Chinesi

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

STRUTTURA CERTIFICATA ISO 9001:2015

ASSOCIATO ANISAP

ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE PER

- Radiologia Diagnostica
- Dermatologia
- Medicina fisica e Riabilitazione
- Pneumologia

DGR n. 548 del 9 Maggio 2023

CARTA DEI SERVIZI

Chinesi

SANITARI

INDICE

1 PRESENTAZIONE

Presentazione della Carta dei Servizi
Presentazione della struttura e principi fondamentali

2 SERVIZI SANITARI OFFERTI

1. Ambulatorio di terapia fisica e riabilitativa
2. Servizio di riabilitazione respiratoria
3. Servizio di riabilitazione pavimento pelvico
4. Diagnostica per immagini
5. Visite specialistiche

3 STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

Standard di qualità
Strumenti di verifica per il rispetto degli standard di qualità delle prestazioni
Specialistiche e diagnostiche
Impegni e programmi sulla qualità del servizio

4 MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA RECLAMI

Ufficio preposto
Funzioni
Modalità di presentazione del reclamo

5 VERIFICA DEGLI IMPEGNI ED ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

Relazione sullo stato degli standard
Conferenza dei servizi sanitari
Indagini sulla soddisfazione degli utenti
Progetti di miglioramento degli standard di Qualità a tutela degli utenti

6 INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI

7 MAPPA

1 PRESENTAZIONE

PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi costituisce un patto scritto con i cittadini-utenti sulla qualità dei servizi erogati dal Poliambulatorio CHINESI.
Con essa il Poliambulatorio CHINESI si impegna a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali di seguito riportati ed a renderlo sempre più conforme alle esigenze degli utenti.

La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento con il quale gli utenti della struttura verificano se il Poliambulatorio Chinesi rispetta gli impegni assunti.

PRESENTAZIONE DEL POLIAMBULATORIO

Il Poliambulatorio Chinesi, è una struttura autorizzata (provv. conclusivo IGP/2018/00031/CSP del 10/01/2019) all'esercizio di attività poliambulatoriale specialistica, di terapia fisica e riabilitativa e diagnostica per immagini.
Il Centro Chinesi ha iniziato la sua attività a Loreggia nel 1991. Qui ha operato fino al 1995, anno in cui la struttura è stata trasferita nel vicino comune di Camposampiero, in Via Borgo Padova 106/2.
Il comune di Camposampiero fa parte dell'U.L.S.S. 6 EUGANEA, dove tuttora vengono svolte le attività indicate con l'obiettivo di fornire all'utenza prestazioni sanitarie specialistiche di qualità sempre migliore.

Le prestazioni erogate dalla struttura comprendono: visite mediche specialistiche, terapie fisiche e riabilitative, e diagnostica per immagini,ed ogni atto e procedura terapeutica e diagnostica necessari per risolvere i problemi di salute del paziente, commisurate al livello della propria dotazione tecnologica.

2 SERVIZI SANITARI OFFERTI

1. AMBULATORIO DI TERAPIA FISICA E RIABILITATIVA

Terapie Fisiche

- fototerapia
- magnetoterapia
- elettroterapia
- sonterapia
- massoterapia
- vertebroterapia
- chinesiterapia

Kinesiterapia

- Rieducazione funzionale globale
- rieducazione funzionale per segmento corporeo
- riabilitazione neuromotoria
- kinesiterapia correttiva
- riabilitazione cardiologica
- riabilitazione vascolare
- ginnastica medica generale di gruppo (Back-school)
- ginnastica pre-post partum

2. SERVIZIO DI RIABILITAZIONE RESPIRATORIA

La Riabilitazione Respiratoria rappresenta un insieme multidisciplinare di servizi diretti a persone con problemi respiratori ed ai loro familiari posta in atto da parte di un team interdisciplinare di specialisti, allo scopo di raggiungere e mantenere il livello più alto d'indipendenza e di funzione nella continuità.

