



ASSISTENZA4.0

La tua salute.
Ovunque tu
sia.

Carta dei Servizi

POLIAMBULATORIO

PREMESSA

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 prefissati per erogare un servizio sanitario di qualità.

È inoltre uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi del nostro Servizio.

L'obiettivo che con questo documento ci poniamo è duplice: illustrare dettagliatamente i servizi che il poliambulatorio offre all'utente per metterlo in condizioni di scegliere quello a lui più idoneo, e testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità.

Per raggiungere questo obiettivo riteniamo prezioso il suo aiuto e la sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

A disposizione per ogni chiarimento o suggerimento.

Sommario

SEZIONE 1: PRESENTAZIONE DEL POLIAMBULATORIO.....	1
PREMESSA.....	1
VISION.....	1
MISSION.....	1
FINALITA' E CARATTERISTICHE.....	1
OBIETTIVI.....	2
SEZIONE 2: PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....	4
DOVE SIAMO, COME CONTATTARCI E COME ACCEDERE AL SERVIZIO.....	4
COSTI, TEMPI E MODALITA' DI PAGAMENTO.....	4
SEZIONE 3: INFORMAZIONI SU ATTIVITA' E SERVIZI SANITARI EROGATI.....	5
VISITE SPECIALISTICHE.....	5
ELENCO DELLE PRESTAZIONI:.....	5
ELENCO PRESTAZIONI DI DIAGNOSI PER IMMAGINI:.....	6
ORARI DI APERTURA.....	7
ORGANI DIRETTIVI.....	7
MODALITA' DI CONSEGNA REFERTI:.....	7
SEZIONE 4: STANDARD DI QUALITA, IMPEGNI E PROGRAMMI.....	8
INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'.....	8
DIRITTI DEL PAZIENTE.....	9
SEZIONE 5: TUTELA E PARTECIPAZIONE.....	9
INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI.....	9
ALLEGATO 1: MODULO SEGNALAZIONE RECLAMI	10
ALLEGATO 2: QUESTIONARIO DI GRADIMENTO.....	12

SEZIONE 1: PRESENTAZIONE DEL POLIAMBULATORIO

PREMESSA

Il poliambulatorio si colloca nel nuovo scenario delle innovazioni in ambito della sanità digitale, pertanto, la tecnologia rappresenterà lo strumento chiave che consentirà di offrire prestazioni di elevata qualità ai propri utenti.

VISION

Il **POLIAMBULATORIO ASSISTENZA 4.0** intende perseguire l'eccellenza mediante l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni, integrandosi con il Sistema Sanitario Regionale nella sfida continua volta all'abbattimento delle liste d'attesa delle prestazioni di diagnostica e delle visite specialistiche.

L'equipe sanitaria opera con l'obiettivo del continuo perseguimento del miglioramento della qualità delle cure e il mantenimento dei migliori standard qualitativi.

MISSION

Il **POLIAMBULATORIO ASSISTENZA 4.0** pone al centro della propria attività la persona, nel pieno rispetto della sua peculiare dimensione umana, psicologica e sociale, nonché della sua dignità e privacy. Vuole essere per gli utenti un punto di riferimento, garantendo ai pazienti cura, sicurezza e riservatezza.

FINALITA' E CARATTERISTICHE

IL POLIAMBULATORIO ASSISTENZA 4.0 si basa sui seguenti principi:

- **Integrazione:** si intende garantire una presa in carico dell'utente multidisciplinare che permetta una gestione condivisa e integrata dei bisogni di salute.
- **Accessibilità:** i servizi sono facilmente accessibili da tutta la popolazione in quanto si potrà fruire dell'opzione della prenotazione.
- **Equità di accesso alle cure:** tutti i cittadini potranno accedere ai servizi sanitari.
- **Uguaglianza:** l'accesso al servizio è consentito a tutti senza alcuna distinzione di sesso, credo religioso ed orientamento politico in quanto tutti gli operatori fanno riferimento al codice etico prodotto dai propri ordini professionali.
- **Imparzialità:** i comportamenti dei professionisti sono dettati da principi di imparzialità e trasparenza e non vengono in alcun modo condizionati da fattori esterni.
- **Sostenibilità:** si punta alla razionalizzazione delle decisioni attraverso non solo le visite mediche effettuate in presenza, ma anche mediante la consultazione a distanza con i professionisti, ottenendo una riduzione del tasso di ospedalizzazione con conseguente riduzione del costo delle cure.
- **Partecipazione:** la persona è al centro del servizio e partecipa attivamente alla progettazione delle cure che gli vengono erogate.
- **Flessibilità:** i nostri servizi sono caratterizzati da un alto grado di

