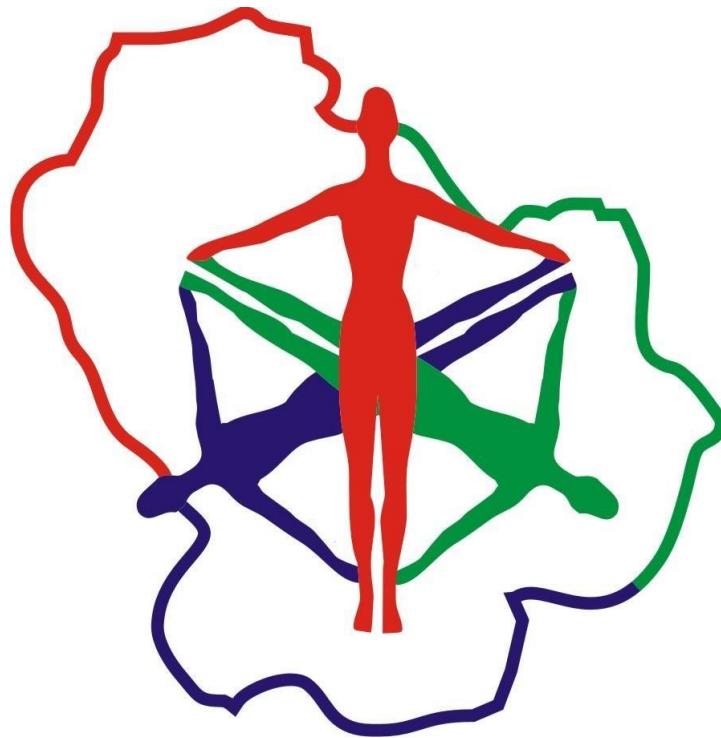




**Poliambulatorio "Centro Medico Lucano S.r.l."**

**Sede Legale ed operativa:** Via Gerhard Rohlfs, 5 - 85050 - Tito Scalo (PZ)

**CARTA DEI SERVIZI**



Presidente Ordine dei Medici della Provincia di Potenza \_\_\_\_\_

Presidente Associazione Cicas \_\_\_\_\_

Direttore Sanitario Centro Medico Lucano \_\_\_\_\_



## Indice

<b>PRESENTAZIONE.....</b>	<b>5</b>
<b>PRINCIPI E FONDAMENTI .....</b>	<b>5</b>
La "Carta dei servizi": quadro normativo e funzione.....	6
<b>PRESENTAZIONE DEL POLIAMBULATORIO "Centro Medico Lucano Srl "7</b>	
<b>LA MISSION AZIENDALE .....</b>	<b>7</b>
<b>LA VISION .....</b>	<b>8</b>
<b>DOVE SIAMO .....</b>	<b>9</b>
<b>INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA ED I SERVIZI FORNITI .....</b>	<b>9</b>
- Attività di specialistiche chirurgiche.....	9
- Attività di diagnostica per immagini .....	9
- Attività di specialistiche mediche.....	9
<b>LA STRUTTURA AZIENDALE E ORGANIZZATIVA .....</b>	<b>10</b>
<b><u>Specialista di Branca Pneumologia</u>: Dott. Battiloro .....</b>	<b>11</b>
<b>POLITICA PER LA QUALITA' .....</b>	<b>13</b>
Gestione del processo direzionale.....	14
Gestione dei Servizi sanitari.....	14
Gestione del Sistema Qualità e delle risorse umane .....	14
Ostetricia e Ginecologia.....	15
Cardiologia .....	15
Endocrinologia .....	15
Ecografia.....	16
a. visita oculistica.....	17
Esami Specifici Oculistica .....	18
Attività chirurgica ambulatoriale di oculistica .....	18



b. visita ginecologica.....	19
Esami Specifici -Ginecologia .....	20
Diagnostica per Immagini -Ginecologia .....	20
Attività chirurgica ambulatoriale ginecologica.....	20
a. visita cardiologica .....	21
b. visita endocrinologica .....	24
Diagnostica per Immagini -Endocrinologia .....	25
c. visita pneumologica .....	26
Esami Specifici-Pneumologia.....	27
Funzionamento e Accesso .....	28
Modalità di Prenotazione.....	29
Liste di Attesa e Registro Prenotazioni.....	29
Servizi e Accessori .....	30
I Servizi Sanitari .....	31
<b>Follow-up ambulatoriale.....</b>	<b>31</b>
Standard di qualità .....	32
FUNZIONI E REGOLAMENTO DI TUTELA E VERIFICA .....	33
La classificazione dei reclami .....	34
DIRITTI DEL PAZIENTE/UTENTE .....	34
DOVERI DEL PAZIENTE/UTENTE .....	34
VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI .....	35
a. <u>Aggiornamento</u> .....	35
b. <u>Modifiche</u> .....	35
Allegato 01 .....	36
Standard dei fattori percepibili dall'utente - Ecografia .....	36
ALLEGATO 2 – STANDARD .....	38
Standard dei fattori percepibili dall'utente - Visite mediche specialistiche –Interventi	



---

chirurgici.....	38
ALLEGATO 4 – STANDARD .....	40
Standard di altri fattori definiti dal Centro .....	40
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE PAZIENTE .....	41
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE PAZIENTE -ECOGRAFIA .....	43
SCHEDA RECLAMI .....	45
SCHEDA SUGGERIMENTI .....	46
.....	46



## PRESENTAZIONE

*Gentile Utente,*

ho il piacere di presentarLe la nostra "**Carta dei Servizi**".

L'esperienza consolidata ci ha permesso di costruire un servizio a misura di utente/cittadino per qualità, tempistica e flessibilità.

Personale qualificato e apparecchiature all'avanguardia infatti ci pongono nella condizione di rispondere in modo rapido ed idoneo alle necessità diagnostiche e terapeutiche di chi sceglie di rivolgersi al nostro centro.

Troverete nelle pagine che seguono l'ubicazione della nostra sede, le modalità di accesso e di prenotazione, gli orari e soprattutto il dettaglio di tutte le prestazioni erogate.

La **Carta dei Servizi** del **Poliambulatorio "CENTRO MEDICO LUCANO S.r.l."** è concepita soprattutto come mezzo per l'inizio di un rapporto di dialogo e collaborazione sempre più stretto e costante con i Pazienti/Utenti, al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti, rendendoli più efficienti e tempestivi, ma soprattutto più vicini alle esigenze di quanti ne usufruiscono. Siamo fermamente convinti che tanto più il rapporto tra Paziente/Utente e Personale si fonda sulla reciproca fiducia e conoscenza, tanto più cresce l'efficacia e l'efficienza globale del nostro sistema e tanto maggiori sono i risultati.

Questo strumento, grazie anche alla Sua gentile e preziosa partecipazione, ci consente di migliorare la qualità dei servizi offerti. Obiettivo della nostra attività quotidiana è offrirle una qualificata assistenza attraverso la competenza, la professionalità e l'umanità di coloro che, a vario titolo, operano al nostro interno. Nel ringraziarla per la fattiva collaborazione, consideri il nostro personale a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella Carta dei Servizi.

## PRINCIPI E FONDAMENTI

In Italia, con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22 febbraio 1994 e con la legge n. 273 del 1995, si è stabilito che gli enti che erogano servizi nei settori dell'assistenza, sono tenuti ad elaborare la propria "**Carta dei Servizi**". La legge quadro ribadisce la necessità per i Servizi di dotarsi di una propria Carta dei Servizi, al fine di adeguare i propri servizi alle esigenze dei cittadini. I cittadini possono così contare sui servizi organizzati e duraturi nel tempo, che hanno come scopo la garanzia di pari opportunità per tutti, la promozione della qualità della vita ed il superamento delle discriminazioni.

La Carta dei Servizi fornisce ai cittadini gli strumenti necessari per usufruire pienamente dei servizi erogati costituendo una sorta di contratto fra la struttura ed i suoi utenti, volto a precisare i diritti ed i doveri reciproci. I principi fondamentali alla base del nostro servizio sono



quelli dell'equità, dell'uguaglianza, della continuità, dell'efficienza, dell'efficacia in rapporto ai costi.

### **La "Carta dei servizi": quadro normativo e funzione**

I principali riferimenti normativi in materia di Carta dei servizi sono: - Legge 7 agosto 1990, n. 241 ("Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi") che ha dettato nuove regole per i rapporti tra i cittadini e le amministrazioni, viste nel momento dell'esercizio di poteri autoritativi;

- *Direttiva* del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici") che individua i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione;

- *Direttiva* del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994 ("Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico") che definisce i principi e le modalità per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico di cui all'art. 12 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29 e successive disposizioni correttive.

