



**CENTRO MEDICO
SAN MICHELE**

**POLIAMBULATORIO PRIVATO
CENTRO MEDICO SAN MICHELE S.R.L.**

CARTA DEI SERVIZI



**Via Caduti di Sabbiuno 1/A
40068 San Lazzaro di Savena (BO)
Tel. 051.6272669 - Fax 051.6272291**

www.cmsanmichele.it - info@cmsanmichele.it



**POLIAMBULATORIO PRIVATO
CENTRO MEDICO SAN MICHELE S.R.L.**

www.cmsanmichele.it

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.

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



**POLIAMBULATORIO PRIVATO
CENTRO MEDICO SAN MICHELE S.R.L.**

www.cmsanmichele.it

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.

Allegato 1

Questionario informativo.

Allegato 2

Modulo per segnalazioni e reclami.

Allegato 3

Modulo aggiornato Elenco dei medici.

SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE DEL POLIAMBULATORIO

MISSION

Il **CENTRO MEDICO SAN MICHELE** 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 **CENTRO MEDICO SAN MICHELE** intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua, 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.

OBIETTIVI

Gli obiettivi del **CENTRO MEDICO SAN MICHELE** 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, in collaborazione con le ASL per quanto riguarda le attività accreditate, nell'obiettivo comune di ridurre i tempi d'attesa, in particolare per le prestazioni diagnostiche ambulatoriali, nell'ambito della Programmazione Regionale. 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.
- * Raggiungimento e mantenimento dello standard di prodotto e di servizio così come programmato, con il fine di perseguire un miglioramento continuo.



PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il **CENTRO MEDICO SAN MICHELE** è situato al piano terra e senza alcuna barriera architettonica. È dotato di n° 6 ambulatori, un'accettazione dotata di 2 postazioni presso l'entrata, una sala di attesa e servizi predisposti anche per disabili. È a disposizione un ampio parcheggio al piano terra e un garage sotterraneo dotato di ascensore per raggiungere il Poliambulatorio.

Attualmente il **CENTRO MEDICO SAN MICHELE** si caratterizza per l'ampia gamma di prestazioni offerte, tale da renderlo un punto di riferimento specialistico completo ed efficace per le esigenze degli utenti.

Il **CENTRO MEDICO SAN MICHELE** 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.

CENNI STORICI

Nato nel 1955 per volontà del Prof. Francesco Orlandi, già Direttore del Servizio di Endocrinologia dell'Università di Bologna.

Il **CENTRO MEDICO SAN MICHELE** ha prestatato la propria attività sanitaria fino al 31 marzo 2014 in Piazza San Michele 2 a Bologna, erogando attività di diagnosi specialistica fisiatrica, ortopedica e cardiologica e di cura con prestazioni fisioterapiche e riabilitative in accreditamento con il S.S.N.



Dal 1 aprile 2014, in funzione della necessità di innovarsi in termini strutturali e logistici e di ampliare e riqualificare i servizi erogati, il Poliambulatorio si è trasferito a San Lazzaro di Savena, in Via Caduti di Sabbiano 1/a.

Questo ha permesso di soddisfare anche le necessità di committenza dell'Azienda USL di Bologna nel distretto est metropolitano per l'attività accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale.

Il Poliambulatorio ha erogato per l'Azienda USL di Bologna nel 2017 n. 9.590 prestazioni di specialistica ambulatoriale (Fonte: Banca dati ASA Regione Emilia-Romagna).

COME ARRIVARE AL POLIAMBULATORIO

Il **CENTRO MEDICO SAN MICHELE** è situato in Via Caduti di Sabbiano 1/A a San Lazzaro di Savena (BO).

Le linee dell'autobus n° 19/C consentono di raggiungere agevolmente il Poliambulatorio da diversi punti di Bologna.

La stazione dei treni di San Lazzaro di Savena, l'uscita 13 della tangenziale e l'uscita dell'autostrada di San Lazzaro di Savena sono nei pressi del Poliambulatorio.

Inoltre, in automobile, il Poliambulatorio è facilmente raggiungibile percorrendo la via Emilia fino al centro del paese per poi svoltare in via Caselle e proseguire fino in fondo alla strada raggiungendo via Caduti di Sabbiano.

È presente un ampio parcheggio ed un garage riservato ai pazienti del Poliambulatorio.

SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SU ATTIVITÀ E SERVIZI

ATTIVITÀ SANITARIE EROGATE

Il **CENTRO MEDICO SAN MICHELE** eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

Specialità ambulatoriali

- Ambulatorio di Angiologia
- Ambulatorio di Cardiologia
- Ambulatorio di Dermatologia
- Ambulatorio di Fisiatria
- Ambulatorio di Neurologia
- Ambulatorio di Oculistica
- Ambulatorio di Ortopedia
- Ambulatorio di Otorinolaringoiatria
- Ambulatorio di Urologia
- Servizio di Diagnostica per Immagini
- Punto prelievi

Elenco delle prestazioni:

- Visita Angiologica
- Visita Cardiologica (prestazione accreditata con il S.S.N)
- Elettrocardiogramma (prestazione accreditata con il S.S.N)
- Visita Dermatologica
- Epiluminescenza computerizzata
- Visita Fisiatrica (prestazione accreditata con il S.S.N)
- Elettromiografia
- Visita Oculistica
- Visita Ortopedica (prestazione accreditata con il S.S.N)
- Visita Otorinolaringoiatrica
- Esame audiometrico
- Esame Impedenziometrico
- Irrigazione dell'orecchio

SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SU ATTIVITÀ E SERVIZI

Elenco prestazioni di diagnosi per immagini:

- Ecografia addome
- Ecografia osteoarticolare
- Ecografia muscolotendinea
- Ecografia dei testicoli
- Ecografia ovarica
- Ecografia della cute e del tessuto sottocutaneo
- Ecografia della mammella
- Ecografia del capo e del collo
- Ecocardiogramma (prestazione accreditata con il S.S.N)
- Ecodoppler, ecocolordoppler dei tronchi sovraortici
- Ecodoppler, ecocolordoppler dei grossi vasi addominali
- Ecodoppler, ecocolordoppler degli arti. sup. o inf. o distrettuale

PUNTO PRELIEVI

- Esami ematici e di laboratorio

SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SU ATTIVITÀ E SERVIZI

ORARI DI APERTURA

Il **CENTRO MEDICO SAN MICHELE** è aperto dal lunedì al venerdì dalle 08,00 alle 19.30, il sabato dalle 08,00 alle 9,15 per il punto prelievi.

Il Servizio Accettazione è aperto per informazioni e prenotazioni dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.30.

Tel. 051.6272669 – Fax 051.6272291

www.cmsanmichele.it – info@cmsanmichele.it

ORGANIZZAZIONE

Direttore Sanitario: Dott.ssa Carla Strenghetto, Medico Chirurgo Specialista in Fisioterapia.

Responsabile Amministrativo: Gentilini Marco

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE ED EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE

I pazienti possono accedere a tutti i servizi del poliambulatorio erogabili in regime di accreditamento e in libera professione tramite prenotazione con il circuito CUP2000, presso le farmacie, il call center e gli sportelli.

La prenotazione di tutte le prestazioni in libera professione può essere effettuata dalle ore 8 alle ore 19.30 anche presso il Servizio Accettazione del Poliambulatorio e telefonicamente.

Tutte le prestazioni erogate dal poliambulatorio sono prenotabili dal paziente dietro presentazione di ricetta medica recante il quesito diagnostico.

Il Paziente deve presentarsi all'accettazione all'orario indicato per fruire della prestazione ed espletare la registrazione amministrativa necessaria.

Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso. La disdetta dell'appuntamento può essere effettuata telefonicamente, tramite fax o mail ai numeri del centro durante gli orari di segreteria.

Al momento dell'accesso il paziente deve presentarsi in segreteria pagando eventualmente il dovuto a titolo di ticket o di tariffa privata. I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con bancomat, assegno bancario e carte di credito.

SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SU ATTIVITÀ E SERVIZI

Per le visite specialistiche e gli esami di diagnostica strumentale i referti vengono consegnati direttamente dal medico al paziente al termine della prestazione.

ACCOGLIENZA E COMPETENZE DEL PERSONALE

Il personale consta di medici specialisti, infermieri professionali, di addetti all'accettazione.

Il personale medico specialista effettua le visite e gli esami di diagnostica strumentale.

Il Direttore Sanitario, Dott.ssa Strenghetto Carla, sovrintende e coordina l'operato di tutti i medici ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario.

Il personale infermieristico collabora con i medici specialisti ed effettua i prelievi ematici.

Il personale di segreteria svolge attività di informazione, accettazione, prenotazione, emissione fatture e loro riscossione secondo le direttive del direttore sanitario e del direttore amministrativo.

L'elenco aggiornato degli Specialisti e delle prestazioni è disponibile in allegato.

