

# CENTRO DI MEDICINA IPERBARICA



**ATiP**

CENTRO DI MEDICINA IPERBARICA

Associato ANCIPI  
U.H.M.S. Corporate Member

# CARTA DEI SERVIZI

[www.atipcentroiperbaricopadova.it](http://www.atipcentroiperbaricopadova.it)  
[info@atipcentroiperbaricopadova.it](mailto:info@atipcentroiperbaricopadova.it)

# CARTA DEI SERVIZI

La riforma sanitaria ha modificato in modo sostanziale il Servizio Sanitario Pubblico. Norme e leggi richiedono più qualità a tutte le strutture, siano esse pubbliche o private.

Nell'ambito del progressivo riconoscimento dei diritti dei cittadini, il "paziente" acquisisce la connotazione di **cliente** del servizio sanitario diventando "soggetto" individuale, investito di dignità, capacità critica e facoltà di scelta.

La Carta dei Servizi concretizza questo progresso non solo perseguendo la qualità dei servizi offerti ed il suo continuo miglioramento, ma anche verificando la qualità attraverso gli strumenti da essa individuati, diventando in questo modo uno strumento di soddisfazione del diritto alla salute.

## LA CARTA DEI SERVIZI

Con direttiva del 27 gennaio 1994 il Consiglio dei Ministri ha introdotto i "Concetti Fondamentali", che devono regolare i rapporti tra le strutture erogatrici di servizi ed i cittadini. Come conseguenza, tutte le strutture erogatrici di servizi sanitari devono adottare e garantire standard di qualità e di quantità del servizio attraverso una "Carta dei Servizi" volta essenzialmente alla tutela dei diritti del cittadino, assegnandogli le facoltà di verifica sulla qualità dei servizi erogati.

La Carta dei Servizi rappresenta, quindi, una significativa occasione di miglioramento gestionale del servizio. Infatti, rende disponibili informazioni ai clienti e definisce in termini espliciti gli aspetti organizzativi del lavoro con lo scopo di produrre un importante miglioramento culturale.

Il centro gestito dall'Associazione Tecnici Iperbarici del Club Sommozzatori Padova, denominato di seguito Centro di OTI, ha sviluppato la propria Carta dei Servizi e si ripromette di garantirne la divulgazione, perché diventi un concreto strumento partecipativo. La Carta dei Servizi, oltre a fornire informazioni dettagliate sui nostri servizi e sulle modalità d'accesso, consente ai clienti di valutare la qualità dei servizi e di formulare proposte in merito, mediante la predisposizione di strumenti atti alla rilevazione di dati informativi. Il fine ultimo è, quindi, il miglioramento del servizio attraverso l'individuazione dei canali di comunicazione più corretti e delle procedure più efficaci per rispondere nel modo più adeguato possibile alle varie esigenze dei clienti.

A.T.i.P. inserisce il documento della Carta dei Servizi all'interno del proprio Sistema Qualità sviluppato in accordo alle norme UNI EN ISO 9001:2015.



# CARTA DEI SERVIZI

## DOTAZIONI

Il Centro di Medicina Iperbarica è dotato di 2 camere iperbariche da 12 posti.

Le camere sono costituite da un comparto principale, dove si svolge il trattamento, e da un comparto di equilibrio da utilizzare in caso di necessità.

Il quadro di comando e controllo raccoglie tutti i dispositivi per la gestione dell'impianto

Ciascuna camera è dotata dei seguenti dispositivi: impianto di illuminazione, impianto di video ed audio a circuito chiuso, ossimetri per il controllo della percentuale di ossigeno ambiente, ossimetri dedicati al controllo della percentuale di ossigeno respirata, termometro ed igrometro ambientali, impianto di raffrescamento-condizionamento ed impianto antincendio automatico a diluvio.

Il Centro di Medicina Iperbarica è dotato della strumentazione necessaria per far fronte ad emergenze sanitarie: defibrillatore, elettrocardiografo, ventilatore automatico, set intubazione, saturimetro, monitor portatile per monitoraggio cardiocircolatorio.

Per la gestione delle camere iperbariche è in funzione l'impianto di produzione, stoccaggio aria e l'impianto di stoccaggio ossigeno.

