



Carta dei servizi

Organizzazione

Sommario

Premessa	2
INTRODUZIONE.....	2
IDENTIFICAZIONE E TIPOLOGIA AMBULATORI	2
Di cosa ci occupiamo	3
Anestesiologia e Agopuntura	4
Angiologia	4
Chirurgia generale - Proctologia	4
Chirurgia generale - Senologia	4
Fisiatria e riabilitazione fisica	4
Ginecologia ed Ostetricia	4
Ginecologia - Uroginecologia	4
Medicina Estetica	4
Medicina generale – Disbiosi intestinale	4
Ostetricia	4
Otorinolaringoiatria	4
Pediatria	4
Psicologia, Psicoterapia; Pedagogia	5
Psicoterapia sessuologia e ipnosi	5
Scienza della nutrizione	5
Come prenotare	5
Come pagare.....	5
Orari di apertura.....	5
Come orientarsi	6
Raccomandazioni.....	6
Come raggiungerci.....	6
Sede	6
Per chi arriva in Treno	6
Per chi arriva dal casello Autostradale	6
Per chi arriva con mezzi pubblici: linee urbane.....	6
Per chi arriva con mezzi pubblici: linee extra-urbane	8
Parcheggi	8
PRINCIPI FONDAMENTALI	8
Eguaglianza e Imparzialità	8

Azienda: AMACA S.r.l.	Redazione: Stefano Mazzieri	Pagine 1	Riferimenti GEN.SAN.AU.131.15, 155.35, 211.1, 211.2, 211.4, 212.6, 223.10, 234.26, 254.48, 531.11, 531.12, 551.25, 814.7, 814.8			
Reparto: Qualità e Regolatorio	Approvazione Stefano Mazzieri	di 11	Tipo documento INFORMATIVA	Codice documento	Rev. 3	Data revisione 01/09/2021



Carta dei servizi

Organizzazione

Efficienza ed Efficacia	8
Partecipazione	8
La Centralità del paziente	8
Il cittadino ha il diritto	9
Il cittadino ha il dovere	9
Privacy e trattamento dei dati sensibili	9
Continuità	9
STANDARD DI QUALITA'	9
INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI	10
Revisione	11

Premessa

Gentile Signora / Egregio Signore,

il Poliambulatorio Progetto Donna di Amaca S.r.l. è un marchio di Amaca Srl ed è una struttura impegnata nell'assistenza sanitaria e nell'attenta tutela della salute e del benessere dei propri utenti, in prevalenza orientata al genere femminile.

Il documento che si appresta a leggere è la "Carta dei Servizi", che viene periodicamente rivista su base semestrale.

Si tratta di un importante strumento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi a Sua disposizione, gli obiettivi prefissati e gli strumenti di controllo adottati per garantire la migliore qualità delle prestazioni effettuate.

La invitiamo a offrirci i Suoi consigli e a presentare eventuali segnalazioni che ci impegniamo fin da ora ad ascoltare e valutare.

INTRODUZIONE

Il Poliambulatorio Progetto Donna è un complesso di ambulatori direttamente dipendente dalla Direzione Medica del Prof. GIUSEPPE DODI. Tale struttura si estende su un unico piano, ricoprente una superficie complessiva di circa 130 mq.

Gli ambienti del Poliambulatorio sono stati suddivisi in modo da creare apposite sale di attesa e spazi idonei per la prestazione dei servizi di supporto. Presso il Poliambulatorio si effettuano prestazioni ambulatoriali in Libera professione: visite specialistiche, medicazioni e trattamenti a pazienti ambulatoriali e in regime di post-ricovero

Il personale medico e sanitario che effettua le proprie attività presso il Poliambulatorio, contrattualizzato con il Poliambulatorio ma non direttamente dipendente dalla Struttura Organizzativa di appartenenza, fornisce prestazione in libera professione. Eventuali reclami riguardanti il personale medico e/o sanitario interesseranno direttamente e personalmente il medico e/o l'operatore sanitario e non il Poliambulatorio.

IDENTIFICAZIONE E TIPOLOGIA AMBULATORI

Il Poliambulatorio si compone di 4 ambulatori.