3. SERVIZIO DI RIABILITAZIONE PAVIMENTO PELVICO

2 SERVIZI SANITARI OFFERTI

4. DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

- Servizio di Radiologia-tecnica digitale:
  Mammografia in Tomosintesi - ecografia mammaria - visita senologica;
- Servizio di Radiologia Dentale DENTA SCAN con tecnologia CONE BEAM 3D a fascio conico (Radiografia Tridimensionale)
- Risonanza Magnetica Osteoarticolare
- Ecografia generale
- Ecografia ostetrica, ginecologica transaddominale e transvaginale, monitoraggio ecografico della gravidanza, flussimetria colordoppler utero-placentare monitoraggio ecografico dello sviluppo follicolare
- Eco-color doppler polidistrettuale: Tronchi Sovra Aortici; arti inferiori e superiori;
  Aorta Addominale; Funicolo spermatico.
- Ecocardiografia Color Doppler.

ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE per Radiologia Diagnostica convenzionato con il SSN per servizio di Risonanza Magnetica osteoarticolare, Ecografia Generale, Mammografia ed Ecocolordoppler.

5. VISITE SPECIALISTICHE

- Cardiologia
- Ortopedia
- Mediclna fisica e riabilitazione
- Pneumologia
- Neurologia Elettromiografia
- Dermatologia
- Pediatria
- Gastroenterologia
- Geriatria
- Urologia
- Chirurgia Vascolare
- Biologa Nutrizionista

ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE per Dermatologia convenzionato con il SSN per le prestazioni di dermatologia.
ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE per Pneumologia

2 SERVIZI SANITARI OFFERTI

REGISTRO DELLE PRENOTAZIONI

Il Poliambulatorio provvede alla prenotazione del paziente, anche telefonicamente, tramite l'Ufficio Accettazione. L'interessato può chiedere notizie sulle prenotazioni e sui tempi d'attesa presso il suddetto Ufficio.

Orario di apertura della struttura
Da Lunedì a Venerdì: dalle 8.00 alle 19.30
Sabato: dalle 8.30 alle 12.00

Tel.: 049.9300724
Fax: 049.9306714
e-mail: info@chinesi.com

ASSISTENZA SPECIALISTICA

Le prestazioni fornite dal Poliambulatorio Chinesi comprendono le visite mediche specialistiche, le terapie fisiche e riabilitative, diagnostica per immagini e diagnostica strumentale.

MODALITA' DI PRENOTAZIONE

Il personale dell'accettazione del Poliambulatorio provvede alla prenotazione e alla calendarizzazione delle richieste.
L'interessato per accedere al servizio di terapia fisica e riabilitativa deve essere munito di richiesta del medico, se ne fosse sprovvisto, potrà eseguire la visita specialistica presso il poliambulatorio Chinesi, previa prenotazione.
Al momento dell'esecuzione della prestazione il Paziente in età minore deve essere accompagnato da un genitore o da chi ne esercita la patria potestà.

MODALITA' DI PAGAMENTO

Per le prestazioni in libera professione è a disposizione del cittadino, presso l'accettazione della struttura, il relativo tariffario. I pagamenti possono essere effettuati per contanti, bancomat, carta di credito e assegni bancari.
Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

2 SERVIZI SANITARI OFFERTI

DOCUMENTAZIONE DA PORTARE

Si raccomanda di portare con se:

- Documento d'identità
- Codice fiscale / Tesserino sanitario
- Lettera del medico o eventuale prescrizione
- Cartelle cliniche di ricoveri precedenti
- Esami di laboratorio
- Radiografie
- Altri accertamenti eseguiti
- Per gli esami radiologici è obbligatorio portare la prescrizione del medico.

E' importante informare i medici delle terapie in atto.

per le prestazioni eseguite in regime di convenzione con il SSN si raccomanda di portare inoltre:

- Impegnativa del medico prescrittore
- Scheda informativa e di consenso all'esame di Risonanza Magnetica Osteoarticolare compilato dal medico

PRIVACY - TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI

Il Decreto Legislativo 30 Giugno 2003 n. 196 prevede una serie di adempimenti per la struttura che, per la sua attività, ha necessità di raccogliere, registrare in archivio, cartaceo o informatico, e utilizzare, i dati personali degli Utenti. In particolare si devono portare a conoscenza gli Utenti di come potranno essere trattati i loro dati personali e sensibili tramite una INFORMATIVA e di ricevere poi il CONSENSO a tale trattamento.