- Se la *legge 7 agosto 1990*, n. 241 ha dettato principi e stabilito regole che valgono soprattutto nei rapporti dei cittadini con le amministrazioni/strutture, la "Carta" intende incidere sui rapporti tra i cittadini-utenti e le amministrazioni/strutture che erogano i servizi. La "Carta" è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti: non si tratta di una tutela intesa come mero riconoscimento formale di garanzie al cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

#### **In particolare il nostro Poliambulatorio:**

- Adotta gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicura il rispetto: è questo il principio cardine della "Carta dei servizi";

- Pubblicizza gli standard adottati e ne informa il cittadino, verifica il rispetto degli standard ed il grado di soddisfazione degli utenti;

- Garantisce il rispetto dello standard adottato, assicurando al cittadino la specifica tutela rappresentata da forme di rimborso nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività, allo standard pubblicato

La Carta dei servizi assegna, dunque, un ruolo forte sia alla nostra struttura come erogatrice di servizi, sia agli utenti/pazienti nell'orientare l'attività dei servizi pubblici verso la loro "missione": fornire un servizio di buona qualità ai cittadini-utenti-pazienti. Nell'area della Sanità, la Carta dei servizi trova ulteriori specifici riferimenti rappresentati da:

- decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 ("Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'art. 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421" e successive modificazioni ed integrazioni - decreto legislativo 7 dicembre 1993, n. 517) che rivede il tessuto organizzativo del Servizio Sanitario Nazionale, istituendo le aziende unità sanitarie locali e le aziende ospedaliere, e che colloca il sistema organizzativo dei



servizi a supporto del miglioramento, delle prestazioni e della tutela dei diritti del cittadino;

- D.P.R. 28 novembre 1990, n. 384, recante l'accordo di lavoro del comparto Sanità, che assume il miglioramento delle relazioni con l'utenza come obiettivo fondamentale dell'azione amministrativa e prevede l'approntamento di strumenti finalizzati alla tutela degli interessi degli utenti, alla più agevole utilizzazione dei servizi, all'informazione sui servizi stessi e alle procedure di reclamo;
- Circolare del Ministero della Sanità 100/SCPS/3 5697 del 31 ottobre 1991 ("Iniziativa per l'attuazione nel Servizio Sanitario Nazionale delle norme della legge 7 agosto 1990, n. 241, miranti al miglioramento dei rapporti tra Pubblica Amministrazione e cittadini") che richiama l'attenzione delle unità sanitarie locali sulla necessità di attuare provvedimenti tesi ad assicurare trasparenza ed efficacia all'azione amministrativa suggerendo misure concrete quali l'adozione del cartellino di identificazione del personale del Servizio Sanitario, l'istituzione degli uffici di informazione e pubbliche relazioni, la verifica della segnaletica e della modulistica utilizzata dai cittadini per l'accesso alle prestazioni sanitarie.
- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari";
- Ministero della Sanità - Linee guida n. 2/95 "Attuazione della Carta dei Servizi del Servizio Sanitario Nazionale"

## **PRESENTAZIONE DEL POLIAMBULATORIO "Centro Medico Lucano Srl "**

Il **Poliambulatorio "Centro Medico Lucano Srl"**, sito a Tito (PZ) in Contrada Serra S.S. 95, è il frutto della volontà di una Società a Responsabilità Limitata, denominata **"Centro Medico Lucano Srl."** Il Poliambulatorio Specialistico è attivo tutti i giorni, esclusi i festivi, dalle ore 7.00 alle ore 20.00; la reception, con le relative funzioni di informazione, prenotazione, accettazione, fatturazione e consegna delle documentazioni, è aperta negli stessi giorni dalle ore 9.00 alle ore 19.00 con una pausa di 2 ore (13.00-15.00).

L'area Reception è organizzata in modo da ottemperare alle norme previste in materia di privacy (GDPR 2016/679), a tale scopo è chiaramente segnalata e delimitata la zona di riservatezza in prossimità dei banchi del front-office al fine di assicurare un ordinato e riservato andamento del flusso di pazienti/utenti.

## **LA MISSION AZIENDALE**

La Mission Aziendale del Poliambulatorio **"Centro Medico Lucano Srl "**può essere sintetizzata e descritta nel modo seguente: *"Siamo qui per poter curare le persone in modo semplice ed efficace. Siamo una struttura, fatta di risorse umane e mezzi che si è data anche il compito di aiutare a comprendere gli aspetti della salute offrendo la competenza di un'assistenza sanitaria specializzata. Al contempo, siamo anche un'azienda che ha deciso di assicurare una funzione economica e sociale durevole nel tempo ai soci, ai propri collaboratori ed ai propri pazienti."*

La nostra missione è unire la finalità di realizzare il profitto, fondamentale nel sistema in cui viviamo attualmente, con i valori e gli obiettivi che hanno sempre caratterizzato le imprese a sfondo etico, ampliando il concetto di "fine di lucro" senza per questo rinunciare alla possibilità di consentire all'impresa e, di conseguenza, ai propri collaboratori di guadagnare quanto necessario per vivere nel mondo d'oggi.



La nostra missione è realizzare un'impresa impegnata nella produzione di un equo profitto ed allo stesso tempo improntata al benessere delle persone. Etico, eco-sostenibile, equosolidale, diventano così principi ispiratori non solo di una politica aziendale, ma diventano linee guida anche per operare conformemente a una impostazione capace di venire incontro alle necessità della gente, nel rispetto di valori che tutelino il capitale ambientale e la dignità delle persone

## LA VISION

È costituita dalle scelte in materia di politiche gestionali e trova concretezza nella pianificazione della strategia aziendale. Il Poliambulatorio "**Centro Medico Lucano S.r.l.**" ha definito una propria vision aziendale specifica, che può tradursi nella seguente espressione "*Il benessere non è solo una prestazione sanitaria*". Questa affermazione assume un significato più profondo e più ampio riferibile non solo alla figura del paziente e del vissuto che questo sperimenta attraverso il rapporto con il Poliambulatorio, ma anche all'individuazione e all'organizzazione di standard qualitativi di funzionamento più duttili, più flessibili, più performanti delle risorse umane e tecnologiche impiegate nelle attività verso l'utenza.

L'adozione di tale principio, dunque, è di fatto una concreta assunzione di responsabilità da parte di tutti gli operatori e professionisti operanti in "**Centro Medico Lucano Srl**" nei confronti del paziente, ma anche dell'azienda stessa nei confronti delle risorse umane interne.

La Vision definisce quindi un insieme di valori aziendali, ritenuti strategici per la vita stessa del Poliambulatorio in una prospettiva di costante miglioramento delle attività, che sono riconducibili ai concetti di qualità tecnica, di qualità organizzativa e di qualità percepita.

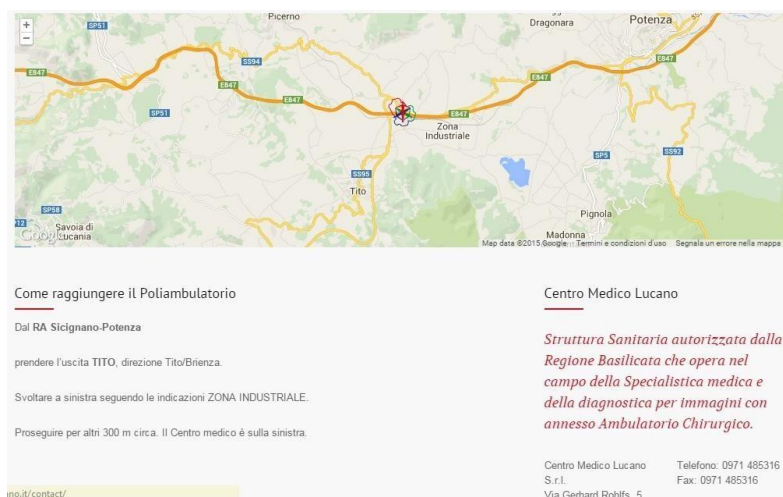
L'erogazione delle prestazioni descritte nella Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali:

- **egualianza:** le regole che disciplinano i rapporti tra utenti e garantiscono parità di trattamento per tutti, nel rispetto della dignità della persona e di esigenze particolari, quali quelle dei portatori di handicap, senza distinzioni di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua, opinioni politiche e condizione sociale.
- **imparzialità:** il **Centro Medico Lucano Srl** si impegna ad uniformare il proprio comportamento ai principi di equità e giustizia, pertanto il personale eviterà atteggiamenti di parzialità ed ingiustizia ovvero discriminazioni.
- **continuità:** la tutela della salute non conosce pause, il servizio e le prestazioni sono regolari e senza interruzioni. All'utente si garantisce la continuità delle cure necessarie nei limiti dei servizi offerti dal Centro e definiti nella presente Carta dei Servizi.
- **diritto di scelta:** questo diritto è parte integrante dei più estesi diritti della libertà personale e della libera circolazione del cittadino.
- **partecipazione:** la partecipazione dell'utente verrà sempre consentita, sia per garantire il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti di soggetti erogatori. L'utente ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano, in possesso del soggetto erogatore, secondo quanto previsto dalla L. 241/90. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio e ha il diritto al rapido riscontro di quanto segnalato o proposto.
- **efficienza ed efficacia:** il Centro garantisce che il servizio sia erogato con efficienza, attraverso l'individuazione, l'eliminazione e la sostituzione di risorse non adeguate, e con efficacia mediante l'attivazione del controllo di qualità. Infatti, le attività, le prestazioni e i



trattamenti erogati nel Centro sono finalizzati alla effettiva risoluzione dei bisogni sanitari, valutando nel contempo le risorse impiegate e necessarie nella erogazione di tali prestazioni.

## DOVE SIAMO



## INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA ED I SERVIZI FORNITI

### ❖ Tipologia delle prestazioni fornite

Il **Poliambulatorio "Centro Medico Lucano Srl"** è una struttura sanitaria autorizzata dalla Regione Basilicata per erogare le prestazioni di specialistica ambulatoriale comprese nei Livelli Essenziali di Assistenza che il Servizio Pubblico garantisce con regole discendenti dall'ordinamento giuridico e che qui descriveremo confidando nella semplicità di esposizione.

#### - Attività di specialistiche chirurgiche - Tipologia delle prestazioni

Le attività di chirurgia ambulatoriale si intende la possibilità clinica, organizzativa ed amministrativa di effettuare interventi chirurgici ed anche procedure diagnostiche e/o terapeutiche invasive o semi invasive, senza ricovero, in ambulatorio, che non prevedono durante la loro esecuzione la perdita di coscienza o di mobilità di segmenti scheletrici.

#### - Attività di diagnostica per immagini - Tipologia delle prestazioni

Si tratta di diverse metodiche di indagine che permettono un'ampia gamma di possibilità eventualmente integrate per ottenere risposta ad un quesito diagnostico richiesto. La dotazione di moderne attrezzature di ultima generazione è in grado di garantire immagini chiare, sicure e di qualità.