Azienda: AMACA S.r.l.	Redazione: Stefano Mazzieri	Pagine 2	Riferimenti GEN.SAN.AU.131.15, 155.35, 211.1, 211.2, 211.4, 212.6, 223.10, 234.26, 254.48, 531.11, 531.12, 551.25, 814.7, 814.8			
Reparto: Qualità e Regolatorio	Approvazione Stefano Mazzieri	di 11	Tipo documento INFORMATIVA	Codice documento	Rev. 3	Data revisione 01/09/2021



Carta dei servizi

Organizzazione

Gli ambulatori della struttura sono classificati come “ambulatorio specialistico” o “ambulatorio chirurgico” in base alla Legge regionale 16 agosto 2002, n. 22, “Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio sanitarie e sociali”, e successive modifiche.

La suddivisione degli ambulatori, in funzione delle attività svolte presso di essi, può essere rappresentata nella schematizzazione indicativa di seguito riportata.

N.	Tipo ambulatorio	Servizio	Operatore
1	Specialistico	fisiatria e riabilitazione fisica	Dr.ssa Primon Daniela
1, 3	Specialistico	ostetricia	Dott.ssa Cavalieri Antonella; Dott.ssa Mazzucato Barbara
1	Specialistico	pediatria e neonatologia	Dr. Alosi Massimo
1, 4	Specialistico	anestesiologia e agopuntura	Dr.ssa Bao Pha Le
4	Chirurgico ambulatoriale	medicina estetica	Dr. Santagati Riccardo
4	Chirurgico ambulatoriale	angiologia, flebologia	Dr. Santagati Riccardo
4	Chirurgico ambulatoriale	chirurgia generale, colonproctologia e pavimento pelvico	Prof. Dodi Giuseppe
3	Specialistico	ginecologia e ostetricia	Dr. Azzena Antonio, Dr. Paccagnella Gianluca, Dr. Pisanello Giovanni, Dr.ssa Tosatto Sofia, Dr.ssa Zanetti Isabella
4	Specialistico	Senologia	Dr. Caruso Luca
2	Specialistico	medicina interna e idrocolonterapia	Dr. Villani Federico
1	Specialistico	scienza dell'alimentazione, dietologia e nutrizione clinica	Dr.ssa Vego Scocco Debora
1	Specialistico	otorinolaringoiatria	Dr.sa Staffieri Claudia
1, 2	Specialistico	ipnotismo nel dolore, psicologia, psicoterapia, sessuologia clinica	Dott. Ambrosetti Andrea
1, 2	Specialistico	psicologia clinica e dell'educazione, pedagogia	Dott.ssa Polo Maria Teresa
1, 2	Specialistico	psicologia, psicoterapia	Dott. Alberto Fabio Giuseppe; Dott.ssa Garbellotto Giovanna, Dott.ssa Chiavassa Angela, Dott.ssa Scanferla Arianna

Di cosa ci occupiamo

L'attività del Poliambulatorio è esclusivamente di tipo ambulatoriale. Le attività mediche e sanitarie svolte in regime libero professionale vengono erogate in orario antimeridiano e pomeridiano.

Si effettuano: prime visite specialistiche, visite di controllo, visite di controllo post – ricovero, medicazioni, esami strumentali specialistici, trattamenti rieducativi e riabilitativi; piccola chirurgia ambulatoriale.

Secondo l'area di riferimento come di seguito specificato:

Azienda: AMACA S.r.l.	Redazione: Stefano Mazzieri	Pagine 3	Riferimenti GEN.SAN.AU.131.15, 155.35, 211.1, 211.2, 211.4, 212.6, 223.10, 234.26, 254.48, 531.11, 531.12, 551.25, 814.7, 814.8			
Reparto: Qualità e Regolatorio	Approvazione Stefano Mazzieri	di 11	Tipo documento INFORMATIVA	Codice documento	Rev. 3	Data revisione 01/09/2021



Carta dei servizi

Organizzazione

Anestesiologia e Agopuntura

Assistenza anestesiologicala per intervento chirurgico ambulatoriale, Anestesia loco-regionale, Sedazioni coscienti, Terapia antalgica, Agopuntura, Mesoterapia antalgica.