- flessibilità, in quanto sulla base delle esigenze di ogni persona si potrà programmare l'orario e il servizio di cui si ha bisogno.
- **Qualità e aggiornamento:** il valore aggiunto consiste nella volontà

di rendere costantemente aggiornato il personale che offre servizi caratterizzati da elevati livelli di tecnologia nel contesto della telemedicina.

OBIETTIVI

Gli obiettivi del **Poliambulatorio Assistenza 4.0** sono i 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.
- **Soddisfare le esigenze dell'utenza** rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste nell'obiettivo di ridurre i tempi d'attesa, in particolare per le prestazioni diagnostiche ambulatoriali. La corretta risposta gestionale al continuo modificarsi delle richieste fa ritenere il Poliambulatorio non sussidiario all'attività pubblica ma integrativo e complementare ad essa; pertanto, devono essere costantemente monitorati e adeguati i fattori produttivi sia in termini di risorse umane che in termini di risorse tecnologiche.
- **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.
- ✓ Miglioramento continuo

SEZIONE 2: PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il POLIAMBULATORIO ASSISTENZA 4.0 è situato al piano terra e senza alcuna barriera architettonica. È dotato di 2 ambulatori, una sala adibita per eseguire l'accettazione degli utenti ed attività amministrative attinenti, una sala di attesa, uno spogliatoio per il personale sanitario e servizi igienici predisposti anche per disabili.

Il POLIAMBULATORIO ASSISTENZA 4.0 si avvale di personale medico e di professionisti sanitari altamente specializzati 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.

DOVE SIAMO, COME CONTATTARCI E COME ACCEDERE AL SERVIZIO

Il Poliambulatorio è situato in via Giuseppe Verdi 30, nel quartiere di Porta Cappuccina ad Ascoli Piceno.

È possibile contattarci per prendere appuntamenti al numero 3665151817 oppure allo 0736650582 tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00 – dalle 15:30 alle 19:00.

È possibile, inoltre, inviare una mail a info@assistenza4.it e visitare il nostro sito web blog.assistenza4.it

COSTI, TEMPI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Nel corso della prenotazione il paziente riceve informazioni sulle procedure di accesso alle prestazioni, sul tempo di attesa, eventuali costi e modalità di pagamento. I costi verranno stabiliti in base alle prestazioni sanitarie effettuate. Le modalità di pagamento saranno espletate sul fondamento della Normativa vigente (L. 27/12/2019 n.160).

SEZIONE 3: INFORMAZIONI SU ATTIVITA' E SERVIZI SANITARI EROGATI

VISITE SPECIALISTICHE

Il POLIAMBULATORIO ASSISTENZA 4.0 eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

- Cardiologia
- Dermatologia
- Neurologia
- Ecografia clinica
- Podologia
- Psicologia-psicoterapia
- Biologia della nutrizione
- Urologia
- Ortopedia
- Medicina Estetica
- Senologia

SERVIZI INFERMIERISTICI

- Somministrazione terapie domiciliare
- Iniezioni intramuscolari e sottocutanee
- Flebo e infusioni
- Clisteri evacuativi
- Medicazioni semplici e complesse
- Medicazioni di lesioni chirurgiche
- Cateterismi vescicali (gestione e cambio catetere)
- Prelievo da catetere per esame urine
- Prelievo sangue
- Raccolta urine o feci
- Somministrazione farmaci per via orale/rettale
- Misurazione parametri vitali
- Stick glicemici
- Gestione nutrizione enterale e parenterale
- Gestione e controllo stomie
- Bendaggi agli arti inferiori
- Educazione terapeutica (addestramento all'autocontrollo della glicemia; gestione enterostomia...)

