Poliambulatorio IL GELSO

IL GELSO
POLIAMBULATORIO

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

IL POLIAMBULATORIO IL GELSO

Il Poliambulatorio è stato fondato nel 2009 con lo scopo proprio di assicurare un servizio di eccellenza agli utenti. Si tratta perciò di una Struttura che soddisfa tutti i requisiti strutturali e di organizzazione interna identificati nella Legge Regionale 22/2002, applicativa della legge europea sui Requisiti Minimi delle Strutture Sanitarie Pubbliche e Private.
L'organizzazione del Poliambulatorio IL GELSO opera secondo un Sistema Qualità certificato secondo la norma internazionale ISO 9001: 2015.

MISSION

Il Poliambulatorio IL GELSO 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 IL GELSO intende perseguire l'eccellenza mediante la qualità nell'erogazione delle prestazioni, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, integrandosi con il Sistema Sanitario Regionale nella sfida continua volta all'abbattimento delle liste d'attesa delle prestazioni oltre che ad essere un punto di riferimento per le prestazioni di fisioterapia e rieducazione.

Gli OBIETTIVI del Poliambulatorio IL GELSO sono identificabili nei 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.
- ✓ adottare e mantenere un Sistema Qualità che porti all'autorizzazione all'esercizio regionale secondo la L.R. 22/2002 e alla Certificazione di Qualità ISO 9001:2015 e al loro mantenimento.
- ✓ soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste, nell'obiettivo comune di ridurre i tempi d'attesa.
- ✓ Adeguare continuamente la dotazione delle apparecchiature biomediche e le infrastrutture, per ottenere performance diagnostiche e gestionali connotate alla maggior efficacia, sicurezza, qualità ed efficienza.
- ✓ Garantire l'utilizzazione degli strumenti del Governo Clinico per soddisfare le esigenze dei Pazienti , anche in base a quesiti diagnostici dei medici proponenti.
- ✓ Capitalizzare tutte le informazioni che, attraverso i canali della comunicazione interna ed esterna, secondo i dettami del governo clinico, consentono di coniugare le tecnologie con le esigenze dei Pazienti, il rispetto dei principi di sicurezza impiantistico strutturale e di

gestione del rischio per gli operatori, e la crescita professionale per i professionisti impegnati nell'erogazione di un servizio che mira all'eccellenza.

- ✓ 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, sanificato 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 in linea con il nuovo Regolamento Europe 679/2016;

PRINCIPI

I) Centralità della persona
La persona, nella globalità delle sue dimensioni e dei suoi bisogni, è al centro degli interessi del Poliambulatorio "IL Gelso" ed è assunta a costante punto di riferimento per la programmazione, l'organizzazione, la gestione ed il controllo dell'attività aziendale;
II) Eguaglianza e imparzialità
I Pazienti accedono alle prestazioni previste senza distinzioni e privilegi. La tutela della salute è considerata un diritto fondamentale da garantire senza discriminazioni tra le diverse classi sociali. Nessuno può essere discriminato nel suo diritto all'assistenza sanitaria per sesso, età, convinzioni etiche, religiose, politiche o filosofiche, razza, particolari condizioni patologiche, sociali, giuridiche;
III) Continuità
Il Poliambulatorio "Il Gelso" garantisce lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate evitando interruzioni e sospensioni non motivate da cause di forza maggiore;
IV) Diritto di scelta
L'utente ha il diritto alla libera scelta del medico di fiducia e dell'operatore erogatore di prestazioni diagnostiche e specialistiche, il Centro resterà imparziale a qualunque richiesta;
V) Efficienza ed efficacia
L'organizzazione del lavoro è mirata a garantire la massima qualità possibile dei servizi ed è orientata al criterio del miglioramento continuo, in modo da tendere alla completa risoluzione dei quesiti diagnostici e ai bisogni sanitari richiesti;
VI) Partecipazione e trasparenza
Il Poliambulatorio "Il Gelso", in base alle vigenti norme dà accesso, qualora richiesto, ai suoi Atti, Provvedimenti, secondo le modalità vigenti.
Il Paziente/Cliente e le organizzazioni dei cittadini possono verificare costantemente la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge.
In particolare:
- E' garantito l'accesso alla documentazione relativa ad autorizzazioni, al rispetto dei requisiti stabiliti per legge, al rispetto delle norme di sicurezza, alle valutazioni di qualità cui il Poliambulatorio "Il Gelso" partecipa:
- vengono acquisite periodicamente le valutazioni dei clienti mediante questionari.
- viene garantita risposta tempestiva e pertinente a reclami, segnalazioni e osservazioni dei clienti.