I locali sono dotati di impianto di riscaldamento e condizionamento.

Tutti dispositivi sono sottoposti a controlli

## SERVIZI GENERALI

La Segreteria si occupa della prenotazione e della programmazione delle visite, fornisce le informazioni generali riguardanti la prestazione, gli orari di visita, le tariffe relative.

In particolare garantisce al cliente i seguenti servizi:

- orario continuato dal lunedì al venerdì
- informazioni sui tempi di attesa delle prenotazioni
- prenotazioni telefoniche
- consegna di comunicazioni e dichiarazioni di vario tipo

incasso dei ticket e degli importi per le prestazioni.

Il Centro di Medicina Iperbarica è dotato di sistemi informatici hardware e software che garantiscono la pianificazione e l'organizzazione dello svolgimento delle sedute di ossigenoterapia iperbarica.

I dati dei pazienti vengono conservati in osservanza a quanto stabilito dal Regolamento Europeo 679/2016.

Ciascun cliente viene informato sulle modalità di trattamento dei dati personali e ne rilascia dichiarazione.

Il Centro di Medicina Iperbarica è dotato di sala d'aspetto con distributore di bevande calde, servizi igienici per disabili, spogliatoio pazienti con armadietti a chiave per la custodia d'oggetti personali, ambulatorio medico ed ampio parcheggio privato.

Il Centro di Medicina Iperbarica opera prevalentemente in regime di accreditamento o convenzione con altre strutture pubbliche o private. E' possibile l'accesso al trattamento con pagamento diretto.

# CARTA DEI SERVIZI

## INFORMAZIONI GENERALI

Le prenotazioni per le visite possono essere effettuate di persona o per telefono tutti i giorni durante gli orari di apertura della Segreteria.

Le visite vengono di norma effettuate entro 10 giorni dalla prenotazione.

Per espletare le attività di registrazione è necessario giungere presso il centro almeno 20 minuti prima dell'ora fissata.

Il calendario delle sedute di ossigenoterapia viene predisposto successivamente alla visita di accettazione.

L'inizio del ciclo di sedute viene programmato sulla base della prioritizzazione della prescrizione e nel rispetto dei volumi di attività determinati dalla Regione Veneto.

Il tempo necessario per lo svolgimento delle attività di preparazione alla seduta è di circa 20 minuti. E' necessario rispettare le indicazioni espresse nel calendario settimanale consegnato.

In caso di impossibilità a rispettare la prenotazione delle sedute è necessario comunicare almeno il giorno prima alla Segreteria l'assenza, salvo causa di forza maggiore.

Nel caso di reiterate assenze senza preavviso la Direzione si riserva di addebitare al cliente il costo della terapia non effettuata.

Per accedere al trattamento è necessario effettuare la visita d'accettazione.

Al momento della registrazione per la visita vengono richiesti:

- dati anagrafici e di residenza
- codice fiscale e libretto sanitario
- impegnativa redatta da medico specialista
- radiografia al torace in data non antecedente i 6 mesi
- elettrocardiogramma in data non antecedente i 6 mesi
- eventuale documentazione clinica pregressa
- recapito telefonico per eventuali comunicazioni, se disponibile,
- eventuale esenzione ticket per gli aventi diritto.

Il medico può richiedere un supplemento d'analisi per meglio definire il quadro clinico del paziente.

Durante la visita di accettazione vengono fornite tutte le informazioni necessarie per lo svolgimento del trattamento: le indicazioni terapeutiche ed i rischi, le norme da rispettare per la sicurezza, le modalità di trattamento dei dati personali.

Al termine della visita di accettazione viene consegnato un documento di riepilogo sulle informazioni ricevute, una copia del consenso informato e dell'autorizzazione al trattamento dei dati personali firmata, il calendario delle sedute.

Al termine del ciclo di sedute viene predisposta una

## EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE IN REGIME DI ACCREDITAMENTO DEL SSN

Il ciclo terapeutico deve essere prescritto, su modulo regionale, da medico specialista del S.S.N. specificando la diagnosi ed il numero delle sedute in accordo a quanto stabilito dal DGRV 1912 del 23/12/2015.