ELENCO DELLE PRESTAZIONI:

- Visita Cardiologica
- Elettrocardiogramma
- Holter cardiaco 24/48 ore
- Holter pressorio
- Visita dermatologica
- Visita neurologica
- Visita ginecologica
- Trattamenti e consulenze podologiche
- Ambulatorio infermieristico

ELENCO PRESTAZIONI DI DIAGNOSI PER IMMAGINI:

- Ecografia addome
- Ecografia osteoarticolare
- Ecografia muscolotendinea
- Ecografia della cute e del tessuto sottocutaneo
- Ecografia della mammella
- Ecocardiogramma
- Ecodoppler, ecocolordoppler dei tronchi sovraortici
- Ecodoppler, ecocolordoppler dei grossi vasi addominali
- Ecodoppler, ecocolordoppler degli arti. sup. o inf. o distrettuale
- Ecografia tiroidea

ORARI DI APERTURA

Il **POLIAMBULATORIO ASSISTENZA 4.0** è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 13:00 / dalle 15:00 alle 19:00. Il Servizio Accettazione è aperto per informazioni e prenotazioni negli stessi orari.

ORGANI DIRETTIVI

DIREZIONE GENERALE: Società Cooperativa Sociale Stella Polare (presidente: Franco Bruni).

DIREZIONE SANITARIA: Dott. Gobbato

RESPONSABILE AMMINISTRATIVO: Bruni Cecilia

MODALITA' DI CONSEGNA REFERTI:

I referti relativi alle visite specialistiche a cui gli utenti si sottoporranno potranno essere consegnati in formato cartaceo al termine della visita stessa. I referti sono firmati prima della consegna e includono: i dati anagrafici, la data dell'esame e del referto, l'esito, la tipologia di esame ed eventuali reperti allegati.

SEZIONE 4: STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

OBIETTIVI	INDICATORI DI QUALITÀ
Identificabilità degli operatori	Tutto il personale è fornito di cartellino identificativo
Fornire indicazioni chiare agli utenti	Il personale di accettazione fornirà informazioni chiare e dettagliate sui servizi offerti. Il personale sanitario darà informazioni chiare e puntuali agli utenti circa il proprio stato di salute.
Rispetto della dignità della persona	Sarà rispettata la dignità dell'utente senza operare discriminazioni di alcun genere.
Rispetto della privacy del paziente	I dati personali del paziente sono protetti presso l'archivio informativo e vengono applicati tutti i criteri di protezione dei dati sensibili (disaster recovery, business continuity).

	<p>Tutti i professionisti nell'esercizio dell'attività fanno costante riferimento alle linee guida e alle raccomandazioni vigenti. Verranno fatte verifiche sul grado di aggiornamento previsti dalla legge e sulla necessità derivanti dall'attività che svolge. La performance degli specialisti viene periodicamente valutata con Audit Clinici dalla Direzione Sanitaria.</p>
--	---

DIRITTI DEL PAZIENTE

- Diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose
- Diritto alla sicurezza che è parte costitutiva del diritto alla salute ed è perseguita nell'interesse dell'individuo e della collettività.
- Diritto all'informazione, consiste nell'ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili
- Diritto alla qualità, cure basate sulle evidenze scientifiche da parte di professionisti sottoposti a formazione e aggiornamento continuo
- Diritto alla privacy: il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.

SEZIONE 5: TUTELA E PARTECIPAZIONE

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Con frequenza semestrale il Responsabile per la qualità analizza le risposte ai questionari rese dagli utenti, inoltrandoli alla Direzione che provvede 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.

ALLEGATO 1: MODULO SEGNALAZIONE RECLAMI

Io sottoscritto (nome)_____ (cognome)_____

Nato/a il _____ a _____ Prov _____

Stato di Nascita _____ codice fiscale _____

Residente a _____ prov _____ CAP _____

Via _____ N° _____

Telefono _____

Email _____

DICHIARO DI ESSERE

Barrare una casella e scrivere le informazioni richieste

- Il diretto interessato
- Il genitore del minore (con podestà legale)

Nome _____ cognome _____

Nato/a il _____ a _____ Prov _____

- Tutore
- Curatore
- Amministratore di sostegno

Di (nome) _____ (cognome) _____

Nato/a il _____ a _____ Prov _____

- L'erede

Di (nome) _____ (cognome) _____

Nato/a il _____ a _____ deceduto/a il _____

RECLAMO PER

- Una situazione o un fatto che si è verificato

- Durante l'attività amministrativa/di accettazione
- Durante lo svolgimento di una visita specialistica
- Altro

E nello specifico:

il giorno _____

indicare il servizio _____

ALLEGATO 2: QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Gentile Signora, Gentile Signore,

Siamo interessate/i a conoscere la Sua opinione sul servizio che ha ricevuto presso il nostro poliambulatorio.