Con la presente "Carta dei Servizi" inoltre il Poliambulatorio "Il Gelso" assume il " Protocollo Nazionale del Servizio Sanitario per le nuove Carte dei Diritti del Cittadino" del Tribunale per i

Diritti del Malato relativamente ai “DIRITTI” in esso contenuti (“Diritto al tempo”, ”Diritto alla informazione ed alla documentazione sanitaria”, “Diritto alla sicurezza”, “Diritto alla protezione”, “Diritto alla certezza”, ”Diritto alla fiducia”, “Diritto alla qualità”, ”Diritto alla differenza”, “Diritto alla normalità”, “Diritto alla decisione”, “Diritto alla riparazione dei torti”, “Diritto alla riservatezza”) realizzando direttamente i provvedimenti in proprio potere e comunque collaborando attivamente alla sua attuazione.

VII) Privacy

Il Poliambulatorio “Il Gelso” ha attivato i dispositivi di sicurezza a tutela dei dati personali previsti dal D.Lgs. 30.6.2003 n. 196 e s.m.i. ed in particolare quelle del Regolamento UE 2016/679.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Poliambulatorio IL GELSO, con sede a Bussolengo in Via Virgilio 6, è un ambulatorio polispecialistico che presenta un’organizzazione strutturata su 5 aree omogenee:

- **Poli-specialistica ambulatoriale**: quasi tutte le branchie specialistiche mediche e chirurgiche sono presenti anche con organizzazione multidisciplinare. L’attività prevede la visita integrata da accertamenti correlati ed eseguibili. Completa questa area la presenza di molti professionisti della salute e l’attività professionale infermieristica presente, con vari servizi, sia per il paziente adulto che di area pediatrica.
- **Riabilitazione**: la presenza di una palestra dotata si attrezzature, permette al paziente con deficit neuro motori di riabilitarsi. Lo spazio si adatta bene anche ad incontri di gruppo su varie tematiche.
- **Diagnostica ecografica**: un ecografo 2D-4D trova largo impiego nell’area ginecologica-ostetrica. Grazie alla gamma di sonde e funzioni di cui è dotato permette la gestione diagnostica addominale, uro-andrologica, senologica endocrinologa e vascolare.
- **Ambulatorio chirurgico:** la sala predisposta per l’attività chirurgica è ampia e attrezzata. Il setting chirurgico espresso è, come da autorizzazione, di tipo ambulatoriale, eseguito quindi in anestesia locale. Tutte le branche specialistiche chirurgiche possono pertanto trattare piccole patologie e, laddove indicato, eseguire un esame istologico. In questo caso, anche se non strettamente legata al setting dell’ambulatorio chirurgico, si segnala l’attività di prevenzione con pap-test.
- **Ambulatorio odontoiatrico:** La struttura offre il meglio della tecnologia disponibile oggi sul mercato, che permettono di migliorare i risultati clinici del paziente offrendo comfort e la riduzione del tempo di ogni singola seduta.

COME ARRIVARE AL POLIAMBULATORIO

Il Poliambulatorio IL GELSO è situato in Via Virgilio, 6 a Bussolengo (VR).
Dotato di ampio parcheggio gratuito, è facilmente raggiungibile con il sistema viario delle tangenziali. Dista 7 km sia dal casello autostradale di Verona Nord sulla A22 che di Sommacampagna (VR) sulla A4; inoltre, 11 km dall’aeroporto di Verona- Villafranca e 13 km dalla stazione ferroviaria di Verona Porta Nuova.