Angiologia

Visita specialistica flebologica, Visita specialistica angiologica, Visita specialistica chirurgica, Scleroterapia capillari venosi.

Chirurgia generale - Proctologia

Visita chirurgica generale, Visita proctologica, Visita specialistica del pavimento pelvico, Anoscopia, Rettoscopia, Ecografia del pavimento pelvico.

Chirurgia generale - Senologia

Visita di chirurgia senologica, Ecografia mammaria bilaterale, Visita di chirurgia plastica ricostruttiva ed estetica, Visita di controllo chirurgia plastica ricostruttiva ed estetica, Controllo post-operatorio.

Fisiatria e riabilitazione fisica

Visita fisiatrica, Manipolazioni vertebrali, Infiltrazioni articolari, Mesoterapia antalgica

Ginecologia ed Ostetricia

Visita specialistica ginecologica, Visita specialistica preconcezionale, Visita specialistica ostetrico-ginecologica, Consulenza ginecologia oncologica, Ecografia ginecologica pelvica in 3D/4D, Ecografia ginecologica transvaginale Ecografia ostetrica di I e II livello (morfologica) in 3D/4D, Test DNA fetale, Esame citologico cervico-vaginale (Pap test / thin prep), HPV test DNA/RNA, Colposcopia / Vulvosocopia, Biopsia vaginale e cervicale, Esame colturale su tampone vaginale più eventuale antibiogramma, esame colturale su tampone vaginale-rettale, Contraccezione in adolescenza e in età fertile, Inserimento Spirale (IUD) e impianti sottocutanei contraccettivi, Trattamento per vaginiti batteriche, micosi vaginali e cistiti ricorrenti, Trattamento delle lesioni vulvari, vaginali e cervicali, Radiofrequenza ed elettroporazione per distrofia vaginale, Terapia ormonale sostitutiva.

Ginecologia - Uroginecologia

Visita specialistica uro-ginecologica, Visita di controllo uro-ginecologica

Medicina Estetica

Trattamenti di medicina estetica, Mesoterapia estetica, Intralipoteraia, Filler acido ialuronico labbra / viso, biorivitalizzazione, Botox, Interventi di piccola chirurgia ambulatoriale, Asportazione di nei e lipomi.

Medicina generale – Disbiosi intestinale

Visita medica, Consulenza per disbiosi intestinale, Terapia del microbiota intestinale, Idrocolonterapia.

Ostetricia

Visita ostetrica pre e post-parto, Visita ostetrica di controllo, Valutazione funzionale del pavimento pelvico, Visita di controllo del pavimento pelvico, Seduta di rieducazione e riabilitazione del pavimento pelvico, Seduta di radiofrequenza / elettroporazione, Preparazione al parto, Consulenza ostetrica in menopausa, Consulenza in adolescenza, Consulenza ostetrica contraccettiva, Pap-test / thin prep / HPV test, Tamponi vaginali e rettali, Posizionamento pessario vaginale, Corsi di preparazione al parto, Consulenza scientifica ostetrica, Consulenza ostetrica legale forense.

Otorinolaringoiatria

Visita otorinolaringoiatrica, Visita otorinolaringoiatrica pediatrica

Pediatria

Visita pediatrica, Visita neonatologica.

Azienda: AMACA S.r.l.	Redazione: Stefano Mazzieri	Pagine 4	Riferimenti GEN.SAN.AU.131.15, 155.35, 211.1, 211.2, 211.4, 212.6, 223.10, 234.26, 254.48, 531.11, 531.12, 551.25, 814.7, 814.8			
Reparto: Qualità e Regolatorio	Approvazione Stefano Mazzieri	di 11	Tipo documento INFORMATIVA	Codice documento	Rev. 3	Data revisione 01/09/2021



