</b>
Migliorare la comunicazione tra pazienti e collaboratori, migliorare il clima organizzativo



**4. Utilizzo del Sistema qualità integrato ai fini normativi**

Attivare i percorsi per richiedere l' autorizzazione all' esercizio e l' accreditamento Istituzionale ove possibile come previsto dalla Regione Veneto(Legge 22/2002) utilizzando gli strumenti del sistema qualità integrato

**5. Assicurare la migliore prestazione al paziente garantendo il migliore utilizzo delle risorse**

Garantire l' appropriatezza erogativi delle prestazioni ambulatoriali in coerenza con i bisogni del territorio

**Per il raggiungimento dei suddetti obiettivi sono stati identificati:**

- gli specifici impegni attribuiti ai vari livelli di responsabilità
- gli indicatori attraverso cui misurare l' effettivo raggiungimento dei risultati

OBIETTIVI	STANDARD E INDICATORI DI QUALITA'
Identificabilità degli operatori	Tutto il personale è fornito di apposito documento di identificazione, tenuto in evidenza.
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.

Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate	Il Centro effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati.
Recepire le esigenze del paziente	Il Centro è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva.
Mantenimento del Sistema di Qualità Regionale della Regione Veneto (aut. Reg. n. 59) finalizzato al miglioramento continuo	Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato. Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e dei dipendenti e del personale medico
Informazioni generali oltre al consenso informato specifico	Tutto il personale medico e psicologico oltre alla spiegazione specifica del consenso informato, nel caso di minori o persone che sono in carico al tutore, vengono informate con sistematicità sulle condizioni del paziente garantendo la privacy.

## **SEZIONE QUARTA TUTELA DEI DIRITTI E VERIFICA**

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

Il Poliambulatorio SAN MARCO si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili. 196/03

### **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, alla segnalazione del reclamo, risolvendo la situazione.

Il Modulo Segnalazioni e Reclami è presente nel centro.

### **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.

Numero della domanda	Punteggio conferito	Grado di soddisfazione del paziente
Nr.1	Da 1 a 5	4.5
Nr.2	Da 1 a 5	4.2
Nr.3	Da 1 a 5	4.9
Nr.4	Da 1 a 5	4.8
Nr.5	Da 1 a 5	4.7
Nr.6	Da 1 a 5	5
Nr.7	Da 1 a 5	5
Nr.8	Da 1 a 5	4.2
Nr.9	Da 1 a 5	4.7
Nr.10	Da 1 a 5	4.1
Nr.11	Da 1 a 5	5
Nr.12	Da 1 a 5	4.3
Nr.13	Da 1 a 5	4.6
Nr.14	Da 1 a 5	5