#### - Attività di specialistiche mediche - Tipologia delle prestazioni

La struttura eroga prestazioni sanitarie di prevenzione, diagnosi, terapia, nelle situazioni che non richiedono ricovero neanche a ciclo diurno

Le attività (prestazioni sanitarie ambulatoriali) del Poliambulatorio con annesso Ambulatorio Chirurgico, in questo ambito, possono essere raggruppate e sintetizzate nelle seguenti branche specialistiche:



- **Ecografia della branca di diagnostica per immagini;**
- **Branche specialistiche di cardiologia;**
- **Ostetricia e Ginecologia;**
- **Pneumologia;**
- **Endocrinologia**
- **Oculistica**

**Ad oggi il Centro Medico Lucano ha ampliato il ventaglio delle prestazioni offerte ai sensi della L.R 5/2016 ex art 62:**

- allergologia;
- anestesia;
- chirurgia generale;
- chirurgia plastica;
- chirurgia vascolare;
- demosifilopatia;
- ematologia;
- gastroenterologia chirurgica ed endoscopica digestiva;
- medicina dello sport;
- nefrologia;
- neurochirurgia;
- neurologia;
- ortopedia e traumatologia;
- reumatologia;
- urologia;
- otorinolaringoiatria.

## **LA STRUTTURA AZIENDALE E ORGANIZZATIVA**

A livello organizzativo il Centro Medico Lucano ha individuato funzioni in staff (Direzioni) e in linea (Settori o servizi) che gestiscono a loro volta le attività del Centro

L'organigramma riportato di seguito esemplifica graficamente la divisione di ruoli e responsabilità.

**Direttore Sanitario**: Dott. Antonio Marsico

Infermiere Professionale : Anna Rosa e Maria Carmela Telesca

**Addetta alla contabilità**: Laura Antonella Potenza

**Addetta al Front Office**: Laura Antonella Potenza e Imane Bouit



## **SPECIALISTI BRANCHE ACCREDITATE**

### **L.R. 5 Aprile del 2000:**

#### **Specialista di Branca Ecografia:**

- Dott. Di Giovanni Francesco
- Dott. Vito Molfese
- Dott. Vincenzo Barile

#### **Specialista di Branca Oculistica:**

- Dott. Giuseppe Smaldone
- Dott. Giovanni Smaldone
- Dott. Valentino Rallo
- Dott. Domenico Lacerenza
- Dott. Giuseppe Verrastro
- Dott. Fausta Gemma Sinisi
- Dott. Pasquale Antonio Scarano
- Dott. Rosario Enrico Orlando
- Dott. Gabriele Elefante
- Dott.ssa Liana Gagliardi

#### **Specialista di Branca Endocrinologia:**

- Dott. Giovanni Onofrio Masessa Dedovitiis
- Dott. Pasquale Di Leo
- Dott.ssa Giulia Murano

#### **Specialista di Branca Endocrinologia e diabetologia:**

- Dott. Aniello Omar Vilfredo Gonnella
- Dott.ssa Marilda Mormando
- Dott.ssa Giovanna Francesca Pepe (NUTRIZIONE-DIETETICA)
- Dott.ssa Isabella Santarsiere(NUTRIZIONE-DIETETICA)

#### **Specialista di Branca Ostetricia e ginecologia:**

- Dott. Michele Principale
- Dott. Ottavio Eugenio Ammattatelli
- Dott. Francesca Rosa
- Dott. Giuseppe Martinelli

#### **Specialista di Branca Cardiologia:**

Dott. Martone Vincenzo

Dott. Araneo Antonio Alfonso

Dott. Lopizzo Agostino

*Carta dei Servizi*



Dott. Piero Grieco

**Specialista di Branca Pneumologia:**

Dott.ssa Potenza Liliana Livia

**SPECIALISTI BRANCHE (PRIVATO NON ACCREDITATO) L.R 5/2016 ex art 62:**

**Specialista di Branca Allergologia:**

- Dott. Iliara Pappalardo

**Specialista di Branca Anestesia e Terapia del dolore:**

Dott. Marsico Antonio

**Specialista di Branca Chirurgia Generale:**

- Dott.ssa Antonella Carbone
- Dott. Luigi Viola

**Specialista di Branca Chirurgia Generale e toracica:**

- Dott. Giuliano Urcioli

**Specialista di Branca Chirurgia Plastica:**

- Dott. Scrocca Alberto
- Dott. Alberico Alfonso

**Specialista di Branca Chirurgia Vascolare**

- Dott. Bruno Cimmino
- Dott. Olindo Pieroni

**Specialista di Branca Chirurgia Vascolare e Chirurgia Plastica:**

Dott. Pasquale Matone

**Specialista di Branca Chirurgia Pediatrica**

- Dott. Luciano Di Leone

**Specialista di Branca Dermatologia:**

- Dott.ssa Daniela DelCore
- Dott. Luciano Viola

**Specialista in Chirurgia Generale- Chirurgia Dell'apparato Digestivo**

- Dott. Enrico Mazzeo Cicchetti

**Specialista di Branca Neurochirurgia:**

Dott.ssa Di Biase Francesco

**Specialista di Branca Neurologia:**

Dott.ssa Carmen Calvello

Dott. Marcantonio Paciello



**Specialista di Branca Ortopedia e Traumatologia:**

Dott. Mancusi Giuseppe

Dott. Botonico Giuseppe

Dott. Angelo Del Buono

**Specialista di Branca Urologia:**

Dott. Di Fino Giuseppe

**Medicina Dello Sport:**

Dott. Innelli Pasqualino

**Specialista di Branca Otorinolaringoiatria:**

Dott. Lorenzo Santandrea



## **POLITICA PER LA QUALITA'**

Il Centro Medico Lucano ha elaborato una propria Politica per la Qualità, che risulta essere un Manifesto del proprio fare ed essere, oltre ad un proprio codice etico che sancisce un patto d'onore con gli utenti/committenti/pazienti e ad un proprio regolamento interno aziendale che sancisce un impegno sottoscritto da parte di chiunque opera nella nostra struttura nei confronti degli utenti/pazienti/cittadini.

### **Politica per la Qualità**

Il Centro Medico Lucano all'interno del proprio territorio si vuole porre come punto di riferimento nel campo dei servizi di Poliambulatorio con annesso Ambulatorio Specialistico Chirurgico, Diagnostica per immagine e Ambulatorio Specialistico Medico

Il Centro intende, nell'ambito delle proprie competenze e in base alla propria autonomia amministrativa, patrimoniale, gestionale e tecnica contribuire al miglioramento dello stato di vita delle persone e in generale di tutti gli attori coinvolti nelle attività specifiche.

I principi fondamentali a cui si ispira il Centro nel suo operato sono: Eguaglianza, Imparzialità, Continuità, Partecipazione, Diritto di scelta, Efficienza ed Efficacia, così come sanciti dalle leggi in vigore oltre a perseguire Riservatezza e Umanizzazione nell'assistenza, Qualità e miglioramento continuo dei propri livelli di erogazione.

Il Centro assume come impegno primario il raggiungimento della soddisfazione dei bisogni della persona utente/committente e la soddisfazione delle enti regionali e territoriali con i quali vuole costruire un rapporto di fiducia basato sulla correttezza, trasparenza, collaborazione sinergica per lo sviluppo delle Politiche Sanitarie in favore delle popolazioni della nostra Regione.

Il Centro vuole costruire un rapporto di corretta collaborazione con tutto il personale, con l'obiettivo di raggiungere la massima valorizzazione delle risorse professionali di ogni operatore e garantire la crescita tecnica e la formazione continua ad ogni livello.

Il Centro si impegna a definire e mantenere standard professionali di elevato valore tecnico professionale.

Il Centro ispira i propri comportamenti all'etica professionale e si impegna a garantire l'appropriatezza e l'efficacia delle prestazioni e servizi erogati.

Il Centro si fa obbligo di tutelare la dignità della persona e porre al centro di ogni comportamento l'attenzione al benessere e alla qualità della vita delle persone quali utenti/pazienti/committenti.

Il Centro ritiene indispensabile, come mezzo per la realizzazione di questi principi, l'attivazione di un sistema qualità efficace ed efficiente diffuso a tutti i livelli organizzativi.



La Direzione identifica nella sua politica per la qualità tre processi da sviluppare in modo continuativo:

### **Gestione del processo direzionale**

- Individuare obiettivi chiari e misurabili.
- Orientare i comportamenti degli operatori all'attenzione continua alla persona.
- Garantire la soddisfazione dei bisogni della persona quale utente/committente sia interno che esterno sia esso singola persona che istituzione.
- Migliorare in modo continuo il sistema della comunicazione interna ed esterna.

### **Gestione dei Servizi sanitari**

- Garantire l'appropriatezza e l'efficacia dei comportamenti e delle azioni nella gestione del servizio e delle prestazioni conseguenti.
- Assicurare appropriati livelli di sicurezza per le persone e gli operatori.
- Mantenere un dialogo costante con l'utente/committente e le parti che lo rappresentano o sono coinvolte.
- Gestire l'utilizzo delle strutture e dei beni strumentali nel rispetto dei requisiti ambientali, normativi, della collettività, di pulizia e decoro
- Gestire e migliorare i tempi di attesa nell'interesse dell'utente e dell'operatore coinvolto.

### **Gestione del Sistema Qualità e delle risorse umane**

- Sviluppare le competenze in rapporto ai bisogni e ai servizi erogati, alle normative di settore garantendo la formazione permanente del personale.
- Stabilire un sistema di misurazione continua della qualità a livello di processo, esito, soddisfazione dell'utenza.
- Sviluppare le risorse umane e le loro competenze in coerenza con il sistema organizzativo
- Garantire riservatezza e umanizzazione nei processi di rieducazione funzionale

TITO 04.01.2023

La Direzione



# i servizi offerti



**Le prestazioni sono effettuate privatamente**

Ecografia



Oculistica



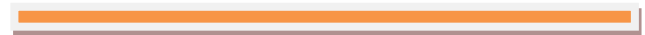
Ostetricia e Ginecologia



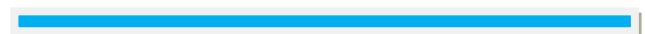
Cardiologia



Endocrinologia



Pneumologia



Tutte le tipologie di prestazioni indicate nelle pagine seguenti sono dettagliatamente descritte nel "schede informative" a disposizione dell'utente in sala d'attesa.