Carta dei servizi

Organizzazione

Psicologia, Psicoterapia; Pedagogia

Consulenza psicologica e psicoterapeutica individuale, di coppia e di gruppo, Consulenza e sostegno psicologico/pedagogico, Valutazioni psicodiagnostiche, Somministrazione di test e prove diagnostiche, scoring e interpretazioni testistiche (Loscher, SCL-90, MMPI-2, MMPI-RF, MMPI-A, PAI, Millon, Rorschach, T.A.T., test grafici, Matrici di Raven), Ipnositerapia: dolore cronico – rilassamento – tabagismo, Percorsi di Training autogeno di base e superiore individuale e di gruppo, Diagnostica Luscher – test, Diagnosi e cura dei disturbi alimentari, Neuro-biofeedback terapia per rilassamento – miglioramento delle prestazioni atletiche, Psicoterapia immaginativa, Psicoterapia Psicodrammatica; Educazione mestruale, Orientamento al lavoro, Incontri psico-educativi individuali e di gruppo.

Psicoterapia sessuologia e ipnosi

Sessuologia clinica, ipnosi medica

Scienza della nutrizione

Prima visita dietologica, Valutazione parametri bio-umoral e antropometrici, Valutazione composizione corporea, (plicometria), Controllo dietologico con bioimpedenziometria, Trattamento ambulatoriale di patologie o condizioni con alta componente nutrizionale e di patologie correlate al regime alimentare, Trattamento ambulatoriale del regime alimentare nei disturbi alimentari, Alimentazione nello sportivo agonistico e non, Consulenza teorico-pratica in nutraceutica e sul microbioma.

Come prenotare

Per usufruire di una prestazione presso il Poliambulatorio è necessario effettuare una prenotazione secondo una delle seguenti modalità:

1. Alla Segreteria del Poliambulatorio chiamando il da telefono fisso **049.7387426** o da telefono cellulare **351 6683232** - costi in base alle tariffe stabilite dal gestore telefonico.
2. Direttamente presso gli sportelli front office del Poliambulatorio- c/o l'atrio della **sede di Padova (PD)** negli orari di apertura previsti
3. Attraverso la Segreteria del Poliambulatorio è anche possibile **disdire gli appuntamenti**.
4. Effettuata la prenotazione viene consegnato all'utente un documento contenente l'indicazione della prestazione specialistica da effettuare, il giorno e l'ora dell'appuntamento, l'ambulatorio (contrassegnato da un numero) dove verrà eseguita la prestazione.

Se la prenotazione viene effettuata telefonicamente l'operatore comunica il numero della prenotazione e le relative informazioni di cui al punto Raccomandazioni.

Come pagare

L'onere della prestazione di assistenza specialistica ambulatoriale e di diagnostica strumentale e di laboratorio viene pagato al termine della prestazione. In tutti i casi il Paziente deve pagare l'importo il giorno previsto per la prestazione presso la Segreteria di Front-office, in contanti o con bancomat o tramite carta di credito o assegno o bonifico bancario. L'utente ha la facoltà di pagare la prestazione personalmente o tramite interposta persona.

Orari di apertura

Il Poliambulatorio è aperto dal LUNEDÌ a VENERDÌ dalle 9.00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 19.00

Azienda: AMACA S.r.l.	Redazione: Stefano Mazzieri	Pagine 5	Riferimenti GEN.SAN.AU.131.15, 155.35, 211.1, 211.2, 211.4, 212.6, 223.10, 234.26, 254.48, 531.11, 531.12, 551.25, 814.7, 814.8			
Reparto: Qualità e Regolatorio	Approvazione Stefano Mazzieri	di 11	Tipo documento INFORMATIVA	Codice documento	Rev. 3	Data revisione 01/09/2021



Carta dei servizi

Organizzazione

Come orientarsi

Le consigliamo di leggere il foglio prenotazioni rilasciato dalla segreteria di Front-Office che contiene la denominazione e il numero dell'ambulatorio e che le permetterà di orientarsi grazie anche al supporto della cartellonistica posta all'ingresso del Poliambulatorio ed in corrispondenza di ogni porta di accesso agli ambulatori.