ORGANIZZAZIONE INTERNA

La struttura identifica chiaramente tre zone distinte: la Segreteria e Accettazione, l'area adibita alla Terapia Fisica e Riabilitazione e gli Ambulatori Polispecialistici.

- Segreteria e Accettazione: in quest'area avvengono esclusivamente le attività di segreteria, amministrazione, contabilità e accettazione dell'utente.

- Terapia Fisica e Riabilitazione: questo reparto comprende box per l'esecuzione di terapie strumentali, un locale per la rieducazione neuromotoria individuale e di gruppo, il training eseguito da un fisioterapista.

- Ambulatori Polispecialistici: ambienti destinati all'esecuzione di diverse prestazioni sanitarie.

- Ambulatorio chirurgico.

ATTIVITA' SANITARIE EROGATE
Settore discipline specialistiche

Per i medici operanti nel Poliambulatorio , le relative specialità e le attività sanitarie erogate, consultare l'allegato alla presente Carta dei Servizi (Mod. Elenco prestazioni).

ORARI DI APERTURA E CONTATTI

Il Poliambulatorio IL GELSO è aperto dal LUNEDI al VENERDI dalle ore 8.30 alle ore 19.30 ed il SABATO MATTINA dalle ore 8.30 alle ore 12.00.
Tel. 0456574525
Whatsapp: 3775905328
Mail: info@ilgelsopoliambulatorio.it
Sito: www.ilgelsopoliambulatorio.it

Caratteristiche e tempi d'attesa della refertazione.

Nel referto specialistico, rilasciato in copia singola immediatamente dopo l'esecuzione della prestazione, sono riportati: data di esecuzione della prestazione, dati anagrafici del paziente, referto medico (con eventuali conclusioni e piano terapeutico aggiuntivo), timbro e firma del Medico che ha eseguito la prestazione.
I referti ecografici scritti possono eventualmente essere ampliati da una documentazione iconografica.

Nel caso di smarrimento del referto, il Cliente può richiedere copia dello stesso al medico specialista oppure al Poliambulatorio “Il Gelso”. E’ possibile rilasciare una copia del referto esclusivamente al diretto interessato o ad un suo delegato. Il Poliambulatorio “Il Gelso” conserva copia del referto per un anno (dopo tale scadenza i referti saranno distrutti).

ORGANIZZAZIONE

Amministratore delegato: Donatella Buro
Direttore sanitario : Dott. Roberto L. Castellani
Responsabile studio odontoiatrico: Dott. Leo Renzo
Segreteria: Valentina Di Massimo
Resp. qualità e DPO: Dott. Luca Zanta
Professionisti esterni: vedere elenco allegato

MODALITÀ’ DI PRENOTAZIONE

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata dalle ore 8 alle ore 18.30 presso il Servizio Accettazione del Poliambulatorio telefonicamente o attraverso mail presente nel sito www.ilgelsopoliambulatorio.it
Tutte le prestazioni erogate dal poliambulatorio sono prenotabili privatamente dal paziente. E’ inoltre, disponibile presso la segreteria del Poliambulatorio un elenco delle prestazioni, con gli orari ed i relativi costi a carico del cliente.

Per le prestazioni che lo richiedono (visite specialistiche e esami diagnostici) i referti vengono consegnati direttamente dal medico al paziente a erogazione avvenuta.
Al termine della visita/prestazione il paziente deve presentarsi in segreteria per pagare la tariffa privata; non sono concesse dilazioni di pagamento.
I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con bancomat, assegno bancario, carte di credito e bancomat banco posta.
In caso di mancata effettuazione della prestazione, su richiesta del paziente, verrà rilasciata nota di accredito e rimborsato il dovuto.
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 potrà essere effettuata anche telefonicamente, email o tramite fax ai numeri del centro durante gli orari di segreteria.

COMPITI DEL PERSONALE

Il personale è classificato in medico, paramedico, di segreteria e amministrativo.
Il personale medico si occupa delle viste specialistiche.

