CARTA DEI SERVIZI

Gentilissimo cliente, abbiamo il piacere di presentarle la nostra carta dei servizi.

Si tratta di un documento importane che le permette 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

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

La Direzione

Studio medico MEDICAL BOLOGNA srl.

SOMMARIO

SEZIONE PRIMA: PRESENTAZIONE DEL POLIAMBULATORIO

Mission e obiettivi

Principi fondamentali

Presentazione della struttura

SEZIONE SECONDA: INFORMAZIONI SULL'ATTIVITA' E SERVIZI

Attività sanitarie erogate

Specialità ambulatoriali

Elenco prestazioni

Orari di apertura

Organizzazione

Riferimenti normativi

SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE DEL POLIAMBULATORIO

MISSION E OBIETTIVI

Il **CENTRO MEDICO MEDICAL BOLOGNA** 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 team sempre volto all'analisi dei risultati e a perseguire il miglioramento della qualità, attraverso l'applicazione condivisa dei principi etici.

pertanto:

- ✓ Ci impegniamo ad un costante confronto con gli utenti, le istituzioni e gli organi accreditati di tutela dell'utente, al fine di migliorare sempre più i nostri servizi;
- ✓ Ci impegniamo a mantenere i nostri standard di qualità, efficacia e rapidità di risposta, a rispettare i tempi di attesa ad informare gli utenti, a rilevare il loro grado di soddisfazione e a correggere le disfunzioni che verranno rilevate.
- ✓ Ci impegniamo a monitorare costantemente e a adeguare i fattori produttivi sia in termini di risorse umane che in termini di risorse tecnologiche;
- ✓ Ci impegniamo a comunicare i processi di comunicazione tra operatori e utenti/familiari;
- ✓ Ci impegniamo a garantire il costante aggiornamento dei nostri professionisti sia dal punto di vista tecnico che assistenziale con continui corsi di formazione.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La nostra struttura fa propri i principi fondamentali sanciti dallo schema Generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici e Sanitari (DPCM del 27/01/1994 e 19/05/1995) di seguito elencati:

Eguaglianza. Ogni cliente/paziente della nostra struttura sanitaria ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate senza discriminazioni di età, sesso, razza, nazionalità, lingua, religione opinioni politiche e condizione **sociale.**

Imparzialità. I comportamenti degli operatori verso i pazienti devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità. Il centro medico Medical Bologna fornisce i propri servizi sanitari con continuità, intesa sia come erogazione nel tempo delle prestazioni, sia come elemento di qualità tecnica

delle stesse.

L’erogazione dei servizi aziendali è pertanto continua, regolare e senza interruzione, con l’impegno di adottare tutte le misure volte ad arrecare il minor disagio possibile ai pazienti.

Diritto di scelta. La nostra struttura assicura, nei limiti della propria organizzazione, il diritto di scelta del paziente riferito tanto all’individuazione del medico e dell’equipe sanitaria preposta all’esecuzione della prestazione sanitaria, quanto alle possibili alternative terapeutiche che vengono rappresentate dagli stessi.

Partecipazione. Al paziente deve essere garantita la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso:

- un’informazione corretta, chiara e completa;

- la possibilità di esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per miglioramento del servizio;

- l’eventuale collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il **Centro Medical Bologna** rappresenta una struttura moderna e accogliente, si sviluppa su due piani senza alcuna barriera architettonica. È dotato di n.5 ambulatori, un'accettazione presso l'entrata, una ampia sala di attesa e servizi predisposti anche per disabili.

Il centro è situato in via Ernesto Monaci 13/b, zona piazza Bologna, zona centrale facilmente raggiungibile sia con mezzi privati che pubblici.

Il Medical Bologna si caratterizza per l'ampia gamma di prestazioni offerte si avvale di personale medico e paramedico altamente specializzato e con esperienza, di attrezzature moderne ed efficaci, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati, così da soddisfare pienamente la qualità necessaria per una corretta diagnosi.

SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SU ATTIVITA' E SERVIZI

ATTIVITA' SANITARIE EROGATE

Il **Centro Medical Bologna** eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

SPECIALITÀ AMBULATORIALI

- ✓ Ambulatorio di Allergologia
- ✓ Ambulatorio di Angiologia
- ✓ Ambulatorio di Cardiologia
- ✓ Ambulatorio di Dermatologia
- ✓ Ambulatorio di Endocrinologia
- ✓ Ambulatorio di Ginecologia e Ostetricia
- ✓ Ambulatorio di Ortopedia
- ✓ Ambulatorio di Otorinolaringoiatra
- ✓ Ambulatorio di Urologia

ELENCO PRESTAZIONI

- ✓ Visita Allergologica
- ✓ Visita Angiologica
  - doppler ed ecodoppler
- ✓ visita Cardiologica
  - ecocardiogramma ecocolordoppler
  - ECG elettrocardiogramma
  - Holter pressorio e cardiaco
- ✓ Visita dermatologica
  - Epiluminescenza (mappatura nei)
  - Luce pulsata/laser
- ✓ Visita ginecologica con ecografia
- ✓ Visita ostetrica con ecografia
  - Colposcopia
- ✓ Visita ortopedica
- ✓ Visita otorinolaringoiatra
  - Esame audiometrico
  - Esame impedenziometrico
  - Irrigazione dell'orecchio
- ✓ Visita urologica con ecografia

ORARI DI APERTURA

Il Centro Medical Bologna è aperto per informazioni e prenotazioni dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 19.00.

Tel 0643530162

Cell 3515527861

www.medicalbologna.it

ORGANIZZAZIONE

Direttore Sanitario: Dott. Pietro Lippa, Medico Chirurgo Specialista in dermatologia e venereologia.

Amministratore Unico: Dott.ssa Gina Zaccaro.

RIFERIMENTI LEGISLATIVI

Decreto del Ministero della Sanità del 15/10/1996

“Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l’umanizzazione dell’assistenza, il diritto all’informazione, alle prestazioni alberghiere nonché l’andamento delle attività di prevenzione delle malattie”.

D.P.R. del 14/01/1997

“Approvazione dell’atto di indirizzo e coordinamento alle regioni e province autonome di Trento e Bolzano, in materia di requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per l’esercizio delle attività sanitarie da parte delle strutture pubbliche e private”.

L.R. n. 20 del 30/07/1999

“Norme in materia di autorizzazione, vigilanza e accreditamento per i presidi sanitari e socio-sanitari, pubblici e privati. Recepimento del D.P.R. del 14/01/97”.

L.R. n.4/2003

“Norme in materia di autorizzazione alla realizzazione di strutture e autorizzazione all’esercizio di attività sanitarie e socio sanitarie, di accreditamento istituzionale e di accordi contrattuali”.

DCA 311 del 06 ottobre 2014

"Linee guida per l'Elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture

Sanitarie della Regione Lazio”.

D. LGS. 81/08

“Testo Unico sulla salute e sicurezza sul lavoro”

Regolamento UE 2016/679

“Regolamento generale sulla protezione dati”

DCA 469/2017

“Disposizioni in materia di autorizzazione – adozione del manuale di accreditamento”

D. LGS. 213/2001

“Codice della responsabilità degli enti”

La Carta dei Servizi è periodicamente revisionata e aggiornata secondo l’evoluzione strutturale, scientifica e il miglioramento continuo perseguito, in linea con quanto previsto dalla conseguita Certificazione Volontaria di eccellenza per la Qualità (Norme UNI EN ISO 9001 2015) e dall’Accreditamento Regionale.

I Clienti che volessero consultare l’articolato delle Leggi e le Direttive menzionate possono rivolgersi alla Direzione Sanitaria.

Direttore Sanitario

Dott. Pietro Lippa

Amministratore unico

Dott.ssa Gina Zaccaro