## Ecografia

⇒ **Non a carico del S.S.N.**

- Diagnostica ecografica del capo e del collo
- Ecografia della mammella
- Ecografia dell'addome superiore
- Ecografia del fegato e delle vie biliari
- Ecografia del pancreas
- Ecografia della milza
- Ecografia dei reni e surreni
- Ecografia dell'addome completo
- Ecografia ostetrica
- Ecografia ovarica
- Ecografia ginecologica
- Ecografia della cute e tessuto sottocutaneo
- Ecografia osteoarticolare
- Ecografia muscolotendinea
- Ecografia transrettale
- Ecografia del collo per linfonodi
- Ecografia della tiroide-paratiroidi
- EcoDoppler vescica e pelvi maschile
- EcoDoppler vescica e pelvi femminile
- Eco(color)Doppler della tiroide



## a. visita oculistica



### **Cos'è:**

Una visita oculistica è costituita da una serie di test effettuati dall'oculista (medico specialista nella cura delle malattie degli occhi) per valutare le condizioni di salute degli occhi e misurare l'acutezza visiva di una persona, ossia la capacità di mettere a fuoco e distinguere gli oggetti. A prescindere dai sintomi soggettivi, è raccomandabile eseguire dei controlli oculistici periodici ed approfonditi di routine, anche in considerazione del fatto che molte malattie oculari sono asintomatiche.

### **A cosa serve:**

Con le visite oculistiche si possono rilevare malattie degli occhi, potenzialmente curabili, che possono portare alla perdita della vista, ma si possono anche rilevare manifestazioni oculari di malattie sistemiche, o segni di tumori o altre malattie del sistema nervoso.

### **Esecuzione della visita:**

Generalmente, la visita oculistica di base si svolge prima con un esame esterno degli occhi, poi vengono eseguiti dei test specifici per l'acutezza visiva, la funzionalità pupillare, la motilità dei muscoli esterni dell'occhio, la misurazione della pressione interna degli occhi (tonometria) e, infine, l'esame del fondo oculare, per il quale, grazie all'evoluzione della strumentazione in nostro possesso, sono sempre più rare le occasioni in cui è necessario dilatare le pupille con le famose "goccine" per gli occhi.

L'esame esterno degli occhi consiste nell'ispezione delle palpebre, dei tessuti circostanti e dello spazio interpalpebrale, occupato dal bulbo oculare. Può anche essere eseguita la palpazione del margine orbitario, se la condizione clinica del paziente lo richiede. Le congiuntive e la sclera possono essere ispezionate invitando il paziente a guardare in alto ed in basso, utilizzando una fonte di luce intensa ed un biomicroscopio per l'osservazione dei dettagli. La cornea e l'iride vengono osservati in modo simile.

### **Durata della visita:**

La visita endocrinologica dura mediamente 20-40 minuti.

### **Eventuale preparazione alla visita:**

La visita endocrinologica non prevede specifiche preparazioni.

### **Controindicazioni:**

Non ci sono controindicazioni alla visita oculistica



## Esami Specifici Oculistica



### ⇒ **Non a carico del S.S.N.**

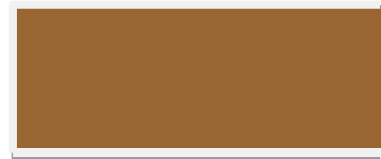
- Tonometria
- Autorefrattrometria
- Biometria
- Biomicroscopia
- Campo visivo
- Microscopia endotriale
- Consulenza ortottica
- Oftalmologia pediatrica
- Lenti Fachiche
- Cura delle degenerazioni maculari
- Cura della retinopatia diabetica
- Topografia corneale (Pentacam)
- Pachimetria corneale
- Fluorangiografia
- Schiascopia
- OCT (tomografia a coerenza ottica)

## Attività chirurgica ambulatoriale di oculistica

- Femtolasik
- Chirurgia della Cataratta
- Impianti di lenti fachiche



## b. visita ginecologica



### Cos' è

La **visita ginecologica** prevede di valutare lo stato di salute dei genitali femminili sia esterni che interni.

La **visita ginecologica** può essere eseguita o su richiesta della donna per una **prevenzione periodica** o su richiesta del medico curante per il sospetto di disturbi o patologie dell'apparato genitale femminile.

### A cosa serve:

La **visita ginecologica** può essere effettuata come **prevenzione** periodica delle patologie dell'apparato genitale femminile, per la prescrizione della terapia anticoncezionale, dolori pelvici, perdite ematiche in postmenopausa, irregolarità mestruali, controllo delle ovaie, monitoraggio cisti ovariche, controllo rima endometriale durante l'assunzione di terapia ormonale, controllo in gravidanza (valutazione clinica, prescrizione esami ematochimici, [ecografia ostetrica del 1° 2° e 3° trimestre](#))

### Esecuzione della visita:

La visita è solitamente preceduta da un colloquio che consente al medico di raccogliere informazioni (anamnesi). È importante rispondere con sincerità ed evitare di sentirsi a disagio o aver vergogna. Con più le risposte sono precise tanto più il ginecologo potrà essere accurato e preciso nella diagnosi.

La **visita ginecologica** viene completata e integrata dall'esecuzione dell'[ecografia transvaginale](#) che permette al medico specialista di valutare l'ecostruttura uterina e gli annessi, e la rima endometriale.

Nel corso della visita, il ginecologo può effettuare l'esame del [PAP test](#) indicato per la prevenzione dei **tumori della cervice uterina**.

### Durata della visita:

Una **visita ginecologica** mediamente dura da 15-20 minuti, a seconda se è integrata dall'esecuzione dell'ecografia e del pap test.

### Eventuale preparazione alla visita:

Non occorre una preparazione particolare per la **visita ginecologica**. Il periodo migliore per eseguire il controllo ginecologico è dal 10° al 18° giorno dall'inizio del ciclo mestruale.

### Controindicazioni:

Non ci sono controindicazioni alla visita ginecologica



### **Esami Specifici -Ginecologia**

- Colposcopia
- Ecografia Morfologica
- Hpv Test
- Inserzione E Rimozione I.U.D. (Spirale)
- Isteroscopia Diagnostica E Mini-Operativa Ambulatoriale
- Isterosonografia
- Pap-Test
- Tampone Vaginale Ed Endocervicale
- Vulvoscopia

### **Diagnostica per Immagini –Gineologia**

#### ⇒ **Terapie Non a carico del S.S.N.**

- RADIOLOGIA TRADIZIONALE DIGITALIZZATA
- MAMMOGRAFIA
- TAC MULTISLICE CON E SENZA MEZZO DI CONTRASTO
- ECOGRAFIE ADDOME
- ECOGRAFIE DELLA MAMMELLA
- ECOGRAFIE MUSCOLO-TENDINEE
- ECOGRAFIE ANCHE

### **Attività chirurgica ambulatoriale ginecologica**

#### **Esami strumentali:**

- *ecografie con sonda addominale e vaginale, isterosonografie, colposcopie, vulvoscopie, prelievi per ricerca Tipizzazione Virale (HPV), agocentesi ecoguidate (prelievi di liquido o tessuto interni per esami microscopici).*
- *prelievi citologici endometriali, biopsie dell'apparato genitale esterno, diatermocoagulazioni della cervice*
- *uterina (DTC), mini conizzazione elettriche del collo uterino (LEEP).*



## a. visita cardiologica



### Cos'è:

La **visita cardiologica** è una visita specialistica finalizzata a produrre una **diagnosi** relativa a un eventuale problema di natura cardiologica, che riguarda cioè il **cuore**. La **visita cardiologica** viene consigliata nei casi in cui il paziente denunci sintomi quali [dolore toracico](#), respirazione faticosa (dispnea) a riposo o sotto sforzo, svenimento (la cosiddetta "sincope"), giramenti di capo, palpitazioni o riduzione della forza in generale.

### A cosa serve:

La **visita cardiologica** ha inoltre un'importanza fondamentale per quanto riguarda le diagnosi e le cure relative alle **principali patologie del cuore** tra cui sono ricomprese:

- l'[ipertensione arteriosa](#),
- le [cardiomiopatie](#),
- la [cardiopatia ischemica](#),
- lo [scompenso cardiaco](#),
- la [valvulopatia mitralica](#) e la [valvulopatia aortica](#) (le malattie che riguardano le valvole cardiache).

Alla **visita cardiologica** devono sottoporsi con cadenza regolare i pazienti portatori di **protesi valvolari**.

### Esecuzione della visita:

La **visita cardiologica** si compone principalmente di **due momenti**, più l'eventuale esecuzione dell'**elettrocardiogramma**.

Il **primo** riguarda la **raccolta** da parte del medico cardiologo di **informazioni** relative allo **stile di vita** del paziente – che cosa mangia, se fuma, se pratica attività fisica, ecc. – e a eventuali **presenze in famiglia** di malati di cuore.

Il **secondo momento** consiste in un **esame clinico** riguardante l'**apparato cardiovascolare** – mediante percussione e auscultazione – e la misurazione della **pressione arteriosa**.

Il **terzo eventuale momento**, se previsto, è quello riservato all'esecuzione dell'elettrocardiogramma ([visita cardiologica con elettrocardiogramma](#))

### Durata della visita:

In genere la **visita cardiologica** ha una durata di circa **30 minuti**, compresa l'eventuale effettuazione dell'elettrocardiogramma.

### Eventuale preparazione alla visita:

Non è prevista alcuna norma di preparazione alla **visita cardiologica**.

### Controindicazioni:

Non sono previste controindicazioni alla visita cardiologica.



## a.1 il test da sforzo

### Cos'è:

Il **test da sforzo** (o test ergometrico) è un esame che prevede l'esecuzione di un [elettrocardiogramma](#) mentre il paziente esegue uno sforzo controllato e di intensità graduale, così da registrare le reazioni che avvengono a livello di **cuore** in questa particolare situazione.

Lo sforzo effettuato produce infatti un aumento della **frequenza cardiaca** e della **pressione arteriosa**, determinando una maggiore richiesta di sangue da parte del cuore, che deve affrontare per questo una situazione di lavoro di maggiore intensità.

### A cosa serve:

Il **test da sforzo** serve per valutare eventuali disturbi e/o modificazioni dell'elettrocardiogramma prodotti dallo sforzo. Nei pazienti con [cardiopatía ischemica](#) nota o sospetta, questo esame fornisce soprattutto informazioni riguardo il corretto flusso di sangue attraverso le **coronarie**, i vasi sanguigni che irrorano il cuore.