Le vogliamo ricordare che i tempi di attesa rispetto all'orario dell'appuntamento potrebbero subire dei lievi ritardi a seguito del protrarsi di appuntamenti precedenti che hanno richiesto al professionista un prolungamento del tempo dedicato causa la complessità della situazione clinica presentata dall'utente e/o la gestione della prestazione richiesta.

Nel rispetto della normativa COVID, sarà compito della segreteria di Front Office assicurarsi un numero adeguato di presenze all'interno della sala di attesa, garantendo altresì la distanza minima fra gli utenti.

Raccomandazioni

All'accettazione è necessario che l'utente consegni:

- Tessera sanitaria
- Prescrizione del medico curante e/o del medico specialista
- Codice fiscale
- Esiti precedenti riguardanti il quesito diagnostico o correlati.

Come raggiungerci

Sede

Poliambulatorio Progetto Donna: Via Agostino dal Pozzo, 6

Riferimento alternativo: Via Boccaccio, altezza Condomini Raggio di Sole

Per chi arriva in Treno

All'uscita della Stazione ferroviaria di Padova prendere le linee 31, 36, 33.

È anche possibile utilizzare il servizio Taxi disponibile presso la Stazione ferroviaria.

Per chi arriva dal casello Autostradale

Padova Ovest	Padova Est	Padova Sud
Imboccare la Tangenziale in direzione Rovigo	Imboccare la Tangenziale in direzione Rovigo	Imboccare la Tangenziale in direzione Venezia
Uscita 13. Il poliambulatorio si trova in zona Terra Negra. Accessibile facilmente da Via Boccaccio, piazzetta presso condomini Raggio di Sole.		

Per chi arriva con mezzi pubblici: linee urbane

Bus: 13 (Boccaccio Ang. Dal Pozzo), 6 (Boccaccio 34)

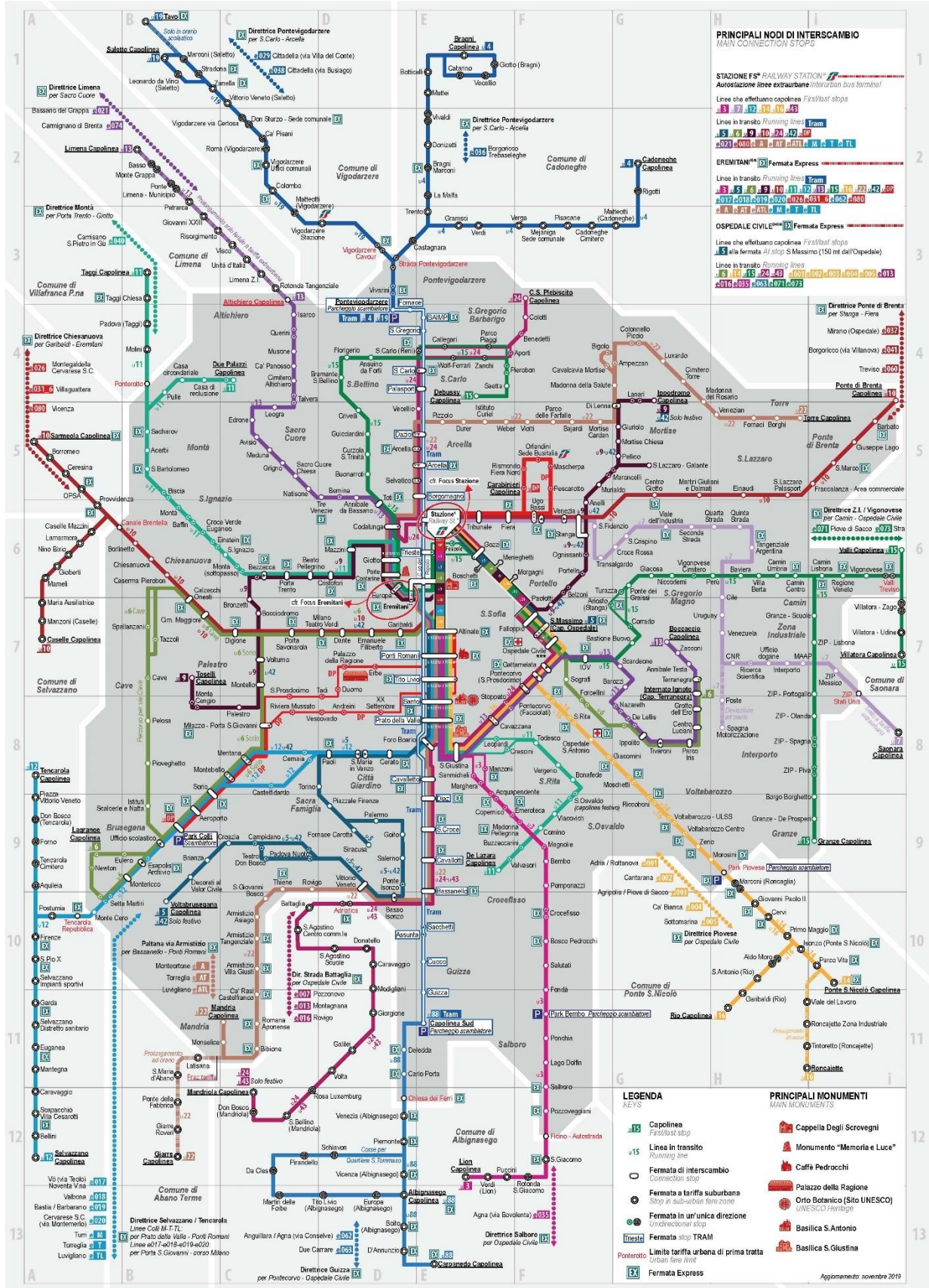
Azienda: AMACA S.r.l.	Redazione: Stefano Mazzieri	Pagine 6	Riferimenti GEN.SAN.AU.131.15, 155.35, 211.1, 211.2, 211.4, 212.6, 223.10, 234.26, 254.48, 531.11, 531.12, 551.25, 814.7, 814.8			
Reparto: Qualità e Regolatorio	Approvazione Stefano Mazzieri	di 11	Tipo documento INFORMATIVA	Codice documento	Rev. 3	Data revisione 01/09/2021