3 STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

STANDARD DI QUALITA'

Il poliambulatorio Chinesi opera in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 per garantire al Cittadino-Cliente una organizzazione di persone e mezzi capace di fornire un servizio corrispondente alle aspettative.

L'adozione delle norme UNI EN ISO 9001:2015 richiede una costante attenzione al miglioramento continuo di tutte le attività, direttamente o indirettamente connesse con la qualità dei servizi offerti al fine, di garantire il rispetto di standard qualitativi. A tale proposito il Poliambulatorio CHINESI ha definito un insieme di indicatori relativamente ai seguenti fattori di Qualità :

INFORMAZIONE – ACCOGLIENZA - CORTESIA

Il Poliambulatorio Chinesi è consapevole che informare il paziente con linguaggio chiaro ed esplicito, trattare con gentilezza, educazione e delicatezza è determinante per consentire al paziente di percepire un alto livello di attenzione quale merita.

Gli standard di qualità relativi a: informazione – accoglienza – cortesia sono monitorati mediante la realizzazione di un questionario sulla soddisfazione degli utenti.

FLESSIBILITA' E TEMPESTIVITA'

Il Poliambulatorio CHINESI si impegna ed erogare i propri servizi nel più breve tempo possibile; eventuali dilazioni ritenute ingiustificate dal paziente, possono essere segnalate dal paziente stesso mediante la "Scheda Reclamo" disponibile in accettazione.

AFFIDABILITA' E PROFESSIONALITA'

Il Poliambulatorio Chinesi adotta un sistema di monitoraggio e controllo della propria qualità attraverso la verifica costante di ogni fase del proprio processo operativo.

Anche le apparecchiature e la strumentazione sono costante oggetto di controllo in merito alla loro funzionalità e adeguatezza nel tempo. Inoltre il personale sanitario, amministrativo e tecnico segue e frequenta corsi di aggiornamento e congressi per migliorare la qualità operativa di erogazione del servizio.

TRASPARENZA

Il Poliambulatorio Chinesi garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa mettendo a disposizione del pubblico ogni informazione relativa alla tipologia delle prestazioni, come e dove vengono effettuate, i tempi di attesa e le tariffe applicate.

RISERVATEZZA

Tutto il personale è tenuto ad osservare estrema riservatezza nel suo operato come disposto dai Codici Deontologici della Professione Sanitaria. Il Direttore Sanitario è a disposizione dell'utente qualora questi verificasse inadempienze in merito. Qualità, efficienza ed efficacia dei servizi sono inoltre un dovere deontologico dei medici che operano nella struttura.

3 STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA' DELLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE E DIAGNOSTICHE

Il Poliambulatorio Chinesi garantisce la verifica dell'attuazione degli standard di qualità monitorando con cadenza trimestrale o annuale gli indicatori definiti per i fattori di Qualità. In particolare il monitoraggio dei tempi di attesa garantisce:

TEMPO MEDIO DI ATTESA PER LA PRENOTAZIONE DI VISITA SPECIALISTICA	3 GIORNI
TEMPO MEDIO DI ATTESA PER LA PRENOTAZIONE DI PRESTAZIONE DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	2 GIORNI
TEMPO MEDIO DI ATTESA PER LA PRENOTAZIONE DI MEDICINA RIABILITATIVE E FISIOTERAPIA	2 GIORNI

Per le prestazioni eseguite in regime di convenzione con il SSN vengono rispettate le priorità stabilite dal SSN
B: BREVE da erogare entro 10 giorni dalla prenotazione
D: DIFFERITO da erogare entro 30 giorni dalla prenotazione
P: PROGRAMMATA da erogare entro 90 giorni dalla prenotazione

Il Poliambulatorio Chinesi rileva, annualmente, il livello di soddisfazione del cittadino-utente tramite un questionario di gradimento dei servizi. La valutazione dei questionari permette di monitorare costantemente le eventuali aree o aspetti da migliorare.

L'associazione ALIR-Associazione per la Lotta contro l'insufficienza Respiratoria. Annualmente rilascia, a seguito riunione con i propri soci, una relazione sul gradimento del servizio di riabilitazione Respiratoria offerto dal Poliambulatorio Chinesi srl.