In ambito aritmologico, il **test da sforzo** è utile per valutare il comportamento della **frequenza cardiaca**, della **conduzione atrio-ventricolare** e di eventuali **aritmie atriali o ventricolari** durante uno sforzo.

### Esecuzione della visita:

Sul petto del paziente vengono applicati degli **elettrodi**, piccoli dischi metallici collegati a fili connessi a loro volta a un monitor, sul quale vengono visualizzati i **battiti cardiaci**. Il paziente viene poi invitato a pedalare su una **cyclette** o a camminare su una **pedana inclinata**, mentre il medico tiene sotto controllo le reazioni del suo cuore.

### Durata della visita:

Il **test da sforzo** ha una durata di circa 20 minuti.

### Eventuale preparazione alla visita:

Per il corretto svolgimento del **test da sforzo**, si consiglia al paziente di indossare abbigliamento comodo (tuta e scarpe da ginnastica).

### Controindicazioni:

Il **test da sforzo** è controindicato per i pazienti che denunciano una grave insufficienza cardiaca.



## Diagnostica per immagini – Cardiologia

⇒ **Terapie Non a carico del S.S.N.**

Ecocardiogramma transesofageo  
Ecocolordoppler arterioso  
Ecocolordoppler cardiaco pediatrico  
Ecocolordoppler cardiaco a riposo (ecocardio)  
Ecocolordoppler grossi vasi addominali  
Ecocolordoppler transcranico  
Ecocolordoppler tronchi sovraortici  
Ecocolordoppler venoso  
Elettrocardiogramma - ecg



## b. visita endocrinologica

### Cos'è:

**La visita endocrinologica** è un esame **non invasivo** e assolutamente **indolore** con cui **vengono individuate e analizzate le problematiche legate a eventuali disturbi ormonali**. Questa visita viene eseguita dal medico endocrinologo.

### A cosa serve:

**La visita endocrinologica consente di verificare** la presenza o meno di **patologie provocate da disfunzioni e malattie legate al cattivo funzionamento delle ghiandole endocrine**, quelle che producono gli **ormoni** e li riversano direttamente nel sangue.

Gli ormoni sono le sostanze che regolano il metabolismo e l'attività di organi e tessuti del nostro organismo.

La loro imperfetta produzione è provocata da patologie come quelle, ad esempio, che riguardano la [tiroide](#), [l'ipofisi](#), le gonadi (testicolo nell'uomo e ovaio nella donna), i surreni, il pancreas. Può inoltre contribuire a generare malattie come l'[osteoporosi](#), la disfunzione erettile, l'infertilità maschile e femminile, le complicanze della menopausa e il diabete mellito.

### Esecuzione della visita:

Nel corso della visita endocrinologica il medico si informa sulle disfunzioni cui è soggetto il paziente, procede alle misurazioni di peso e di statura, della pressione sanguigna e dei battiti del cuore.

Esegue la **palpazione manuale della tiroide** – unica ghiandola “raggiungibile” dall'esterno – quando si presume che il problema registrato dal paziente riguardi questo organo endocrino. Al termine della visita lo specialista endocrinologo può disporre l'esecuzione di [esami di laboratorio](#) per verificare l'eventuale presenza di valori anormali ed **esami strumentali** ([ecografia](#), [tomografia computerizzata](#), [risonanza nucleare magnetica](#), ecc.).

### Durata della visita:

La visita endocrinologica dura mediamente 20-40 minuti.

### Eventuale preparazione alla visita:

La visita endocrinologica non prevede specifiche preparazioni.

### Controindicazioni:

Non ci sono controindicazioni alla visita endocrinologica.



## Diagnostica per Immagini –Endocrinologia

⇒ **Terapie Non a carico del S.S.N.**

ECOGRAFIA DELLA TIROIDE



### c. visita pneumologica

#### **Cos' è**

La **visita pneumologica** è una valutazione specialistica svolta da uno pneumologo, cioè da un medico specializzato nelle malattie dell'apparato respiratorio.

#### **A cosa serve:**

La **visita pneumologica** serve a valutare la presenza di eventuali **malattie dell'apparato respiratorio** e/o alla prescrizione degli esami più idonei a questo scopo e all'indicazione di eventuali **terapie**, ove necessario.

#### **Esecuzione della visita:**

Di norma la **visita pneumologica** consiste in un **colloquio** tra medico e paziente (alla presenza di eventuali accompagnatori, ove richiesto) per la raccolta dell'anamnesi, cioè della storia clinica del paziente, e per la presa visione di eventuale documentazione sanitaria.

A questo scopo, è importante che il paziente abbia con sé la **documentazione sanitaria** precedente (esami, cartelle cliniche, lettere di dimissione, ecc.) e che sappia inoltre riferire con precisione delle eventuali terapie in essere o già praticate.

Segue, di norma, l'**esame obiettivo**, cioè la visita medica in senso stretto, alla ricerca di segni di eventuali patologie dell'apparato respiratorio.

#### **Durata della visita:**

La **visita pneumologica** dura mediamente **20 minuti**.

#### **Eventuale preparazione alla visita:**

L'esecuzione della **visita pneumologica** non richiede la predisposizione di particolari norme di preparazione.

#### **Controindicazioni:**

La **visita pneumologica** non comporta alcuna controindicazione.

Al termine della **visita pneumologica** (definita "prima visita" se si tratta della prima valutazione relativa al problema diagnostico in questione) vengono, ove necessario, date indicazioni per **eventuali controlli successivi** (le cosiddette "visite di controllo").



## Esami Specifici-Pneumologia

- Determinazione della p o.1
- Determinazione delle massime pressioni insp...
- Emogasanalisi arteriosa sistemica
- Emogasanalisi di sangue misto venoso
- Iniezione nella cavita' toracica
- Polisonnogramma
- Prova broncodinamica con broncocostrittore
- Prova da sforzo cardiorespiratorio
- Spirometria globale
- Spirometria globale con tecnica pletismogra...
- Spirometria semplice
- Test del cammino
- Test di broncodilatazione farmacologica
- Test di distribuzione della ventilazione
- Toracentesi
- Valutazione della ventilazione e dei gas es...
- Visita generale



## Funzionamento e Accesso

Il **Poliambulatorio "Centro Medico Lucano Srl"** è attivo tutti i giorni, esclusi i festivi, rispettando i seguenti orari: dalle ore 09.00 alle ore 19.00 (con una pausa di 2 ore 13.00-15.00); il sabato dalle 09.00 alle 13.00.

La reception con le relative funzioni di informazione, prenotazione, accettazione, fatturazione e consegna dei referti, è aperta negli stessi giorni rispettando gli stessi orari.

L'accesso alle prestazioni ambulatoriali avviene con modalità semplici ed intuitive: l'utente/paziente, dopo aver effettuato la prenotazione, deve presentarsi agli sportelli della reception munito di documento di riconoscimento.

L'area Reception è organizzata in modo da ottemperare alle norme previste in materia di privacy (GDPR 2016/679), a tale scopo è chiaramente segnalata e delimitata la zona di riservatezza in prossimità dei banchi del front-office al fine di assicurare un ordinato e riservato andamento del flusso di pazienti/utenti. Il personale addetto all'accettazione è istruito adeguatamente per gestire tutte le fasi sotto elencate:

1. invitare gli utenti a prendere posto negli spazi di attesa prenotando il proprio turno attraverso il talloncino numerico disponibile presso l'apposito distributore (sistema elimina code);
2. invitare i pazienti/utenti a fornire i propri dati (incluso il documento di identità), avendo cura di informarli circa i loro diritti alla privacy di cui al Codice della Privacy (GDPR 2016/679)
3. indicare le procedure da seguire per l'esecuzione delle prestazioni;
4. emettere la ricevuta fiscale e richiedere, ove previsto,
5. fornire spiegazioni per l'eventuale ritiro dei referti;
6. consegna dei referti;
7. rilasciare certificati di presenza ed altra documentazione.

Le prestazioni di specialistica ambulatoriale rientranti nelle attività del Poliambulatorio sono erogabili presso la nostra struttura sita in località Tito Scalo (PZ) alla via Gerhard Rohlf, 5.

A conclusione delle procedure amministrative di accesso, l'utente è orientato verso l'ubicazione dell'ambulatorio relativo alla sua prestazione ed informato del nome dell'operatore che lo prenderà in carico (medico specialista o altro operatore sanitario). Si sottolinea comunque che esiste idonea segnaletica interna per indirizzare con sicurezza l'utenza al relativo ambulatorio.

Il versamento delle somme dovute dal paziente/utente, a tariffa intera, ridotta o fissa, per le visite specialistiche o per le altre prestazioni deve avvenire comunque prima della loro effettuazione. Il paziente, presenterà e consegnerà all'operatore sanitario una copia della ricevuta del pagamento. Tale versamento, quindi, può essere effettuato sin dal momento dell'avvenuta prenotazione e, con la presentazione della documentazione di pagamento e prenotazione, il paziente deve sottoporsi senza ritardi alla prestazione. L'utente, in caso di impedimento a presentarsi per ricevere la prestazione, deve comunicare la propria assenza tempestivamente anche a mezzo telefono; la comunicazione dell'assenza, congruamente data, dà diritto alla restituzione del ticket eventualmente pagato. Parimenti, eventuali impedimenti della struttura all'effettuazione nel giorno e nell'ora stabiliti nella prenotazione, vincolano la medesima a tempestive comunicazioni all'utente, con l'impegno a riprogrammare, d'intesa con quest'ultimo, la nuova prestazione, salvo rimborso del ticket se l'utente vi rinuncia.