Carta dei servizi

Organizzazione

MAPPA INTEGRATA DEI TRASPORTI URBANI DELLA CITTA' DI PADOVA



AMACA S.p.A.

Stefano Mazzieri

1

GEN.SAN.AU.131.13, 133.33, 111.1, 111.2, 111.4, 112.0, 223.10, 234.26, 254.48, 531.11, 531.12, 551.25, 814.7, 814.8

Reparto:

Qualità e Regolatorio

Approvazione

Stefano Mazzieri

di

11

Tipo documento

INFORMATIVA

Codice documento

Rev.

3

Data revisione

01/09/2021



Carta dei servizi

Organizzazione

Per chi arriva con mezzi pubblici: linee extra-urbane

Abano Terme: M + 13, M + 15, M + 42

Albignasego: 43 + 13, 43 + 15, 43

Cadoneghe: 22 + 13, 22 + 15, 22 + 42

Limena: 11 + 13, 13, e021 + 10

Mestrino: 10 + 13, 10 + 15, 10

Montegrotto Terme: M + 13, M + 15, M + 42

Noventa Padovana: 15, 10, E060

Piove di Sacco: E005 + 13, E005 + 15

Ponte San Ncolò: 14 + 13, 14 + 15, 14

Selvazzano Dentro: 12 + 13, 12 + 15, 12 + 10

Vigodarzere: 12 + 13, 12 + 15, 12 + 10

Parcheeggi

Per chi arriva con l'automobile sono disponibili parcheggi gratuiti presso la struttura e in parallela di Via Boccaccio.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali a cui la Carta dei Servizi si ispira sono sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 e dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 18.05.1995 relativi a:

Eguaglianza e Imparzialità

La visione del poliambulatorio si fonda innanzitutto, sui principi, di eguaglianza ed imparzialità. Le prestazioni ed i servizi sono, infatti, erogati seguendo regole uguali per tutti, indipendentemente da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Efficienza ed Efficacia

Nell'erogazione dei servizi e delle prestazioni, mediante un uso ottimale delle risorse e adottando ogni misura idonea per il continuo miglioramento della qualità.