IMPEGNI E PROGRAMMI SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Il Poliambulatorio Chinesi rivolge grande attenzione al miglioramento continuo non solo delle prestazioni sanitarie, ma anche al servizio erogato all'utente attraverso le seguenti azioni:

- ✔ Accessibilià alla struttura e consegna referti dal lunedì al venerdì con orario continuato 8.00-19.30, al sabato dalle 8.30 alle 12.00;
- ✔ informazione chiara e scritta sul luogo, giorno e ora della visita, con precisione sull'orario, di massima;
- ✔ possibilità di prenotazione telefonica;
- ✔ Immediatezza di prenotazione con indicazione chiara e precisa su eventuali preparazioni per l'esecuzione dell'esame e con l'aiuto all'utente sul raggiungimento dell'ambulatorio;
- ✔ diffusione e semplicità dell'informazione sulle prestazioni erogate e sulle procedure di prenotazione;
- ✔ ampio parcheggio.

Inoltre, almeno annualmente la Direzione del Poliambulatorio Chinesi verifica gli indicatori definiti per i fattori di Qualità e valuta il raggiungimento degli obiettivi. Nel caso in cui nel corso dell'analisi emergano scostamenti tra lo standard di qualità definito e le misure rilevate, la Direzione provvede ad una analisi dettagliata delle cause possibili, e se necessario, interviene mettendo in atto adeguate azioni correttive. I risultati conseguiti e le aree di miglioramento individuate nel corso della valutazione annuale sono successivamente diffusi dalla Direzione a tutto il personale della struttura.

4 MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

RECLAMI

Il Poliambulatorio garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino/utente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

RICHIESTA COPIA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Presso la struttura è disponibile il modulo 09.49 che è possibile richiedere per avere copia della propria documentazione sanitaria.

UFFICIO PREPOSTO- FUNZIONI – MODALITA' DI SEGNALAZIONE

I reclami sono presentati all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico.

Tale ufficio è ubicato presso il Poliambulatorio, tel. 049.9300724.

Il Direttore Sanitario è il referente per eventuali reclami o segnalazioni di disservizi che possono essere presentati sia in forma scritta, tramite l'apposita " Scheda Reclamo" disponibile in accettazione, che oralmente.

La risposta del Direttore Sanitario sarà comunicata, immediatamente, quando possibile, o comunque nell' arco di 15 giorni.

Il Direttore Sanitario si impegna alla risoluzione del disservizio adottando soluzioni operative appropriate alla criticità della non conformità segnalata.

Tutti i reclami sono valutati accuratamente al fine di individuare eventuali azioni correttive

5 VERIFICA IMPEGNI, ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

RELAZIONE SULLO STATO DEGLI STANDARD

Il Poliambulatorio garantisce la verifica dell'attuazione degli standard attraverso una relazione annuale sui risultati conseguiti.

CONFERENZA DEI SERVIZI SANITARI

Il Poliambulatorio garantisce la convocazione almeno una volta l'anno della Conferenza dei servizi sanitari ai fini della verifica dell'andamento e del costante miglioramento della qualità dei servizi.

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Il Poliambulatorio garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti, promuovendo la distribuzione di questionari, indagini campionarie e l'osservazione diretta tramite gruppi di monitoraggio misti. I risultati di tali indagini formeranno oggetto di rapporti resi pubblici.

PROGETTI DI MIGLIORAMENTO DEGLI STANDARD DI QUALITA' A TUTELA DEGLI UTENTI

Nell'ottica di un miglioramento continuo, il Poliambulatorio ha attivato le migliori procedure organizzative interne e le istruzioni operative per descrivere le attività svolte all'interno della struttura, tale processo finalizzato a fissare i nuovi standard qualitativi per lo svolgimento delle attività in forma controllata, ha permesso di raggiungere la certificazione del Sistema Qualità in ottemperanza alle norme ISO 9001:2015.

6 INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI

UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche, condizioni psichiche, struttura della personalità.

A tale proposito il Poliambulatorio Chinesi per favorire l'accesso ai servizi anche ad utenti stranieri che non comprendono la lingua italiana ha predisposto delle note informative per l'accesso ai servizi della struttura anche in inglese e francese.

