

Polimabulatorio ATiP	POL_QDO_09_ver_b Titolo: carta dei servizi	data emissione 20/7/17 data revisione	Copertina
-------------------------	---	--	-----------

Data di emissione: 20/7/2017

Redatto da: RAQ	
Verificato da: DIS – RAQ	
Approvato da: PRES	

CARTA DEI SERVIZI

Stato di revisione :

Codice:	Data di revisione:	Sintesi delle variazioni:
POL_QDO_09_ver_b	24/10/2017	Aggiornamento per terapia antalgica e ecografia

<p>Polimambulatorio ATiP</p>	<p>POL_QDO_09_ver_b Titolo: carta dei servizi</p>	<p>data emissione 20/7/17 data revisione</p>	<p>Pag. 1 di 5</p>
----------------------------------	---	--	--------------------

1. La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento operativo introdotto da una direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri (D.L. n. 163 del 12 luglio 1995 convertito in legge n. 273 dell'11 luglio 1995) che consente di garantire e verificare gli standard di qualità dei servizi sanitari a tutela dei diritti dell'utente.

La Carta dei Servizi del Poliambulatorio ATIP, oltre a fornire informazioni dettagliate sui 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.

2. Chi siamo

Il POLIMBULATORIO ATIP, struttura privata, nasce nel 2017 per volontà dell'Associazione Tecnici Iperbarici del Club Sommozzatori Padova e di alcuni operatori sanitari che hanno unito le loro professionalità per offrire un servizio diretto e completo al cittadino.

Presso il POLIMBULATORIO ATIP vengono erogate prestazioni a carattere privato.

All'interno del POLIMBULATORIO ATIP operano medici medici specialisti, ai quali la struttura offre una gestione atta ad ottimizzare la loro opera nei confronti del paziente.^{[1][2]}

Sono inoltre disponibili servizi di diagnostica strumentale e di terapia fisica e riabilitazione direttamente gestiti da personale medico specializzato e qualificato.

La struttura è dotata di direttore generale e direttore sanitario, di responsabile amministrativo, di responsabile della manutenzione e di responsabile qualità .

Tutto il personale è dotato di un cartellino di riconoscimento.

3. Principi fondamentali

I principi fondamentali ai quali la Carta dei Servizi del Poliambulatorio ATIP s'ispira sono quelli di:

- Uguaglianza ed Imparzialità – I servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, condizioni di salute.
- Rispetto – Ogni cittadino cliente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.
- Diritto di Scelta – Il cittadino cliente ha il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.
- Efficacia ed Efficienza – I servizi e le prestazioni devono essere forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del cittadino cliente, evitando sprechi che andrebbero a danno della collettività.
- Continuità – L'erogazione delle prestazioni deve essere garantita con carattere di continuità e senza interruzioni. Qualora si renda necessario, per imprescindibili esigenze, sospendere temporaneamente alcuni servizi, sono adottate idonee misure volte ad alleviare i disagi dei cittadini.
- Sicurezza – Tutte le prestazioni devono essere eseguite nel rispetto delle normative vigenti per garantire il massimo della sicurezza nell'esercizio dell'attività medica e nell'esecuzione dei trattamenti sia per la tutela degli utenti che per la tutela di lavoratori coinvolti.

Tutto questo consente al cittadino una più consapevole scelta della struttura di cura, la possibilità di accedere a cure di elevata qualità qualunque sia l'appartenenza sociale, ideologica, politica ed economica

4. La struttura

Il POLIAMBULATORIO ATIP è una struttura orientata ad offrire servizi sanitari specialistici, di terapia fisica e e riabilitazione di cardiologia, di ecografia, di psichiatria ed psicologia di elevata qualità.

L'impegno è quello di rispondere alle esigenze di elevati standard nelle prestazioni sanitarie richieste dai pazienti garantendo professionalità, assistenza personalizzata e affidabilità in collaborazione con i Medici Curanti.

<p>Polimambulatorio ATiP</p>	<p>POL_QDO_09_ver_b Titolo: carta dei servizi</p>	<p>data emissione 20/7/17 data revisione</p>	<p>Pag. 2 di 5</p>
----------------------------------	---	--	--------------------

La struttura è nello stesso edificio del Centro Iperbarico gestito da Atip presso l'area dell'ex-macello ristrutturato di recente.

Gli ambulatori si trovano al primo piano serviti da un ascensore. Il poliambulatorio ha accettazione ed sala d'attesa dedicata.

Nell'edificio dispone di ampia area di parcheggio.

Tutte le apparecchiature in dotazione presso il POLIAMBULATORIO ATIP rispettano le normative sulla funzionalità e sicurezza elettrica.^[1]_[SEP]

Tutti gli impianti vengono controllati periodicamente e funzionano in modo ottimizzato per rendimento e consumi.

5. Ubicazione ed orari

Il POLIAMBULATORIO ATIP 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.

L'orario di apertura è dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00.

