



**POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO
CENTRO MEDICO DOTT. GIULIO LORETI**

CARTA DEI SERVIZI

Loc. Settecamini s.n.c. – 06042 Campello sul Clitunno
Tel /Fax 0743/275827 – info@fondazionegiulioireti.it
www.centromedicogiulioireti.it

Gentile Signore/ Signora,

il presente documento è la nostra **Carta dei Servizi**.

Si tratta di un importante documento che Le permette di conoscere la nostra struttura, i servizi che essa offre, gli obiettivi che ci poniamo e gli strumenti di controllo che adottiamo per fornire prestazioni sanitarie di assoluta qualità.

La carte dei servizi si configura pertanto come uno strumento di tutela riguardo alle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi del nostro Centro Medico.

L'obiettivo principale che ci poniamo con questo documento è duplice: illustrare dettagliatamente tutto quello che il Poliambulatorio del Centro Medico offre all'utente, al fine di metterlo nelle condizioni di scegliere quanto a lui più idoneo, e il nostro costante impegno per il miglioramento qualitativo dei Servizi erogati.

A tal fine ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione per tutti i consigli che vorrà darci, oltre alle osservazioni ed alle valutazioni che riterrà più opportune.

Rimaniamo a completa disposizione per ogni ulteriore chiarimento.

La Direzione Sanitaria



Sezione I

Presentazione e principi fondamentali.

Sezione II

Informazioni su attività e servizi.

Sezione III

Standard di qualità, impegni e programmi.

Sezione IV

Tutela e partecipazione.

Allegato 1

Questionario informativo.

Allegato 2

Modulo per segnalare osservazioni e reclami

Allegato 3

Elenco aggiornato dei professionisti e gli orari di ambulatorio

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Poliambulatorio Centro Medico Dott. Giulio Loreti si sviluppa su tre piani: **al piano terra** vi è l'Accettazione da cui si accede, anche mediante un ascensore idoneo ai disabili, ai piani superiore ed inferiore ove sono situati gli ambulatori. **Il primo piano** è dotato di n° 8 ambulatori, una sala di attesa e servizi igienici; **il piano inferiore** è dotato di n° 1 ambulatorio per la gastroenterologia e l'endoscopia digestiva, una palestra polifunzionale, una sala d'attesa, servizi igienici ed in più uno studio dentistico e il Centro di Psicologia (HETA).

CENNI STORICI

Il Centro Medico Dott. Giulio Loreti è nato nel 2004 dopo la costituzione della **Fondazione Giulio Loreti Onlus**, titolare dell'immobile su cui è insediato in memoria del Dott. Giulio Loreti scomparso prematuramente all'età di 47 anni al quale si deve l'ideazione e la filosofia di questa Fondazione.

Simultaneamente, in maniera autonoma e disgiunta dalla Fondazione, è iniziata l'attività del poliambulatorio specialistico con l'intento di favorire il paziente sotto il profilo dell'offerta sanitaria in tempi ragionevolmente brevi, facilitandolo logisticamente.

Il Centro Medico Dott. Giulio Loreti avendo al centro del proprio interesse la salute del cittadino si organizza cercando di dare una migliore e più completa assistenza ai pazienti dal punto di vista territoriale e qualitativo.

E' per questo che il Poliambulatorio, tramite l'ausilio dei volontari della Fondazione Giulio Loreti Onlus, garantisce ai pazienti non autosufficienti, il trasporto gratuito dall'abitazione al Poliambulatorio stesso ed il ritorno a casa.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Centro Medico Dott. Giulio Loreti si pone principalmente lo scopo di focalizzare la propria attività sui bisogni del paziente, in riferimento al suo stato di salute e di fornirgli le più alte competenze professionali in aggiunta alla massima disponibilità e comprensione umana.

Tutto ciò nell'assoluto rispetto della dignità della persona e della sua privacy.

Gli operatori del Centro Medico si attengono scrupolosamente ai principi etici e deontologici propri della loro professione e si prefiggono costantemente di migliorare l'offerta qualitativa analizzando costantemente in équipe i risultati raggiunti discutendone le eventuali criticità.

In sintesi la mission del Centro Medico Dott. Giulio Loreti è la seguente:

- ❖ Realizzare il bene del Malato inteso come Persona e non come soggetto portatore di malattia.
- ❖ Aver cura del suo "Io" curando il corpo.
- ❖ Credere fermamente nel legame indissolubile tra etica e medicina.
- ❖ Praticare quanto più correttamente possibile la Buona Medicina.

