



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.

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

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 ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

A disposizione per ogni chiarimento.

La Direzione

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.

MISSION

Il Centro Diagnostico Cavour 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 intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni nella sfida continua volta all'abbattimento delle liste d'attesa delle prestazioni di diagnostica oltre che ad essere un punto di riferimento per il Laboratorio Analisi e la Medicina del Lavoro.

Gli **OBIETTIVI** del Poliambulatorio 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;
- mantenere e implementare un Sistema Qualità

- ❑ 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 un punto di riferimento a Bologna per la Sanità privata a tariffe agevolate; 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 dei pazienti 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 o in tempi brevi 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 adeguate;
 - il rispetto della privacy.

- ❑ raggiungere e mantenere gli standard di prodotto e di servizio così come programmati, con il fine di perseguire un miglioramento continuo.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Poliambulatorio è situato interamente al piano terreno senza alcuna barriera architettonica. E' dotato di n° 9 ambulatori, un'ampia accettazione dotata di 3 postazioni, una sala di attesa e servizi predisposti anche per disabili come da norme cogenti.

Attualmente il Poliambulatorio si caratterizza per l'ampia gamma di prestazioni offerte in regime libero professione, tale da renderlo un punto di riferimento specialistico multidisciplinare completo ed efficace per le esigenze degli utenti.

Il Poliambulatorio è specializzato nell'erogazione di prestazioni ecografiche mediante apparecchiature volte alla diagnosi di patologie internistiche, cardiologiche, angiologiche, osteoarticolari e muscolotendinee. Dal 2017 ha inserito nella rosa delle prestazioni erogate anche la Mammografia di ultima generazione effettuata anche con la Tomosintesi. Il Laboratorio Analisi, presente all'interno della Struttura, vanta delle apparecchiature altamente performanti ed il personale presente è in continuo aggiornamento.

Il Poliambulatorio si avvale di personale medico e paramedico altamente specializzato, di attrezzature moderne ed efficaci, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati, così da soddisfare pienamente ogni necessità di diagnosi e cura.

CENNI STORICI

Il Centro Diagnostico Cavour è nato nel 1964 connotandosi principalmente per l'erogazione di prestazioni di Analisi di Laboratorio.

Successivamente negli anni ha ampliato i servizi erogati con la diagnostica per immagine e visite specialistiche e dai primi anni '80 ha iniziato a fare la Medicina del Lavoro per le Aziende.

IL Poliambulatorio appartiene al "Gruppo Tronchet", gruppo imprenditoriale di Poliambulatori, che avendo al centro del proprio interesse la salute del cittadino si organizza cercando di dare una migliore e più completa assistenza ai pazienti dal punto di vista territoriale e qualitativo. Tale riconoscimento di gruppo imprenditoriale è previsto dai contratti triennali con la Azienda USL Città di Bologna, per una erogazione dei servizi più efficace ed efficiente.

COME ARRIVARE AL POLIAMBULATORIO

Il Poliambulatorio è situato in Via del Lavoro n.40 Bologna.

La linea dell'autobus n°21 consente di raggiungere agevolmente il Poliambulatorio da diversi punti della città fra cui il centro storico con frequenza giornaliera dalle ore 7 alle ore 20 di circa 15 minuti. In automobile è consigliata dalle tangenziali l'uscita 7 bis, mentre dalla periferia o dal centro la via Stalingrado.

ATTIVITÀ SANITARIE EROGATE

Il Poliambulatorio eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

Specialità ambulatoriali:

- *Ambulatorio di Angiologia*
- *Ambulatorio di Cardiologia*
- *Ambulatorio di Dermatologia*
- *Ambulatorio di Fisiatria ed Agopuntura*
- *Ambulatorio di Medicina dello Sport*
- *Ambulatorio di Oculistica*
- *Ambulatorio di Ostetricia e Ginecologia*
- *Ambulatorio di Otorinolaringoiatria*
- *Servizio di Diagnostica per Immagine*
- *Laboratorio Analisi*
- *Medicina del Lavoro*

Elenco dei servizi di Specialità Ambulatoriale offerti:**ANGIOLOGIA**

- Visita specialistica
- Doppler
- Ecodoppler
- Ecocolordoppler

CARDIOLOGIA

- Visita specialistica
- Elettrocardiogramma di base
- Ecocardiogramma

GINECOLOGIA E OSTETRICIA

- Ecografia ginecologica
- Visita specialistica

DERMATOLOGIA

- Visita specialistica

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI MEDIANTE ECOGRAFIA

- Ecografia addome
- Ecografia osteoarticolare
- Ecografia muscolotendinea
- Ecografia dei testicoli
- Ecografia ovarica
- Ecografia ginecologica
- Ecografia della cute e del tessuto sottocutaneo
- Ecografia della mammella
- Ecografia del capo e del collo

MEDICINA DELLO SPORT

- Visita Specialistica
- ecocardiogramma

OCULISTICA

- Visita specialistica

MEDICINA DEL LAVORO

- Visita Specialistica

OTORINOLARINGOIATRIA

- Visita specialistica
- Audiometria
- Impedenziometria
- Irrigazione dell'orecchio

VISITA SPECIALISTICA FISIATRICA ED AGOPUNTURA

MAMMOGRAFIA

LABORATORIO DI ANALISI CHIMICO CLINICHE

ORARI DI APERTURA

Il Poliambulatorio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 07.00 alle ore 19,00 ed il sabato dalle 07.30 alle 12.00.

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

La prenotazione di tutte le prestazioni ad esclusione del Punto Prelievi può essere effettuata negli stessi orari di apertura presso il Servizio Accettazione del Poliambulatorio o telefonicamente, mentre via web 24/24 e 7/7 direttamente dal sito www.centrocavour.it. Mentre per la Medicina del Lavoro bisogna che le Aziende comunichino preventivamente le visite da effettuare ai lavoratori

<u>OBIETTIVI</u>	<u>STANDARD E INDICATORI DI QUALITÀ</u>
<u>Identificabilità degli operatori</u>	Tutto il personale ambulatoriale è fornito di apposito documento di identificazione, tenuto in evidenza.
<u>Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura</u>	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.
<u>Rispettare la dignità e la privacy del paziente</u>	I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio informatico del Centro e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. Gli ambulatori al momento dell'erogazione della prestazione vengono tenuti costantemente chiusi. I servizi igienici sono separati per gli uomini e per le donne e predisposti per i disabili.

<u>OBIETTIVI</u>	<u>STANDARD E INDICATORI DI QUALITÀ</u>
<u>Garantire professionalità</u>	<p>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.</p> <p>Il personale medico e paramedico viene istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida validate.</p> <p>Il Centro si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati.</p> <p>Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni.</p>
<u>Recepire le esigenze del paziente</u>	<p>Il Centro è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva.</p>
<u>Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo</u>	<p>Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato.</p> <p>Gli standard di prodotto/servizio vengono definiti sulla base dei suggerimenti dei pazienti e dei collaboratori e sulla base degli obiettivi di miglioramento.</p>

<u>OBIETTIVI</u>	<u>STANDARD E INDICATORI DI QUALITÀ</u>
<u>Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate</u>	<p>Il Centro effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati.</p> <p>La Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa si aggiornano continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valutano le opportunità di acquisizione.</p>

RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Il Centro si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili.

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 verifiche provvederà a rispondere entro 15 giorni.

Il Modulo Segnalazioni e reclami è allegato alla presenta Carta dei Servizi.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Con frequenza trimestrale 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.