Il Direttore sanitario, Dott. Roberto L.Castellani, sovrintende all'operato di tutti i medici ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario.

Il personale paramedico è rappresentato dai infermieri, terapisti della riabilitazione e fisioterapisti.

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'amministratore delegato è il legale rappresentante della struttura.

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

TEMPI DI ATTESA

I tempi di attesa sono quelli comunicati al momento della prenotazione delle visite e/o delle prestazioni richieste.

STANDARD DI QUALITA'

OBIETTIVI	STANDARD E INDICATORI DI QUALITA'
Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura	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.
Rispettare la dignità e la privacy del paziente	I dati personali e sensibili dei pazienti sono trattati in conformità al Reg. 679/2016 e custoditi negli archivi del Poliambulatorio. All'archivio del Poliambulatorio accede solo il personale autorizzato e per

	motivazioni giustificate. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. Gli ambulatori e i box di terapia fisica, 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.
Garantire professionalità	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.
Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate	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.
Recepire le esigenze del paziente	Il Centro è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva.
Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo	Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato. E' previsto un questionario di soddisfazione all'ingresso del centro. Gli indicatori di qualità vengono definiti

	sulla base di suggerimenti dei pazienti e dei dipendenti e degli obiettivi di miglioramento.

TUTELA DEI DIRITTI DEI CITTADINI - PAZIENTI

Il Poliambulatorio IL GELSO, nel rispetto dei principi di tutela dei cittadini, ha attivato un complesso di procedure e protocolli che garantiscono i diritti di tutti i propri utenti.

Tale sistema prevede:

- Audit di parte effettuati a cadenza annuale che garantiscono il rispetto delle norme e delle disposizioni previste dalle normative di settore;

- Attuazione di sistemi di miglioramento a seguito delle risultanze degli Audit;

- Sistema del consenso informato. Tutti i pazienti sono informati e resi consapevoli delle pratiche, procedure e attivazione di tutte le prestazioni da loro richieste. Il medico e gli operatori di riferimento forniscono ai pazienti tutte le informazioni richieste e necessaria all'acquisizione del consenso per l'esecuzione delle prestazioni;

-Rispetto della privacy;

-Indagini sulla soddisfazione dei pazienti.

-Prevenzione e protezione: Il sistema di prevenzione adottato dall'ambulatorio è funzionale a migliorare la sicurezza e la qualità della vita dei Lavoratori e dei Pazienti, dei Visitatori e del Personale. Cura la programmazione e la gestione dei programmi annuali d'aggiornamento del personale aziendale così come previsto D.Lgs 81/2008 s.m.i., dalle direttive regionali e da quelle nazionali.

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. Viene applicato il Reg. 679/2016 (GDPR) sulla privacy.
I pazienti possono consultare e/o richiedere la propria documentazione relative alle prestazioni effettuate e relativa al loro trattamento direttamente ai medici

specialistici. Il Poliambulatorio conserva la documentazione sanitaria per un anno (al termina sarà distrutta).
Persone diverse dall'interessato potranno ricevere informazioni e/o documentazione, solo su espressa delega scritta dell'interessato accompagnata da copia del documento di identità dell'interessato e del richiedente. Eventuale documentazione consegnata a terzi delegati, avverrà secondo quanto stabilito dalla normativa specifica.

RICHIESTA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

La richiesta di copia della documentazione sanitaria (referti) può essere presentata:

- Dal diretto interessato munito di carta d'identità;
- Da altro soggetto delegato munito di apposita delega e copia del documento di identità di riconoscimento dell'intestatario della documentazione.

La richiesta può essere fatta durata gli orari di apertura del Poliambulatorio.
Per i minorenni la richiesta dovrà essere inoltrata da uno dei genitori che dovrà produrre, oltre al documento di identità, uno stato famiglia in carta semplice (oppure un'autocertificazione della situazione di famiglia da compilarsi all'accettazione).
Per i pazienti deceduti è sufficiente la richiesta presentata da uno egli eredi corredata di autocertificazione e copia documento di riconoscimento che ne attesti la validità.
Per i pazienti ricoverati c/o altre strutture, la documentazione sanitaria può essere richiesta direttamente dalla struttura ricoverante via fax e/o telefonicamente e/o via mail.