Partecipazione

Il principio della partecipazione assume una particolare rilevanza nella definizione del rapporto tra l'Azienda ed i cittadini ai quali va riconosciuto non solo il diritto all'informazione, alla trasparenza ed all'accesso agli atti, ma anche un ruolo attivo che può essere svolto come valutazione dei servizi resi e indicazioni per un loro miglioramento.

La Centralità del paziente

Il paziente deve essere sempre posto al centro del processo diagnostico-assistenziale, adattando di continuo l'organizzazione per rispondere in modo sempre più efficace, sicuro, completo e rapido ai suoi bisogni di salute.

Azienda: AMACA S.r.l.	Redazione: Stefano Mazzieri	Pagine 8	Riferimenti GEN.SAN.AU.131.15, 155.35, 211.1, 211.2, 211.4, 212.6, 223.10, 234.26, 254.48, 531.11, 531.12, 551.25, 814.7, 814.8			
Reparto: Qualità e Regolatorio	Approvazione Stefano Mazzieri	di 11	Tipo documento INFORMATIVA	Codice documento	Rev. 3	Data revisione 01/09/2021



Carta dei servizi

Organizzazione

Il cittadino ha il diritto

di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della persona e della dignità umana, delle proprie convinzioni politiche e dei propri principi etico morali indipendentemente dall'età, sesso, razza, religione, ceto sociale, condizioni di salute;
di ricevere tutte le informazioni relative alle prestazioni, alle modalità di accesso, ai tempi di attesa e ai diversi regimi assistenziali;
di ottenere tempestivamente informazioni chiare, corrette ed esaustive circa il proprio stato di salute, la diagnosi, la cura e i trattamenti sanitari disponibili;
di poter identificare il Personale che, quindi, deve essere dotato di cartellino di riconoscimento con nome e qualifica;
al rispetto della privacy;
a presentare un reclamo

Il cittadino ha il dovere

- ✓ di fornire la massima collaborazione e correttezza nei confronti degli operatori sanitari al fine di rendere il più efficace possibile la loro attività;
- ✓ di impegnarsi per adeguare i propri comportamenti alle indicazioni fornite dagli operatori sanitari;
- ✓ di rispettare le regole in vigore, nonché gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura;
- ✓ di rispettare gli orari delle attività sanitarie stabiliti, nonché le norme igienicosanitarie vigenti;
- ✓ di rispettare le norme di buona educazione nel rapporto con il personale;
- ✓ di evitare comportamenti che possono creare situazioni di disturbo e disagio ad altri utenti;
- ✓ di rispettare il divieto di fumare;
- ✓ di informare il personale del servizio di un eventuale ritardo o impossibilità a presentarsi ad un appuntamento programmato, per evitare sprechi di tempo e risorse;
- ✓ di usare in modo attento ed educato il telefono cellulare nelle strutture sanitarie al fine di non creare disturbo ad altre persone.
- ✓ ad attendere il proprio turno negli appositi spazi

Privacy e trattamento dei dati sensibili

In ottemperanza al D.Lgs 196 /2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali – Privacy nel Poliambulatorio sono state predisposte tutte le misure atte a garantire che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale.

Continuità

Il Poliambulatorio è impegnato ad assicurare il regolare e completo svolgimento delle prestazioni concordate evitando interruzioni e sospensioni, se non motivate da cause di forza maggiore. Nel caso in cui si sia impossibilitati ad erogare in modo continuo una prestazione, l'Azienda si impegna ad adottare misure volte ad arrecare il minor disagio possibile degli utenti.