- INTOSSICAZIONE DA MONOSSIDO DI CARBONIO
- MALATTIA DA DECOMPRESSIONE
- EMBOLIA GASSOSA
- INFEZIONE ACUTA E CRONICA DEI TESSUTI MOLLI A VARIA EZIOLOGIA
- GANGRENA GASSOSA E INFEZIONI NECROSANTI DEI TESSUTI MOLLI
- ULCERE DELLE ESTREMITA' INFERIORI NEL DIABETICO
- LESIONI DA SCHIACCIAMENTO, SINDROME COMPARTIMENTALE
- ULCERE ARTERIOSE DEGLI ARTI INFERIORI E VASCULITI
- ULCERE VENOSE
- ULCERE DA COMPRESSIONE
- OSTEONECROSI ASETTICA
- FRATTURE A RISCHIO CHIUSE CON VASCOLARIZZAZIONE TERMINALE O ESPOSTE IN TUTTE LE ALTRE OSSA
- INNESTI CUTANEI E LEMBI A RISCHIO
- LESIONI DA RADIOTERAPIA
- CANCRO E TESSUTI TUMORALI ESPOSTI A RADIOTERAPIA
- LESIONI TISSUTALI POST-ATTINICHE
- OSTEOMIELITI CRONICHE REFRATTARIE
- IPOACUSIA IMPROVVISA E TRAUMA ACUSTICO
- USTIONI
- PARODONTITE
- SINDROME ALGODISTROFICA
- RETINITE PIGMENTOSA

# CARTA DEI SERVIZI

## COME LAVORIAMO

Il Centro di Medicina Iperbarica ha impostato un programma di miglioramento della qualità del servizio, in accordo alle norme UNI EN ISO 9001:2008 per raggiungere i seguenti obiettivi:

- la soddisfazione delle esigenze dei clienti; a questo scopo viene posta particolare attenzione alla riduzione dei tempi di attesa, all'utilizzo di nuove tecnologie, alle modalità di assistenza dei clienti;
- il miglioramento dell'efficienza della struttura attraverso l'individuazione e la gestione dei punti critici del sistema;
- la valorizzazione delle risorse e la motivazione del proprio personale, attraverso mirati programmi di formazione ed aggiornamento.

Il Centro di Medicina Iperbarica ha individuato i seguenti indicatori della qualità del servizio erogato: tempi di effettuazione della visita di accettazione, tempo di inizio del ciclo terapeutico, chiarezza e completezza delle informazioni.

Il Centro di Medicina Iperbarica ha individuato una serie di processi, in accordo con le norme UNI EN ISO 9001-2015, che riguardano principalmente:

1. la prevenzione dell'insorgenza di non-conformità attraverso: lo sviluppo delle professionalità del personale, il controllo dell'esecuzione delle attività mediante l'utilizzo di procedure e di istruzioni scritte, il controllo dei fornitori mediante continuo monitoraggio del servizio e dei prodotti forniti, il controllo dello stato di funzionamento delle apparecchiature e degli impianti utilizzati, l'identificazione e rintracciabilità dei trattamenti, la definizione di standard per gli indicatori delle qualità del servizio erogato.
2. il miglioramento del Sistema Qualità attraverso: il trattamento delle non-conformità rilevate, l'applicazione di azioni correttive e preventive, l'analisi dei risultati delle verifiche interne
3. la dimostrazione del raggiungimento degli obiettivi della qualità attraverso l'analisi dei documenti di registrazione delle attività effettuate ed il mantenimento di un sistema di audit interni.

In accordo a quanto esposto vengono effettuate le attività di seguito descritte:

- consegna di un questionario anonimo per la rilevazione del grado di soddisfazione dei clienti. Oggetto dell'indagine sono i seguenti aspetti: organizzazione, chiarezza e completezza delle informazioni, comfort, rapporti con il personale.
- disponibilità di un modulo per i reclami. Entro 30 giorni dalla segnalazione, la Direzione si attiva per fornire risposta adeguata al proponente.
- rilevazione dei tempi d'attesa per l'effettuazione delle visite e dei trattamenti.