Il Poliambulatorio è dotato di personale specialistico medico e riabilitativo di elevato standard professionale, in grado di diagnosticare e trattare adeguatamente il maggior numero di patologie i quali, nel loro impegno quotidiano, contribuiscono al sostentamento della Fondazione Giulio Loreti Onlus, condividendone la filosofia ispiratrice, volta all'umanizzazione dei servizi da loro erogati.

Tutto questo si traduce in un concetto di medicina centrata principalmente sul malato ed al contempo sulla sua malattia: a tal fine la relazione tra il medico, il riabilitatore ed il paziente coinvolge simultaneamente il lato umano e quello professionale.

I malati, da parte loro, hanno un loro vissuto, personale e contingente alla perdita della salute, con vario atteggiamento nei confronti della malattia e delle aspettative di guarigione; i professionisti, dall'altra parte hanno tutte le competenze per prenderlo in carico e guarirlo e questa è la massima espressione di soddisfazione professionale.

Il percorso descritto necessita da parte del terapeuta di una particolare sensibilità finalizzata al migliore approccio possibile con il paziente nell'avvicinarlo, nell'ascoltarlo, nel supportarlo e nel curarlo, prodigandosi altresì a rendergli quanto più tollerabile il suo stato di malattia: a tal fine il professionista, sia medico che riabilitatore, dovrà sempre far partecipe il paziente di tutti i processi decisionali che lo coinvolgono e, per quanto possibile, anche del piano di trattamento (alleanza terapeutica).

VISION

Il Poliambulatorio Centro Medico Dott. Giulio Loreti intende perseguire l'eccellenza delle varie prestazioni avvalendosi di medici e di riabilitatori di alta professionalità, e di strumentazioni di avanguardia.

I professionisti operano sia in attività libero professionale privata che in consulenza intramoenia allargata, se dipendente della Asl.

Gli **OBIETTIVI** che il Poliambulatorio Centro Medico Dott. Giulio Loreti si pone sono i seguenti:

- garantire l'efficacia e l'efficienza della struttura e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate.
- soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste. Il Poliambulatorio non è sussidiario all'attività pubblica ma integrativo e complementare ad essa;
- Rispettare le esigenze degli utenti attraverso:
 - la predisposizione di orari di accesso congrui e comodi;
 - tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;
 - il rispetto degli orari di appuntamento;
 - la possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista a cui affidarsi;
 - la refertazione immediata delle prestazioni diagnostiche;
 - un ambiente confortevole, nel rispetto di ogni parametro di igiene;

- la professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e la disponibilità a fornire informazioni;
 - il rispetto della privacy.
- raggiungere e mantenere lo standard dell'offerta e del servizio così come programmato, nell'ottica di perseguire un miglioramento continuo.

ATTIVITA' SANITARIE EROGATE E SERVIZI

Nel Poliambulatorio Centro Medico Dott. Giulio Loreti è possibile usufruire delle seguenti prestazioni specialistiche:

Specialità ambulatoriali:

- Cardiologia
- Angiologia
- Ostetricia-Ginecologia
- Ortopedia
- Oculistica
- Otorinolaringoiatria e foniatria
- Neurologia
- Dermatologia
- Urologia-Andrologia
- Reumatologia
- Podologia
- Audiometria

Diagnostica strumentale:

- Ecografia angiologica.
- Ecografia cardiologica.
- Ecografia generale.
- Ecografia ginecologica.

Altro:

- Omeopatia
- Riflessologia plantare
- Osteopatia
- Logopedia (bambini ed adulti)
- Chinesiterapia
- Fitness Metabolico
- Metodo Feldenkrais (educazione motoria)
- Metodo Bates (educazione visiva)

ORARI DI APERTURA

Il Poliambulatorio Centro Medico Dott. Giulio Loreti è aperto dal LUNEDI al VENERDI dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 15,00 alle ore 19,00.

La Segreteria/Acettazione è a disposizione per informazioni e prenotazioni dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 15,30 alle ore 19,00.

ORGANIZZAZIONE

Direttore Sanitario: Dott. Walter Mazzoli medico chirurgo, specialista in gastroenterologia

Amministratore: Sandro Loreti

Segreteria Amministrativa: Raffaella Bartesaghi

Segreteria/Acettazione: Osvaldo Battistini

Tel.: 0743/275827– Fax 0743/275827

COMPITI DEL PERSONALE

Il personale è classificato in medico, tecnico sanitario, di segreteria e amministrativo.

Il medico si occupa delle viste specialistiche.

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

I tecnici sanitari sono rappresentati dagli infermieri, dai terapisti della riabilitazione e dai fisioterapisti.