SEZIONE TERZA

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

<u>OBIETTIVI</u>	<u>STANDARD E INDICATORI DI QUALITÀ</u>
<u>Identificabilità degli operatori</u>	Tutto il personale è fornito di cartellino identificativo apposto sulle divise e sui camici.
<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>Garantire professionalità</u>	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. Il personale medico e paramedico viene istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida validate. Il Centro si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati. Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni. La performance degli specialisti viene periodicamente valutata con audit clinici dalla Direzione Sanitaria
<u>Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate</u>	Il Centro effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati. La Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa si aggiornano continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valutano le opportunità di acquisizione.
<u>Recepire le esigenze del paziente</u>	Il Centro è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva.
<u>Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo</u>	Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato. Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e dei dipendenti e degli obiettivi di miglioramento. Il personale partecipa al processo di miglioramento attraverso il confronto e l'analisi dei risultati per la ridefinizione degli obiettivi condivisi

SEZIONE QUARTA

TUTELA DEI DIRITTI E VERIFICA

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, adeguandosi al nuovo regolamento Europeo CDPR del Maggio 2018.

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 indagini provvede a rispondere tempestivamente e comunque entro 7 giorni dal ricevimento della segnalazione.

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

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.

SEZIONE QUARTA

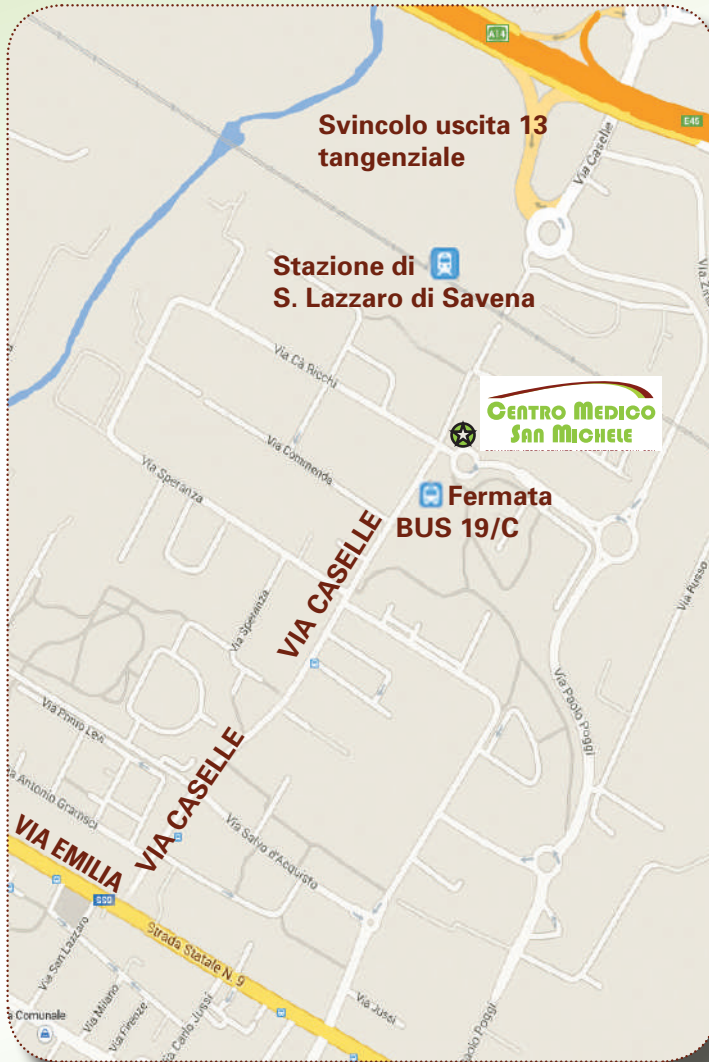
TUTELA DEI DIRITTI E VERIFICA

RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- * Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal DL 517/93, in particolare l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini.
- * Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- * DPCM 11/10/94 " Principio per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico" in G.U. n° 261 dell'8/11/1994.
- * LR 19/94 di Riordino del Servizio Regionale.
- * Direttiva alle Aziende Sanitarie per la partecipazione e la tutela dei diritti dei cittadini ai sensi dell' art 15 della LR 19/94 delibera n° 1011 del 07/03/1995 della regione Emilia-Romagna.
- * DPCM 19/05/95 "Schema di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari".
- * Linee guida per la valutazione dei livelli minimi di qualità (struttura, organizzazione, tecnologia, professionalità) a garanzia dell'utente, affinché le strutture Pubbliche e Private assolvano in modo integrato alla domanda specifica dei cittadini dell' Emilia-Romagna.

Via Caduti di Sabbiuono 1/A
40068 San Lazzaro di Savena (BO)
Tel. 051.6272669 - Fax 051.6272291

www.cmsanmichele.it - info@cmsanmichele.it



allegato alla carta dei servizi autorizzazione sanitaria
Comune di San Lazzaro di Savena Prot.11110/2014