## Modalità di Prenotazione

Per ottenere una visita specialistica o una prestazione specialistica ambulatoriale, l'utente/paziente deve preliminarmente prenotarsi. La prenotazione relativa ad una prestazione si effettua, nei giorni non festivi e negli orari di apertura del servizio reception, secondo una delle seguenti modalità:

- per telefono tutti i giorni, esclusi i festivi, dalle ore 9.00 alle ore 19.00 con una pausa di 2 ore (13.00-15.00) ed il sabato dalle 09.00 alle 13.00 ai numeri **0971.485316**;
- via fax al numero **0971.485316**;
- via e-mail scrivendo all'indirizzo **info@centromedicolucano.it**;
- di persona presso la nostra sede, tutti i giorni, esclusi i festivi, dalle ore 9.00 alle ore 19.00 con una pausa di 2 ore (13.00-15.00) e il sabato dalle 9:00 – 13:00;
- attraverso altra persona all'uopo delegata a fissare l'appuntamento con le medesime modalità descritte nei punti precedenti;

L'utente, nel caso non possa rispettare l'appuntamento, è tenuto a disdire la prenotazione almeno 48 ore prima telefonando al numero **0971.485316**.

Questo permette:

- di ridurre le liste di attesa,
- di evitare all'utente il pagamento della quota di partecipazione al costo della prestazione non disdetta (articolo 3 comma 15 D.Lgs. 124/98).

Per effettuare la prenotazione non è necessario presentare la richiesta del medico.

## Liste di Attesa e Registro Prenotazioni

Le prenotazioni saranno rese operative nel più breve tempo possibile, e comunque entro i termini fissati dalla normativa vigente regionale/nazionale. La prenotazione, di norma, deve essere rilasciata immediatamente attraverso la consegna al richiedente di informazioni (foglio prenotazione, sms, e-mail, fax, etc..) relative al giorno, ora e luogo di effettuazione, all'importo della tariffa da pagare, alla specificazione (se richiesta) dello specialista prescelto e alle prescrizioni eventualmente necessarie per l'effettuazione del tipo di prestazione richiesta. La prenotazione deve tenere conto del numero delle visite programmate nella stessa giornata presso il medesimo servizio, temporizzando opportunamente le varie prestazioni.

Il foglio di prenotazione deve poi contenere le seguenti informazioni ed avvertenze:

- che la prestazione, per sopravvenuti e non programmabili casi d'urgenza e di emergenza, può subire uno slittamento;
- che, nel caso in cui la nostra struttura non eroghi la prestazione prenotata, l'utente ha diritto alla sua riprenotazione;
- che l'utente, nel caso di rinuncia alla prestazione, senza averne data tempestiva comunicazione alla nostra struttura, è tenuto al pagamento della stessa cifra di cui al punto precedente.

Il registro delle prenotazioni delle prestazioni ambulatoriali costituisce, in questo senso, lo strumento di vigilanza e controllo più efficace per la corretta applicazione delle norme vigenti in questa materia. Tale registro è costituito da un apposito software che, oltre ad archiviare in formato elettronico, è in grado di stampare le prenotazioni in corso d'opera per ogni singola attività del poliambulatorio e contiene:

- data di richiesta della prenotazione da parte del cittadino



- cognome e nome
- indirizzo, e-mail e recapito telefonico (se ritenuto necessario ai fini gestionali)
- tipo di prestazione richiesta
- medico proponente
- eventuale preparazione all'esame
- data prevista per l'effettuazione della prestazione
- classificazione delle prestazioni sulla base dei criteri di priorità espressi in precedenza.

Generalmente l'attesa per il paziente/utente non supera i tempi massimi riportati in tabella:

<b>Tipologia di prestazioni</b>	<b>Tempi</b>
<b><i>Visite specialistiche</i></b>	<b><i>Entro 7 giorni</i></b>
<b><i>Esami strumentali e diagnostici</i></b>	<b><i>Entro 7 giorni</i></b>

**\* Il nostro Poliambulatorio è organizzato per realizzare anche l'inserimento immediato del paziente.**

Allo stesso modo dicasi per le prestazioni erogabili direttamente da medici specialisti, infatti, queste potranno subire tempi di attesa maggiori nel caso in cui il paziente/utente voglia preferire uno specifico medico specialista.

## **Servizi e Accessori**

Tutti i servizi amministrativi rivolti all'utenza sono attivi negli orari e nei giorni di apertura della reception e assolti dal personale ivi dedicato. La reception inoltra sistematicamente ai singoli specialisti e alle equipe di operatori l'elenco dei pazienti/utenti prenotati, con l'ordine delle prenotazioni.

Gli operatori hanno cura di definire la propria agenda di appuntamenti eventualmente tenendo conto delle necessità dei pazienti, detta agenda è costituita da un apposito software che è in grado di stampare quotidianamente la lista con i relativi orari. La reception, unitamente a tale elenco, trasmette all'operatore sanitario anche una scheda individuale per ogni paziente prenotato, per la conseguente redazione del referto/prescrizione/scheda paziente. Ove il referto non possa essere rilasciato immediatamente, esso dovrà essere consegnato in busta chiusa e intestato all'assistito avvertendo quest'ultimo con precisione del luogo, giorno e orario per il ritiro dello stesso entro un massimo di 4 giorni lavorativi; I pazienti/utenti possono rivolgersi ai banchi della reception per ricevere tutti i servizi amministrativi e segnatamente:

- **Informazione;**
- **Prenotazione;**
- **Accettazione;**
- **Consegna delle documentazioni;**



## I Servizi Sanitari

Assolte le procedure amministrative di accesso, l'utente/paziente può recarsi direttamente verso il luogo dove sarà preso in carico dall'operatore (medico specialista o altro operatore), il quale, preliminarmente, verificherà la completezza e la correttezza della documentazione di accesso, soprattutto per quanto attiene all'appropriatezza delle prestazioni prescritte rispetto alla diagnosi.

Sotto questo profilo, si delineano 2 diverse tipologie di accesso sanitario che attengono alla specifica prestazione da erogare:

- Esami diagnostici;
- Prestazioni erogate direttamente dai medici specialisti.

Le prassi mediche adottate seguono le linee guida tracciate dai vari documenti che riguardano la cosiddetta "*buona pratica clinica*" per le singole specialità e le singole tipologie prestazionali. Pertanto, i medici specialisti operanti nel nostro poliambulatorio seguono i percorsi diagnostico-terapeutici suggeriti dalle Società Scientifiche di riferimento ed assicurano lo svolgimento dei medesimi secondo i requisiti organizzativi ufficialmente accettati. Tutti i Medici Specialisti del Poliambulatorio, oltre ad osservare le procedure stabilite per i singoli ambiti di lavoro, sono stati sensibilizzati ad operare nel pieno rispetto dell'utente/paziente che usufruisce delle prestazioni sanitarie e secondo un principio che mira a sviluppare un approccio di umanizzazione ed una qualità relazionale alta nei confronti del medesimo al fine di rendere, oltre la mera prestazione sanitaria, anche un maggior grado di informazione/relazione.

Ogni ambulatorio è dotato degli spazi, delle attrezzature e degli strumenti necessari all'effettuazione della prestazione di pertinenza e i manuali d'uso delle apparecchiature sono accessibili a tutti gli addetti.

## Follow-up ambulatoriale

Alla dimissione della paziente dopo l'intervento chirurgico vengono programmati una serie di controlli che comprendono:

- rimozione punti
- visita di controllo post intervento dopo circa 30-40gg
- in caso di patologie complesse si programmano i controlli successivi
- programmazione di terapie da svolgere presso altre Unità operative

La loro distribuzione è realizzata lungo tutte le aree di accesso ai servizi della struttura. Ovunque all'interno del Poliambulatorio è possibile trovare materiale informativo e riviste per la lettura durante in momenti di attesa. Tutte le norme in materia di privacy sono assolte, in particolare quelle riferibili alla privacy ambientale. A tale scopo sono stati tutelati gli spazi di riservatezza in adiacenza dei banchi della reception e negli ambienti dedicati all'erogazione delle prestazioni sanitarie. Il trattamento dei dati personali osserva rigorosamente quando previsto dal D.P.S. adottato dal **Poliambulatorio "Centro Medico Lucano Srl"** in ottemperanza al Codice sulla Privacy (GDPR 2016/679). Il personale del Poliambulatorio è addestrato e preparato adeguatamente per tutelare l'incolumità fisica e la sicurezza degli Utenti in qualsiasi momento. Infatti, il Poliambulatorio soddisfa tutti i requisiti strutturali, organizzativi e tecnologici previsti dalle vigenti norme antinfortunistiche ed antincendio.



## **Standard di qualità**

Nello spirito della "Carta dei Servizi" gli standard della qualità del servizio devono riguardare l'intera esperienza del cittadino che viene a contatto con le strutture sanitarie e devono toccare tutti i fattori percepibili dall'utente. A questo proposito è però da sottolineare che la qualità tecnica della prestazione sanitaria esula dal tema della qualità del servizio.

I principali scopi ed obiettivi del Centro Medico Lucano sono:

- garanzia di un alto livello di qualità in accordo con le linee guida della Buona Pratica Clinica (G.C.P.);
- coordinamento dell'attività di training fra i membri dell'équipe;
- percorso assistito dalla fase diagnostica al post operatorio.

## **Accoglienza, informazione, comfort, sicurezza**

Il Centro Medico Lucano considera come propri fattori di qualità la massima cura e pulizia delle strutture, climatizzate in estate ed in inverno, l'assenza di barriere architettoniche, la riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino, la partecipazione informata del paziente alle prestazioni fornite con sottoscrizione di consenso informato alle procedure, il diritto alla privacy garantito dalle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali per i quali i pazienti rilasciano il proprio consenso scritto, il rispetto delle norme igieniche, il controllo periodico di sicurezza elettrica delle apparecchiature biomedicali e degli impianti elettrici, la manutenzione periodica delle apparecchiature.

## **Consenso informato**

Si tratta del diritto del paziente a ricevere chiare e comprensibili informazioni sul suo stato di salute, sui provvedimenti chirurgici-terapeutici che il medico intende adottare. In seguito ad un'adeguata informazione sanitaria, è diritto della persona assistita concedere o negare il proprio consenso per le analisi e le terapie proposte.