STANDARD DI QUALITA'

Gli standard di qualità costituiscono una forma di garanzia e affidabilità per gli utenti sul livello atteso di qualità del servizio che l'Azienda si impegna di assicurare. Il Poliambulatorio è teso al miglioramento continuo

Azienda: AMACA S.r.l.	Redazione: Stefano Mazzieri	Pagine 9	Riferimenti GEN.SAN.AU.131.15, 155.35, 211.1, 211.2, 211.4, 212.6, 223.10, 234.26, 254.48, 531.11, 531.12, 551.25, 814.7, 814.8			
Reparto: Qualità e Regolatorio	Approvazione Stefano Mazzieri	di 11	Tipo documento INFORMATIVA	Codice documento	Rev. 3	Data revisione 01/09/2021



Carta dei servizi

Organizzazione

dell'efficienza e dell'efficacia interna, operando in una prospettiva di integrazione delle articolazioni delle strutture aziendali, dei processi assistenziali e gestionali e delle diverse dimensioni delle loro performance. Il Sistema propedeutico al Sistema Qualità consente di migliorare continuamente l'assistenza adeguandola ai bisogni di salute della popolazione attraverso l'identificazione dinamica di standard di eccellenza che guidino l'agire organizzativo. In questo ambito supporta il governo aziendale nel processo di accreditamento e certificazione delle strutture aziendali e contribuisce ad accrescere la qualità dei servizi offerti.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

L'Utente è invitato ad esprimere in forma anonima il proprio parere sul servizio offerto, compilando un apposito questionario disponibile nei locali del Poliambulatorio.

Queste informazioni saranno conservate ed elaborate periodicamente, i suggerimenti dell'utenza saranno utilizzati al fine di migliorare la qualità del servizio offerto.

OBIETTIVI	STANDARD E INDICATORI DI QUALITA'
identificabilità degli operatori	Tutto il personale è fornito di apposito cartellino identificativo, tenuto in evidenza.
Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura	Il personale addetto al front-office è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Poliambulatorio offre, le modalità di erogazione, e i tempi d'accesso.
Rispettare la dignità e la privacy del paziente	I dati personali del paziente sono custoditi e trattati secondo quanto disposto dalla normativa sulla privacy (D.Lgs 196 del 30 giugno 2003). Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale.
Garantire professionalità	Il Poliambulatorio 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 infermieristico viene istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida validate. Il Poliambulatorio 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.
Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate	Vengono effettuati a cura della sod Fisica Sanitaria controlli periodici sulla funzionalità delle apparecchiature secondo quanto previsto dal piano annuale relativo alla manutenzione preventiva.
Recepire le esigenze del paziente	Sono presenti nei pressi dei front – office del Poliambulatorio dei punti di raccolta per segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere.
Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo	Gli indicatori di qualità vengono definiti dal responsabile del servizio in collaborazione del RGQ di struttura e del coordinatore del poliambulatorio per monitorare i processi assistenziali, organizzativi e di approvvigionamento. Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato.

Azienda: AMACA S.r.l.	Redazione: Stefano Mazzieri	Pagine 10	Riferimenti GEN.SAN.AU.131.15, 155.35, 211.1, 211.2, 211.4, 212.6, 223.10, 234.26, 254.48, 531.11, 531.12, 551.25, 814.7, 814.8			
Reparto: Qualità e Regolatorio	Approvazione Stefano Mazzieri	di 11	Tipo documento INFORMATIVA	Codice documento	Rev. 3	Data revisione 01/09/2021



Carta dei servizi

Organizzazione

Revisione

Rev.	Data	Descrizione	pp. rev.te
0	03/05/21	Versione originale	//
1	07/07/21	Integrazione specialità e professionisti	Tutte
2	1/9/21	Integrazione finale di specialità e professionisti	Tutte
3	2/9/2021	Rimozione della attività di Massofisioterapia e Osteopatia	4

<i>Azienda:</i> AMACA S.r.l.	<i>Redazione:</i> Stefano Mazzieri	<i>Pagine</i> 11	<i>Riferimenti</i> GEN.SAN.AU.131.15, 155.35, 211.1, 211.2, 211.4, 212.6, 223.10, 234.26, 254.48, 531.11, 531.12, 551.25, 814.7, 814.8			
<i>Reparto:</i> Qualità e Regolatorio	<i>Approvazione</i> Stefano Mazzieri	<i>di</i> 11	<i>Tipo documento</i> INFORMATIVA	<i>Codice documento</i>	<i>Rev.</i> 3	<i>Data revisione</i> 01/09/2021