Il ritiro della documentazione viene concordato con l'accettazione ed avviene entro 10 giorni dalla richiesta.
Il costo della copia della documentazione sanitaria è di € 20.

GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO

Con "rischio clinico" si definisce la possibilità che un Paziente subisca un "danno o disagio involontario, imputabile, alle cure sanitarie, che causa un prolungamento del periodo di degenza, un peggioramento delle condizioni di salute o la morte".
Quando si affronta il tema del rischio clinico è necessario soffermarsi a definire l'errore e i possibili danni che ne possono derivare per il Paziente.
In letteratura è possibile ritrovare molte definizioni di "errore" e di "evento avverso". Tutte condividono alcune caratteristiche sostanziali: l'errore è un'insufficienza del sistema che condiziona il fallimento delle azioni programmate; l'errore è una "azione non sicura" o una "omissione" con potenziali conseguenze negative sull'esito del processo di cura; l'errore è un comportamento che può essere giudicato inadeguato da "pari" di riconosciuta esperienza e competenza, al momento in cui il fatto si verifica, indipendentemente se ci siano state o no conseguenze negative per il Paziente.
L'ambulatorio ai fini della gestione del rischio clinico ha attivato meccanismi includenti procedure e protocolli tendenti a garantire la tenuta sotto controllo degli episodi e cause che potrebbero influire sulla garanzia delle prestazioni sanitarie.
Il rispetto delle precauzioni universali, dei protocolli di pulizia, sanificazione e disinfezione degli ambienti e delle attrezzature biomediche assieme alla sterilizzazione dei presidi medico chirurgici e della strumentazione, garantiscono la sicurezza degli ambienti e delle prestazioni medico – sanitarie.

Particolare attenzione viene posta per i fattori strutturali – tecnologici, quali:
− Caratteristiche strutturale dello l'ambulatorio, dell'impiantistica e loro manutenzione;
− Sicurezza e logistica degli ambienti;
− Apparecchiature e strumentazioni (funzionamento, manutenzione, rinnovo);
− Infrastrutture, reti, digitalizzazione, automatizzazione;

I fattori organizzativo - gestionali e condizioni di lavoro, sono parimenti gestiti, prendendo in considerazione:
− Struttura organizzativa (ruoli, responsabilità);
− Politica e gestione risorse umane: organizzazione, controllo, formazione e aggiornamento;
− Coinvolgimento degli stakeholder;
− Politiche per la promozione della sicurezza del Paziente: linee guida e percorsi diagnostico-terapeutici, sistemi di segnalazione degli errori;
− Procedure per la tracciabilità dei prodotti e dei materiali.

La gestione del rischio clinico è costantemente attuata attraverso la tenuta di audit periodici, che consentono di tenere sotto controllo i singoli processi e l'applicazione delle procedure ed istruzioni operative idonee a garantire la migliore qualità delle prestazioni.
L'audit, quale metodologia di analisi strutturata e sistematica per migliorare la qualità dei servizi sanitari viene applicata da professionisti attraverso il confronto sistematico dell'assistenza prestata con criteri espliciti ed è finalizzato ad identificare gli scostamenti rispetto agli standard conosciuti o di best practice, ad attuare le opportunità di cambiamento individuate ed a monitorare l'impatto delle misure correttive introdotte, garantendo così l'instaurarsi del circuito virtuoso del miglioramento continuo.