## **Relazioni con il pubblico**

E' possibile effettuare segnalazioni o presentare reclami per situazioni o comportamenti che abbiano limitato o negato la fruibilità delle prestazioni richiedendo appositi moduli al back-office dell'accettazione ed imbucarli in apposita cassetta posta all'ingresso della sala di attesa del centro, oppure inviarla all'indirizzo e-mail [info@centromedicolucano.it](mailto:info@centromedicolucano.it) oppure tramite fax al numero: **0971.485316**;

## **Soddisfazione del paziente**

Nell'ottica del miglioramento continuo della qualità, il Centro Medico Lucano ha adottato un sistema di rilevazione della qualità percepita attraverso la compilazione di una "QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE PAZIENTE", che non solo rileva il grado di soddisfazione, ma anche eventuali disservizi, tenendo conto che *"le persone hanno il diritto e il dovere di partecipare individualmente e collettivamente alla progettazione ed alla realizzazione dell'assistenza sanitaria della quale hanno bisogno"*.



## **Comfort**

Appena entrati nella nostra struttura i pazienti/utenti si trovano nella zona di ingresso che da sull'area reception. L'area di accesso è dotata di cartellonistica informativa, grande bacheca delle branche specialistiche e delle relative attività, poltrone-divano per l'attesa, riviste e giornali, etc..

Già in questa area il paziente/utente ha la possibilità di consultare il variegato materiale informativo disponibile in molti punti negli appositi porta-pieghevoli. Gli spazi di attesa sono ampi, tutti dotati di sedie e sono concepiti in modo da tener conto dei picchi di maggiore affluenza.

## **FUNZIONI E REGOLAMENTO DI TUTELA E VERIFICA**

Il **Poliambulatorio "Centro Medico Lucano S.r.l."** garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Utente/Cliente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di formulare suggerimenti e di sporgere reclami a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o leso uno dei propri diritti. I suggerimenti e/o i reclami possono essere presentati, per iscritto, verbalmente, telefonicamente tramite fax o posta elettronica alla Segreteria posta all'ingresso della struttura (che svolge anche la funzione di Ufficio Relazioni con il Pubblico), tutti i giorni e negli orari di apertura del Poliambulatorio.

La Segreteria riceve le osservazioni, suggerimenti, opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati dagli Utenti/Clienti. Provvede a dare immediata risposta agli stessi che si presentino di immediata soluzione, altrimenti predispone l'attività istruttoria e compie quant'altro previsto dal seguente Regolamento di Pubblica Tutela:

### **Art. 1**

I Clienti/Utenti possono presentare suggerimenti, osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria, ovvero ledano uno dei propri diritti.

### **Art. 2**

I pazienti e gli altri soggetti come individuati dall'art. 1, esercitano i propri diritti con:

- Lettera in carta semplice, rilasciata direttamente o indirizzata e inviata alla Segreteria del Poliambulatorio;
- Compilazione di apposito modello presso la segreteria del Poliambulatorio;
- Segnalazione telefonica, fax o tramite posta elettronica alla segreteria del Poliambulatorio;
- Colloquio con il responsabile della segreteria del Poliambulatorio.

### **Art. 3**

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentati nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

### **Art. 4**

La Segreteria accoglie i reclami, le opposizioni e le osservazioni presentate ai sensi dell'art. 1 del presente regolamento; provvede a istruire e definire le segnalazioni di agevole risoluzione; dispone l'istruttoria dei reclami e ne distingue quelli di più facile risoluzione dando tempestiva risposta al paziente/cliente; invia la risposta al paziente/cliente; provvede a riattivare la stessa procedura per il riesame del reclamo qualora il paziente/cliente dichiararsi insoddisfatto la risposta ricevuta.



## **La classificazione dei reclami**

Uno degli elementi cardine del sistema di gestione dei reclami è la classificazione che viene data dei reclami stessi. In effetti, per poter agire in maniera adeguata è necessario poter distinguere con semplicità e certezza tra i diversi tipi di reclami che giungono alla struttura sia per quanto riguarda l'obiettivo di fornire una risposta adeguata al singolo reclamo sia soprattutto per progettare un miglioramento generale del servizio. La classificazione adottata dalla nostra struttura si ispira all'insieme dei diritti del paziente/utente in materia di fruizione del Servizio Sanitario Nazionale ed è strutturata in modo da rendere facilmente configurabile il tipo di reclamo eventualmente raccolto al fine di poterlo gestire in modo corretto ed appropriato.

### **DIRITTI DEL PAZIENTE/UTENTE**

- Il Paziente/Cliente ha diritto a ricevere un trattamento adeguato alle proprie necessità per raggiungere il miglior stato di benessere compatibile con la sua situazione.
- Il Paziente/Cliente ha diritto a ricevere tutta l'assistenza Sanitaria, prevista dalle norme vigenti.
- Il Paziente/Cliente ha diritto ad essere trattato in una Struttura Sanitaria che risponda alle norme dell'accreditamento con il SSN in ordine all'adeguatezza tecnologica delle attrezzature e alla professionalità del Personale.
- Il Paziente/Cliente ha diritto, in qualsiasi momento, al rispetto della propria personalità e del proprio pudore e all'osservanza delle norme igieniche e di profilassi per la prevenzione delle malattie infettive e contagiose.
- Il Paziente/Cliente ha il diritto di chiedere il cambiamento del turno di prenotazione, che gli verrà concesso, compatibilmente con le possibilità organizzative del Centro, appena si renderanno disponibili posti liberi, e rispettando la priorità cronologica delle richieste.

### **DOVERI DEL PAZIENTE/UTENTE**

- Il Paziente/Cliente ha il dovere di collaborare con il Personale Sanitario alla ottimizzazione del servizio e di seguire il programma sanitario, dietetico e terapeutico prescritto dal Medico.
- Il Paziente/Cliente ha il dovere di rispettare il lavoro e la professionalità degli Operatori Sanitari.
- Il Paziente/Cliente ha il dovere di rispettare le norme di pulizia e di igiene personale, le norme di civile convivenza con gli altri pazienti e le norme generali di attenzione e cura per l'ambiente e la struttura di cui usufruisce.
- Il Paziente/Cliente ha il dovere di rispettare gli orari del Poliambulatorio ed i turni assegnati.
- Il Paziente/Cliente ha il dovere di informare il personale sanitario del Poliambulatorio di ogni altra terapia altrove praticata, prescritta o auto prescritta.
- Il Paziente/Cliente ha il dovere di collaborare con il personale sanitario alla gestione del proprio stato di salute.
- Il Paziente/Cliente ha il dovere di adeguarsi alla normativa vigente in ordine alla



prescrizione dei farmaci, degli esami laboratoristico - strumentali, delle terapie in genere

## **VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI**

### **a. Aggiornamento**

- La Carta dei Servizi viene aggiornata in presenza di modifiche di legge o alla luce dell'esperienza e comunque quando siano intervenuti nuovi elementi nella gestione dei servizi/prestazioni che devono essere aggiornati (specifiche, dati aziendali e così via).
- In mancanza di questi eventi, la Carta dei Servizi del Centro sarà aggiornata con cadenza annuale almeno per la parte relativa agli standard di qualità per verificare il raggiungimento degli obiettivi definiti e per ridefinirne eventualmente di nuovi.

### **b. Modifiche**

- Le modifiche sono gestite sempre in forma controllata e riconoscibili dallo stato di revisione e dalla data di emissione.



## Allegato 01

### Standard dei fattori percepibili dall'utente - Ecografia

Fattori di Qualità	Indicatori di qualità	Standard di qualità	Valutazione
Informazione relative ai servizi offerti	Tempi intercorrente fra introduzione nuovi servizi/standard e aggiornamento carta dei	Aggiornamenti almeno annuali di opuscoli-avvisi	annuale
Tempi di attesa per la prenotazione della prestazione di ecografia	Tempo fra il contatto con il centro e la prenotazione della prestazione di ecografia	Mediamente 1 giorno	semestrale
chiarezza delle informazioni fornite dall'accettazione attinenti lo svolgimento della prestazione di ecografia	N° reclami Numero totale questionari ----- numero questionari "soddisfatto" chiarezza	reclami 5 e livello questionari 50% soddisfatti	semestrale  totale dei questionari 10%dei pazienti
Condizioni di accesso: Cortesia e disponibilità, accoglienza della sala d'attesa	N° reclami Cortesia e disponibilità, accoglienza della sala d'attesa Numero totale questionari ----- numero questionari "soddisfatto" Cortesia e disponibilità, accoglienza	reclami 5 e livello questionari 50% soddisfatti	semestrale  totale dei questionari 10%dei pazienti
Tempi di attesa prima dell'ingresso della visita specialistica	Tempo fra l'arrivo al centro nell'orario pattuito e l'inizio dell'esame di ecografia  N° reclami tempi di attesa prima dell'esame di ecografia  Numero totale questionari ----- numero questionari "soddisfatto" tempi di	Max 10 minuti  reclami 5 e livello questionari 50% soddisfatti	semestrale    totale dei questionari 10%dei pazienti



chiarezza durante il colloquio con il medico specialista	<p>N° reclami</p> <p>Numero totale questionari -----</p> <p>numero questionari "soddisfatto"</p>	<p>reclami 5 e livello questionari</p> <p>50% soddisfatti</p>	<p>annuale</p>
Dotazioni della struttura	<p>Presenza di apparecchiature nuove, efficienti, sicure</p>	<p>Verifica completa funzionale</p> <p>attrezzature non più vetuste di 10 anni</p>	<p>annuale</p>
Pulizia ed igiene della struttura	<p>N° reclami Pulizia ed igiene della struttura</p> <p>Numero totale questionari -----</p> <p>numero questionari "soddisfatto" Pulizia ed igiene della struttura</p>	<p>Mancanza di reclami e livello questionari</p> <p>50% soddisfatti</p>	<p>semestrale</p> <p>totale dei questionari 10% dei pazienti</p>
rispetto privacy e dignità umana	<p>N° reclami Rispetto della normativa della privacy</p> <p>Numero totale questionari -----</p> <p>numero questionari "soddisfatto Rispetto della normativa della privacy"</p>	<p>reclami 5 e livello questionari</p> <p>50% soddisfatti</p>	<p>semestrale</p>
chiarezza e appropriatezza della refertazione	<p>Numero totale audit sanitari -----</p> <p>numero audit positivi sugli item specifici</p>	<p>Numero di audit da somministrare pari al 10% dei pazienti visitati</p> <p>70 %</p>	<p>Mensile</p>