Grazie alle Sue indicazioni sarà possibile migliorare la qualità delle prestazioni che forniamo alla cittadinanza.

Per questo motivo Le chiediamo di compilare il presente questionario che è completamente anonimo, sia in fase di raccolta, che nella fase successiva di trattamento ed elaborazione dati.

Le siamo davvero grati per la collaborazione e la sincerità dei giudizi che vorrà esprimere.

Chi compila il questionario è:

- Il/la paziente stessa
- Un genitore, parente, altro

Titolo di studio del/della paziente:

- Elementare
- Media inferiore
- Scuola superiore
- laurea

Professione del/della paziente:

- operario
- libero professionista
- impiegato/a
- dirigente
- casalinga
- artigiano/commerciante
- pensionato
- studente
- disoccupato

Le chiediamo, ora, alcune INFORMAZIONI GENERALI

ACCESSIBILITA'

Indichi, con una X, la sua valutazione su:

	Si	No	Non ho usufruito del servizio
È stato facile effettuare la prenotazione telefonica?			

È stato facile accedere alla struttura (parcheeggio, mezzi pubblici)?			
---	--	--	--

Vi è sufficiente attenzione all'accesso per pazienti disabili o con difficoltà deambulatorie?			
---	--	--	--

È stato facile orientarsi nella struttura?			
--	--	--	--

.....

TEMPI DI ATTESA

Indichi la sua valutazione su:	Eccessivo	Lungo	Accettabile	Non ho usufruito del servizio
Tempo di attesa per la prenotazione telefonica				
Liste di attesa				
Tempo di attesa per ricevere la prestazione nel giorno della visita/esame				
Tempo di attesa per il ritiro del referto/esami				

COMFORT

Indichi la sua valutazione su:	Pessimo	Scarso	Accettabile	Buono	Ottimo
Adeguatezza degli ambienti, servizi igienici, arredi dei locali della struttura					
Pulizia dei locali dell'accettazione/sala di attesa/servizi igienici					
Pulizia degli ambulatori					
La tranquillità e il comfort degli ambienti di visita					

.....

RELAZIONE

	Pessimo	Scarso	Accettabile	Buono	Ottimo
Indichi la sua valutazione su:					
Cortesìa e sollecitudine del personale di contatto (prenotazione, accettazione)					
Accoglienza ed assistenza del personale infermieristico/tecnico					
Ascolto e disponibilit� del personale medico					

.....

QUALITA' DELLA ASSISTENZA

	Pessimo	Scarso	Accettabile	Buono	Ottimo
Indichi la sua valutazione su:					
Le informazioni ricevute prima della prestazione (preparazione alla visita/esame)					
Il rispetto della sua privacy (riservatezza) durante le visite					
Le informazioni ricevute dai medici					
Le istruzioni ricevute su terapie e comportamenti raccomandati dopo l'esame					

L'organizzazione del poliambulatorio nel suo insieme per l'efficiente risoluzione del suo problema di salute					
Aspetti tecnico-professionali del personale					
- Amministrativo					
- Medico					
- Infermieristico/tecnico					

.....

EVENTUALI OSSERVAZIONI

Può aggiungere, se lo desidera, osservazioni in merito al servizio che il poliambulatorio Assistenza 4.0 Le ha prestato:

La ringraziamo per averci scelto!



ASSISTENZA4.0

POLIAMBULATORIO

CAMPER SANITARIO

Visite

specialistiche

Diagnostica di

base Educazione

sanitaria

Telemedicina

Sanità digitale e innovazione

Servizi infermieristici



SEGUICI SU



www.assistenza4.it