Il personale di segreteria svolge attività di informazione, accettazione, prenotazione, di emissione ricevute sanitarie e loro riscossione; il personale di segreteria amministrativa gestisce i rapporti con i medici, i fornitori, le Asl e le assicurazioni, secondo le direttive del Direttore Sanitario e del Direttore Amministrativo.

Il titolare è il legale rappresentante della struttura.

MODALITA' DI PRENOTAZIONE, REFERTAZIONE E PAGAMENTO

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata in orario di Segreteria, telefonicamente o di persona.

Per le prestazioni che lo richiedono (visite specialistiche e esami diagnostici) i referti vengono consegnati direttamente dal medico al paziente a visita ultimata.

Il pagamento si effettua presso l'Accettazione secondo le tariffe stabilite, in contanti o con assegno bancario. Non possono essere accettate carte di credito, bancomat e bancomat banco posta.

Il paziente è invitato ad avvertire, in caso di ritardo sull'orario concordato o dell'impossibilità di effettuare la visita per verificare la possibilità di uno spostamento di ora o di giorno. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso.

L'eventuale disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente o tramite fax ai numeri del Centro durante gli orari di segreteria.

COME ARRIVARE AL POLIAMBULATORIO

Il Poliambulatorio è situato lungo la S.S. Flaminia, in Località Settecamini nel Comune di Campello sul Clitunno, provincia di Perugia, a circa 200 metri di distanza dall'uscita Campello Sul Clitunno dalla superstrada E45, tra Foligno e Spoleto. L'ingresso è proprio accanto a quello della Farmacia Eredi Loreti.

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

STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

TEMPI DI ATTESA

Premesso che non è possibile determinare con precisione i tempi di attesa di accesso alle varie prestazioni del Centro, possiamo tuttavia fornire una tabella di massima dei tempi di attesa distinta per branca specialistica:

Visite Angiologiche, Cardiologiche, Ginecologiche, Dermatologiche, Otorinolaringoiatriche, Pediatriche, Urologiche, Pneumologiche, Chirurgiche, Ortopediche, Reumatologiche	3 – 5 giorni
Visite Oculistiche	10 giorni
Visite Podologiche	7 giorni
Visite Dietologiche	10 giorni
Diagnostica strumentale (ecografia generale, ecocolordoppler, endoscopia digestiva, MOC)	3 – 7 giorni
Visita Osteopatica / Chinesiterapia	3 – 5 giorni
Riflessologia plantare / Massaggi ayurvedici	5 giorni
Trattamenti logopedici	3 – 5 giorni

OBIETTIVI

OBIETTIVI	STANDARD E INDICATORI DI QUALITA'
Identificabilità degli operatori	Tutto il personale è fornito di apposito documento di identificazione, tenuto in evidenza.
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.

<p>Rispettare la dignità e la privacy del paziente</p>	<p>I dati personali e sensibili del paziente sono custoditi esclusivamente dal Medico.</p> <p>Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale.</p> <p>Gli ambulatori, sono frequentati esclusivamente dal professionista e dal paziente con presenza eventualmente dei familiari dietro il suo consenso.</p> <p>I servizi igienici sono separati per gli uomini e per le donne e predisposti per i disabili.</p>
<p>Garantire professionalità</p>	<p>Il centro si avvale solo della collaborazione di personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge.</p> <p>Il personale si impegna al rispetto degli orari delle prestazioni.</p>
<p>Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate</p>	<p>Il Centro effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati.</p> <p>La Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa si aggiornano continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valutano le opportunità di acquisizione.</p>
<p>Recepire le esigenze del paziente</p>	<p>Il Centro è dotato di un “punto segnalazioni e reclami”, a cui tutti possono accedere, che garantisce una risposta tempestiva.</p>
<p>Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo</p>	<p>Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato.</p> <p>Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e dei dipendenti e degli obiettivi di miglioramento.</p>

TUTELA E PARTECIPAZIONE

RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Il Centro si impegna al rispetto della privacy in tutti i suoi aspetti.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione vanno inoltrati alla Direzione tramite la compilazione del questionario sulla soddisfazione del paziente che si trova presso la sala d'attesa.

La Direzione dopo avere fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 15 giorni.

Il Questionario di cui sopra è allegato alla presente Carta dei Servizi.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Con frequenza trimestrale il Responsabile per la Qualità analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti in forma anonima, inoltrandoli alla Direzione che provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.

Il questionario sulla soddisfazione del paziente è allegato alla presente Carta dei Servizi: una volta compilato deve essere inserito nell'apposito contenitore situato in sala d'attesa.