6. Standard di qualità

Il POLIAMBULATORIO ATIP è costantemente impegnato nel mantenimento e miglioramento del livello di qualità dell'erogazione dei propri servizi, conformemente alle esigenze dei cittadini. Questo impegno è evidenziato attraverso:

- controlli tecnici annuali e semestrali sullo stato delle attrezzature utilizzate;
- modernizzazione e rinnovo delle stesse;^[1]_[SEP]
- contatti ed interscambi professionali tra colleghi Specialisti all'interno e/o all'esterno (Università-Ospedale) della struttura nell'iter diagnostico-terapeutico dell'utente;
- audit interni annuali di tutto il sistema qualità;^[1]_[SEP]
- valutazione di tutti i fornitori che forniscono servizi e beni che influiscono direttamente sulla qualità del servizio erogato al paziente;^[1]_[SEP]
- costante aggiornamento del personale medico e paramedico del POLIAMBULATORIO, sia con corsi interni che esterni.

7. Aspetti strutturali ed organizzativi e tempi di attesa

Il Servizio di accettazione e di informazione al pubblico è facilmente accessibile e la presenza nei locali di cartelli segnaletici permette un buon orientamento.^[1]_[SEP]

Tutti i locali ampiamente luminosi sono dotati di climatizzazione computerizzata e temperatura adeguata.

La prenotazione di tutti i servizi (visite specialistiche e terapia fisica,) possono essere fatte di persona, telefonicamente o via e-mail tutti i giorni dal lunedì al venerdì nell'orario di segreteria.

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato (D.Lgs196/03) circa il trattamento dei propri dati sensibili firmando successivamente l'autorizzazione al trattamento degli stessi.

Il personale medico è comunque a disposizione per qualsiasi informazione inerente alle disposizioni legislative sul trattamento dei propri dati personali e delle cartelle cliniche sottoposte anche al vincolo del segreto professionale.

L'erogazione delle prestazioni di terapia fisica e riabilitativa vengono erogate entro 24-48 ore dalla richiesta.

Le prestazioni di diagnostica strumentale avviene entro 3 giorni lavorativi ed i relativi referti vengono normalmente consegnati al termine della prestazione stessa o, in particolari casi, il giorno successivo sempre esclusivamente al diretto interessato o ad un suo rappresentante munito di delega.

Le prestazioni mediche specialistiche vengono erogate normalmente entro 2/3 giorni dalla prenotazione fatta

<p>Polimambulatorio ATiP</p>	<p>POL_QDO_09_ver_b Titolo: carta dei servizi</p>	<p>data emissione 20/7/17 data revisione</p>	<p>Pag. 3 di 5</p>
----------------------------------	---	--	--------------------

eccezione

Nelle prenotazioni si tende, nei limiti della disponibilità tecnica a soddisfare la richiesta del paziente nella scelta del periodo e dell'orario di effettuazione delle prestazioni.

Il POLIAMBULATORIO ATIP s'impegna a migliorare l'efficienza nell'ambito prenotazione mantenendo, comunque un alto standard di qualità.

8. Valutazione dei clienti (reclami e questionario)

Nella costante ricerca di migliorare tutti i servizi è sempre disponibile su richiesta un modulo di reclamo al quale la Direzione si impegna a dare risposta entro 30 giorni dalla ricezione.

E' a disposizione un questionario per la valutazione dello standard di qualità del servizio erogato e che potrà essere inserito in un'apposita cassetta anche in forma anonima collocata nella sala d'attesa.^[1]

Il POLIAMBULATORIO ATIP si impegna ad inviare copia della presente carta dei servizi, a disposizione dei pazienti presso l'accettazione del centro, al Ministero della Sanità, al dipartimento dei servizi socio sanitari della regione Veneto, a alla ASL di appartenenza.

La carta dei servizi è pubblicata sul sito.

9. Specialità mediche

Le specialità mediche disponibili sono:

- anestesia
- cardiologia
- psichiatria
- radiologia
- psicologia

Le prestazioni sono erogate in regime privato.

ANESTESIA E RIANIMAZIONE INDIRIZZO TERAPIA ANTALGICA:

- terapia del dolore sintomatica ed eziopatogenetica
- visita specialistica terapia e prevenzione del dolore primario e secondario
- visita posturologica e misurazioni antropometriche funzionali
- valutazione stabilometrica e podoscopica
- rieducazione propriocettiva umana
- manipolazioni vertebrali
- agopuntura
- omotossicologia
- fitoterapia
- laserterapia antalgica
- elettroterapie
- taping neuromuscolare
- bendaggio funzionale
- applicazione di tutori e position trainers
- consulenze

PSICOLOGIA:

- consulenza e sostegno psicologico individuale, alla coppia ed alla famiglia
- colloqui di psicoterapia individuali, di coppia ed alla famiglia
- consulenze psicologico-cliniche a enti pubblici o privati
- consulenze e sostegno di gruppo
- (certificazione e relazioni di intervento)

Polimambulatorio ATiP	POL_QDO_09_ver_b Titolo: carta dei servizi	data emissione 20/7/17 data revisione	Pag. 4 di 5
--------------------------	---	--	-------------

PSICHIATRIA:

- visite psichiatriche
- trattamenti psicoterapici e psicofarmacologici
- (certificazioni e relazioni di stato clinico)

CARDIOLOGIA

- visita cardiologica
- elettrocardiogramma
- holter
- test da sforzo
- ecocardiocolordoppler
- eco tronchi arteriosi

ECOGRAFIA

- ecografia generale
- ecografia muscolo-scheletrica
- doppler vascolare