A tutti gli utenti è inoltre assicurato un comportamento del personale, fondato su criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

DIVERSAMENTE ABILI

Il Poliambulatorio Chinesi adotta per i portatori di handicap tutte le iniziative per consentire la fruizione delle prestazioni in misura paritaria agli altri utenti. La struttura è dotata di apposito ascensore e di parcheggi riservati alle persone diversamente abili. All'ingresso sono disponibili apposite carrozzine per persone diversamente abili.

NORME ANTINFORTUNISTICHE E ANTINCENDIO

Il personale del poliambulatorio è addestrato ad assicurare la sicurezza antincendio ed a tutelare i cittadini da questo pericolo.

L'UTENTE ED I SUOI DIRITTI

Garanzia dei diritti del paziente e dei suoi familiari:

- all'ascolto,
- all'informazione completa e comprensibile sulla sua malattia,
- alla partecipazione ed alla trasparenza delle cure,
- all'informazione riguardante l'organizzazione dei servizi, i compiti e le attribuzioni degli operatori.

IL FUMO

E' assolutamente vietato a tutti fumare negli ambienti del poliambulatorio: questo per disposizioni di legge che prevedono sanzioni per i trasgressori, ma soprattutto per rispetto della salute propria e degli altri.

MEDIAZIONE CULTURALE E LINGUISTICA

All'utente è garantita l'accoglienza e l'orientamento dell'attività clinico-assistenziale tenendo conto delle specificità religiose, etniche e linguistiche attraverso il servizio di mediazione culturale. Il servizio di mediazione culturale è attivabile durante tutto l'orario di apertura del centro mediante reperibilità telefonica e/o intervento programmabile.

6 INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI

CONTINUITA'

Ai cittadini è assicurata la continuità e la regolarità dei servizi.

- DIRITTO DI SCELTA

Ogni cittadino, ha diritto di scegliere liberamente e al di fuori di ogni costrizione morale e materiale di fruire delle prestazioni offerte dalla struttura.

PARTECIPAZIONE

E' garantito il diritto del cittadino a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura. In particolare gli utenti possono verbalmente o per iscritto esporre le osservazioni e i reclami agli operatori responsabili del servizio. Inoltre il Poliambulatorio Chinesi al fine di acquisire elementi di valutazione sulla qualità del servizio, distribuisce, all'interno della struttura, un questionario per la valutazione della soddisfazione degli utenti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il Poliambulatorio Chinesi ha come obiettivo l'efficacia e l'efficienza dei servizi. Questo significa che l'intera organizzazione è finalizzata alla prestazione di un servizio il più funzionale possibile alle esigenze degli utenti adottando un approccio per il miglioramento continuo delle prestazioni.

7 MAPPA

N
O
E
S
CASTELFRANCO
BASSANO
TREVISO
Camposampiero
Noale
Borgoricco
Campo
San Martino
Mirano
Campodarsego
SS16
Cadoneghe
VICENZA
A4
VENEZIA
MESTRE
PADOVA
Abano
Terme
Maserà
di Padova
CHIOGGIA
A13
BOLOGNA
Chinesi

Chinesi

POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI
FISIOTERAPIA - RIABILITAZIONE
Dir. Sanitario Prof. Carmelo Militello
Camposampiero (PD)

Centro convenzionato:

UNISALUTE - SODALITAS (CA. DI PROF. FONDO EST)
ASSIRETE - ASSICURAZIONI GENERALI - CESARE POZZO
ASCOM - EUROPE ASSISTANCE - PREVIMEDICAL - CASPIE

Rev. 12 del 11/23

- **Società con socio unico**
  Soggetta a direzione e coordinamento
  di Solidarmedica SPA Impresa Sociale
- Via Borgo Padova, 106/2
  35012 Camposampiero (Pd)
- Tel: 049 9300724
  Fax: 049 9306714
- www.chinesi.com
  info@chinesi.com
- Reg. Imp. di PD
  Cod. fisc. e PI 02382100283

IMQ CERTIFIED

Venezia,
Chiesa di Santa Maria della Salute
fondata nel 1631, per voto in ringraziamento della liberazione della città dalla peste, è da allora meta di pellegrinaggio per i malati.