Annualmente viene elaborato dal Responsabile Assicurazione Qualità un documento nel quale sono riportate elaborazioni ed analisi sugli indicatori rilevati e sul questionario di valutazione del servizio.

Tale documento viene sottoposto all'attenzione della Direzione per eventuali azioni.

La Direzione effettua, contestualmente ai risultati degli audit interni, un riesame del Sistema Qualità.

Le attività di controllo sulla qualità del servizio erogato vengono effettuate con l'obiettivo di un continuo miglioramento con adeguate azioni correttive di tipo organizzativo, tecnico, sanitario.

# CARTA DEI SERVIZI

La consapevolezza di alcuni doveri è la base per la completa soddisfazione dei propri diritti.

Ottemperare ad un dovere significa contribuire al miglioramento della qualità delle prestazioni erogate da ogni struttura.

## DIRITTI DEL CITTADINO

- Il cittadino ha il diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità personale e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- Durante la permanenza nelle strutture di cura, il cittadino ha il diritto di essere individuato con il proprio nome e cognome.
- Il cittadino ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate ed alle modalità di accesso.
- Il cittadino ha il diritto di identificare immediatamente le persone che lo curano.
- Il cittadino ha diritto di ottenere dal sanitario informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi.
- Il cittadino, eccetto nei casi d'urgenza nei quali il ritardo comporta pericolo per la salute, ha diritto di ricevere informazioni complete dei possibili rischi e disagi del trattamento, per esprimere preventivamente il consenso. Qualora il sanitario maturi un motivato convincimento dell'inopportunità di un'informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita ai familiari o a coloro che esercitano podestà tutoria.

- Il cittadino ha diritto di essere informato sulla possibilità di effettuare indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili presso altre strutture.
- Il cittadino ha diritto che i dati relativi alla propria malattia ed ad ogni altra circostanza che lo riguardi restino riservati.
- Il cittadino ha diritto di esporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e sui quali deve avere risposta tempestiva.

## DOVERI DEL CITTADINO

- Il cittadino quando accede ad una struttura sanitaria deve avere un comportamento responsabile, nel rispetto dei diritti delle altre persone.
- L'accesso in una struttura sanitaria è espressione da parte del cittadino di un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario.
- E' dovere di ogni cittadino informare tempestivamente i sanitari dell'eventuale intenzione di rinunciare a cure e prestazioni sanitarie programmate al fine di evitare sprechi di tempo e di risorse.
- Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno delle strutture.
- All'interno delle strutture è doveroso evitare comportamenti che possano creare situazioni di disagio e di disturbo.
- Nei locali delle strutture sanitarie è vietato fumare.
- L'organizzazione e gli orari previsti dalla struttura sanitaria nella quale si accede devono essere rispettati in quanto variazioni non programmate possono essere causa di disservizio e disagio.
- All'interno delle strutture si devono utilizzare i percorsi e

# CARTA DEI SERVIZI

[www.atipcentroiperbaricopadova.it](http://www.atipcentroiperbaricopadova.it)  
[info@atipcentroiperbaricopadova.it](mailto:info@atipcentroiperbaricopadova.it)

## COME RAGGIUNGERCI

Il Centro di Medicina Iperbarica Iperbarica "A.T.i.P." è situato in Padova in Via A. Cornaro n° 1.

I nostri numeri telefonici sono: 049 8070843 con due linee a ricerca automatica e 049 8071939 linea fax.

E' raggiungibile:

- dalla stazione ferroviaria con autobus linea urbana, con frequenza corse ogni 20 minuti circa
- dall'autostrada Venezia-Milano uscita Padova Est direzione Ospedali
- dall'autostrada Bologna-Padova uscita Padova Sud direzione centro città e successivamente Ospedali.

## ORARI DI APERTURA

L'attività di terapia normalmente si svolge dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

La Segreteria del Centro di Medicina Iperbarica è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00.

Le visite di accettazione normalmente si svolgono dal lunedì al venerdì, previo appuntamento, dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00.

Per emergenze il Centro di Medicina Iperbarica è attivabile 24 ore su 24 attraverso il servizio di emergenza medica 118.