LA SICUREZZA DEL PAZIENTE

Il presente punto è strettamente connesso con la gestione per la qualità, del rischio clinico e della conduzione dell'ambulatorio. Ogni procedura, istruzione operativa e protocollo, riferiti al singolo processo costituenti il servizio globalmente inteso, hanno quale punto focale il Paziente e gli operatori della struttura.
Le procedure di gestione del rischio, globalmente considerato, incluse strutture, impianti ed attrezzature biomediche, sono concepite e finalizzate a garantire la tutela della persona.
Il Poliambulatorio IL GELSO, oltre a quanto previsto dal Decreto legislativo 81/2008 e s.m.i. relativo alla sicurezza nei luoghi di lavoro, applica protocolli e procedure specifici, così come previsto e richiesto dalla Dgr 84/2007 e L.R. 22/2002 della Regione Veneto.

Specificatamente, sono adottate ed attuate le procedure relative a:
a) la sanificazione degli ambienti;
b) le modalità di pulizia, lavaggio, disinfezione, confezionamento e sterilizzazione di tutti gli strumenti ed accessori
c) smaltimento rifiuti speciali;
d) modalità di utilizzo dei DPI per la gestione del rischio biologico e clinico in accordo con le linee guida ISPELS;
e) quanto altro richiesto dalla normativa
I protocolli e le procedure adottati sono redatti e gestiti secondo linee guida aggiornate e basate sui risultati della ricerca scientifica, best practice e finalizzate a garantire la loro efficacia.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Gestione dei Reclami

Con questo percorso la Direzione intende mettere a disposizione della propria Clientela uno strumento di ascolto con il Paziente/ Utente, oltre a quello della Costumer Satisfaction. La corretta gestione dei reclami si articola lungo il seguente schema:
· recepimento del Reclamo,
· analisi del medesimo,
· distinzione tra Reclamo giustificato o meno
· comunicazione al Reclamante del trattamento adottato, onde ristabilirne la fiducia.
Nel caso in cui il Paziente, che avesse rilevato un disservizio, volesse procedere nell'inoltrare una rimostranza scritta nei confronti del Poliambulatorio IL GELSO al fine di segnalare
la percezione di un disservizio o di un particolare disagio, deve rivolgersi all'Accettazione, richiedere
e compilare una copia della Scheda Reclamo. L'Accettazione deve recepire il documento e verificare che siano inseriti i dati riguardo l'oggetto, il nome, il cognome ed il numero telefonico.
L'Accettazione, valutato l'oggetto del Reclamo, deve interpellare immediatamente la Direzione sanitaria.
Viene garantita una risposta formale entro 10 giorni dalla data del reclamo.

Questionari di soddisfazione dei clienti

Uno degli obiettivi che il Poliambulatorio IL GELSO si è posto per operare in un regime di Qualità certificato ISO 9001:2015 è l'attivazione di un Programma di Costumer satisfaction, cioè la soddisfazione delle esigenze e delle aspettative sia dei Clienti/ Utenti che del personale interno Medico, Fisioterapico ed Amministrativo. Gli obiettivi del Piano di miglioramento della soddisfazione dei Clienti/ Operatori interni sono i seguenti:

· determinare le esigenze dei Clienti/ Operatori interni ed i requisiti dei servizi atti a soddisfarle,
· identificare eventuali discordanze tra la percezione dei Clienti e quella del Poliambulatorio ed identificare i livelli qualitativi ideali per i Clienti,
· monitorare costantemente i cambiamenti delle esigenze dei Clienti/ Operatori interni, per adattare via via i servizi e l'organizzazione,
· effettuare modifiche sul servizio, sull'organizzazione per migliorare la Qualità percepita dai Clienti/ Operatori interni,
· avere sotto controllo l'immagine del Poliambulatorio presso i Clienti/ Operatori interni.

La valutazione della Qualità del servizio e della soddisfazione del cliente viene effettuata tramite un QR-CODE accessibile presso il poliambulatorio. Questo da l'accesso a questionari di valutazione che sono poi raccolti dalla Segreteria Amministrativa e possono essere in forma anonima. Periodicamente l'Amministrazione provvede alla raccolta di tutti i Questionari e ad analizzarli.
Nel caso di segnalazioni negative, sarà cura della Direzione contattare (se possibile) il sottoscrittore e a valutare eventuali migliorie.

La direzione

Allegato alla presente Carta dei Servizi: Elenco prestazioni.