## ALLEGATO 2 – STANDARD

### Standard dei fattori percepibili dall'utente - Visite mediche specialistiche –Interventi chirurgici

Fase	Fattori di Qualità	Indicatori di qualità	Standard di qualità	Valutazione
<b>Fase di prenotazione</b>	1. Informazione relative ai servizi offerti	Disponibilità opuscoli-avvisi Possibilità di visite specialistiche	Aggiornamenti almeno annuali di opuscoli-avvisi	annuale
	2. Tempi di attesa dalla prenotazione all'esecuzione della visita - dell'intervento	Tempo fra il contatto con il centro e l'esecuzione della visita - dell'intervento	Max 1 settimana (mediamente)	semestrale
<b>Fase di attesa</b>	3. Condizioni di accesso: Cortesia e disponibilità, accoglienza della sala d'attesa	Disponibilità personale e comfort sala accettazione	reclami < 5 e livello questionari > 50% soddisfatti	semestrale
	4. Tempi di attesa per l'esecuzione	Tempo fra l'arrivo al centro nell'orario pattuito e l'inizio della visita/dell'intervento	Max 10 minuti	semestrale
<b>Fase di assistenza sanitaria</b>	5. Chiarezza delle informazioni sugli effetti delle prestazioni	Disponibilità opuscolo informativo	Aggiornamento annuale opuscolo	annuale
	6. Cortesia e disponibilità del personale	Disponibilità, chiarezza, del personale	reclami < 5 e livello questionari > 50% soddisfatti	semestrale
	7. Assistenza al termine di un intervento o visita specialistica	Indicazioni su effetti terapie e su insorgenze dolori	Livello dei soddisfatti da indagine con questionari > 50% soddisfatti	semestrale



Fase	Fattori di Qualità	Indicatori di qualità	Standard di qualità	Valutazione
<b>Fase di prestazione sanitaria</b>	8. Dotazioni della struttura	Presenza di apparecchiature nuove, efficienti, sicure	Verifica completa funzionale ed elettrica 1 volta all'anno	annuale
	9. Pulizia ed igiene della struttura	Assenza di situazioni di degrado	Pulizia completa giornaliera Mancanza di reclami e livello questionari > 50% soddisfatti	semestrale
	10. Miglioramento percepito al termine di un intervento	Benefici percepiti nella maggioranza delle terapie alla fine del ciclo	Livello dei soddisfatti da indagine con questionari > 50% soddisfatti	semestrale
<b>Fase di dimissione/partecipazione</b>	11. rispetto privacy e dignità umana	Riservatezza sulle proprie menomazioni, disabilità	reclami < 5 e livello questionari	semestrale
	12. Chiarezza della refertazione	Periodicità e numerosità campione sottoposto a indagine	Indagine semestrale 10% degli utenti	semestrale
	13. Semplicità raccolta suggerimenti o reclami, risposte a reclami	Presenza di apposito contenitore per raccolta Procedure di rimborso snelle	Risposte in max 1 settimana Procedura di rimborso al max entro 30 gg	semestrale



## ALLEGATO 4 – STANDARD

### Standard di altri fattori definiti dal Centro

<b>Fattori di Qualità</b>	<b>Indicatori di qualità</b>	<b>Standard di qualità</b>	<b>Valutazione</b>
1. livello qualitativo dei servizi erogati	Soddisfazione utenza	Livello di soddisfazione > 50%	semestrale
2. livello qualitativo ambiente di lavoro	Soddisfazione operatori	Livello di soddisfazione > 50%	semestrale



## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE PAZIENTE

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE PAZIENTE Ed 1 Rev 1 del 19.02.2020

GENTILE Cliente,

nell'ottica del miglioramento, con l'obiettivo della massima soddisfazione del Cliente, Vi preghiamo di compilare e di restituirci il presente questionario riferito ai servizi da noi forniti; il Vostro giudizio sarà indispensabile per poterVi al meglio servire.

Intervento chirurgico

Visita Specialistica

	Si ritiene soddisfatto circa:	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	soddisfatto	Molto soddisfatto
Fase di prenotazione	1. Informazione relative ai servizi offerti (Possibilità di visite specialistiche, orari,)				
	2. Tempi di attesa dalla prenotazione all'esecuzione della visita /intervento > 15 gg      > 7 gg      < 7 gg      < 5 gg				
Fase di attesa	3. Condizioni di accesso: Cortesia e disponibilità, accoglienza della sala d'attesa				
	4. Tempi di attesa per l'esecuzione della visita/intervento > 20 min      > 15 min      < 15 min      < 10 min				
Fase di presa in carico	5. Chiarezza delle informazioni sugli effetti delle terapie				
	6. Cortesia e disponibilità del personale				
	7. Assistenza al termine di un intervento o di una visita				
Fase di prestazione sanitaria	8. Dotazioni della struttura (apparecchiature, materiali)				
	9. Pulizia ed igiene della struttura				
	10. Miglioramento percepito in seguito ad un intervento o di una visita				
Fase di dimissione o partecipazione	11. rispetto privacy e dignità umana				
	12. Chiarezza della refertazione				
	13. Semplicità raccolta suggerimenti o reclami, risposte a reclami				



Le è capitato di aver dimenticato di segnalare al personale sanitario qualche informazione che poi si è rivelata importante?

---

---

---

È capitato per caso a Lei o a qualche altro paziente di cadere? Se sì, per quale motivo?

---

---

---

È capitata qualche situazione per cui le è stata modificata la cura?

---

---

---

Che cosa ritiene potrebbero fare i pazienti per aiutare il personale a migliorare ulteriormente le cure e la sicurezza?

---

---

---

Che cosa pensa che potrebbe essere utile fare nel Centro Medico Lucano per migliorare la qualità e la sicurezza del paziente?

---

---

---

Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

**NOTA INFORMATIVA:** informiamo che ai sensi DGPR 2016/679 recante disposizioni a tutela delle persone e degli altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, i dati forniti saranno trattati al solo fine di acquisire informazioni sul servizio erogato e trarne elementi utili al continuo miglioramento

**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE PAZIENTE - ECOGRAFIA**

Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

*Gentile Utente,*

al fine di venire incontro, sempre di più, alle Sue esigenze/aspettative abbiamo predisposto un sistema di misurazione del livello di soddisfazione dei nostri Utenti.

Di seguito è riportata una griglia di valutazione che Le chiediamo cortesemente di compilare, indicando il Suo livello di soddisfazione e l'importanza delle caratteristiche delle nostre attività:

	<b>Si ritiene soddisfatto circa:</b>	<b>per nulla soddisfatto</b>	<b>poco soddisfatto</b>	<b>soddisfatto</b>	<b>Molto soddisfatto</b>
Fase di prenotazione	1. Informazione relative ai servizi offerti (Possibilità di visite specialistiche, orari, condizioni esenzione ticket, accompagnamenti ecc.)	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	soddisfatto	Molto soddisfatto
	2 Tempi di attesa dalla prenotazione all'inizio del trattamento	per nulla soddisfatto > 10 gg	poco soddisfatto > 5 gg	soddisfatto < 5 gg	Molto soddisfatto < 3 gg
Fase di attesa	3. Condizioni di accesso: Cortesia e disponibilità, accoglienza della sala d'attesa	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	soddisfatto	Molto soddisfatto
	4 Cortesia e disponibilità dell'Accettazione	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	soddisfatto	Molto soddisfatto
	5. Tempi di attesa prima dell'ingresso della visita specialistica	per nulla soddisfatto > 20 min	poco soddisfatto > 15 min	soddisfatto < 15 min	Molto soddisfatto < 10 min
Fase di prestazione sanitaria	6 chiarezza delle informazioni fornite dal medico specialista attinenti lo svolgimento dell'esame di ecografia	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	soddisfatto	Molto soddisfatto
	7. Dotazioni della struttura (box, apparecchiature, materiali)	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	soddisfatto	Molto soddisfatto
	8. Pulizia ed igiene della struttura	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	soddisfatto	Molto soddisfatto
	9. rispetto privacy e dignità umana	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	soddisfatto	Molto soddisfatto
Osservazioni					



Le è capitato di aver dimenticato di segnalare al personale sanitario qualche informazione che poi si è rivelata importante?

---

---

---

È capitato per caso a Lei o a qualche altro paziente di cadere? Se sì, per quale motivo?

---

---

---

È capitata qualche situazione per cui le è stata modificata la cura?

---

---

---

Che cosa ritiene potrebbero fare i pazienti per aiutare il personale a migliorare ulteriormente le cure e la sicurezza?

---

---

---

Che cosa pensa che potrebbe essere utile fare nel Centro Medico Lucano per migliorare la qualità e la sicurezza del paziente?

---

---

---

Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

**NOTA INFORMATIVA:** informiamo che ai sensi DGPR 2016/679 recante disposizioni a tutela delle persone e degli altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, i dati forniti saranno trattati al solo fine di acquisire informazioni sul servizio erogato e trarne elementi utili al continuo miglioramento





### SCHEDA SUGGERIMENTI

**EL UTENTE**

COGNOME E NOME DELL'UTENTE *(opzionale)*

---

**DA COMPILARE A CURA D**

PRESTAZIONE O SERVIZIO OGGETTO DEL SUGGERIMENTO

---

DESCRIZIONE

---



---



---



---



---

FIRMA DELL'UTENTE *(opzionale)*

DATA

FIRMA PER RICEVIMENTO

### Sezione a cura del Centro Medico Lucano

Reclamo n.....

TIPOLOGIA SERVIZIO.....

**EL CENTRO**

CAUSA DEL SUGGERIMENTO DATA: a cura di

---

TRATTAMENTO DATA: a cura di

---



---



---

VERIFICA COMPLETAMENTO del a cura di

ESITO

---

COMUNICAZIONE ALL'UTENTE a cura di

---

**DA COMPILARE A CURA DEL UTENTE E/O DEL CENTRO**

OSSERVAZIONI da parte dell'UTENTE ricevute il

---



---



---



---