

Carta dei Servizi

Redazione

DS

Controllo

RGQ

Approvazione

DC

Presentazione

Sezione Prima

1. POLITICA DELLA QUALITÀ
2. PRESENTAZIONE DEL CENTRO STS srl
3. COME RAGGIUNGERCI
4. COME CONTATTARCI
5. PRINCIPI FONDAMENTALI

Sezione Seconda

1. RESPONSABILITÀ DEL PERSONALE
2. ACCESSO AI SERVIZI
3. LA STRUTTURA SANITARIA
4. INFORMAZIONI SUI SERVIZI OFFERTI
5. SERVIZI ACCESSORI E COMFORT
6. INFORMAZIONI PER URGENZE

Sezione Terza

1. STANDARD DI QUALITÀ
2. STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD
3. IMPEGNI E PROGRAMMI PER LA QUALITÀ

Sezione Quarta

1. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA
2. INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI/ASSISTITI
3. ALL-01-CdS ELENCO DELLE PRESTAZIONI
4. ALL-02-CdS SCHEDA SODDISFAZIONE PAZIENTE
5. ALL-03-CdS SCHEDA RECLAMI

G.le Paziente,

Le presentiamo la Carta dei Servizi del Centro STS srl, con lo scopo di rappresentare trasparenza e qualità in favore del Vostro diritto alla salute. Infatti la Carta dei Servizi Vi porta a conoscenza di tutti i reparti della nostra Struttura Sanitaria con tutti i servizi offerti e dei "percorsi" di qualità che seguiamo per assicurare il migliore livello dei servizi offerti.

Non è quindi un semplice libretto informativo, ma uno strumento attraverso il quale si vuole instaurare un colloquio costruttivo e sempre rivolto al miglioramento di quanto è ancora perfezionabile.

È stata elaborata con l'apporto di tutto il personale medico e paramedico, ponendo grande attenzione ai suggerimenti dei nostri pazienti.

La nostra Carta dei Servizi vuole in qualche modo far trasparire i principi ispiratori della gestione del Centro STS srl: umanità ed efficienza.

L'introduzione dei nuovi modelli organizzativi rappresenta il risultato di un processo di revisione effettuata con l'ausilio di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme ai requisiti degli Standard UNI EN ISO 9000:2008, che ha promosso l'adozione di nuove modalità d'intervento ed i criteri di revisione di tutte le attività che vengono svolte nella Struttura al fine di renderle sempre più aderenti ai bisogni ed alle aspettative dei Pazienti.

Vi preghiamo ed invitiamo, al fine di mantenere sempre vivi i nostri principi/obiettivi, di compilare il questionario ed i moduli allegati per esprimerci le Vostre opinioni ed i Vostri suggerimenti.

Quanto è stato fatto è dovuto non solo alla volontà di operare in una prospettiva di qualità e di miglioramento continuo, ma anche di perseguire con maggiore impegno i valori deontologici ed etici che caratterizzano da sempre l'attività del Centro.

**I nostri migliori auguri
Direzione Centro**

Sezione Prima

1 - Politica della Qualità

La politica per la qualità viene riportata in allegato al presente documento per garantire a tutta la ns. Utenza quali sono gli obiettivi ed i principi ispiratori della ns. Organizzazione.

2 - Presentazione del Centro

La struttura sanitaria privata denominata CENTRO S.T.S. srl, opera in Via Giuseppe Ferri, n.14/B 03039 Sora (FR) Centralino: 0776824368; fax: 0776824368 e-mail:info@centrosts.com

Il CENTRO S.T.S. srl è una struttura sanitaria autonoma privata che svolge direttamente attività di diagnosi e cura in regime Ambulatoriale o di One Day Hospital.

La struttura è dotata di Blocco Operatorio, Poliambulatorio, Laboratorio Analisi, Radiologia per cui è possibile eseguire rapidamente accertamenti, indagini cliniche, Check-up completi generali o mirati ed interventi chirurgici programmati in regime di One Day Surgery.

Il reparto di degenza breve è dotato di 10 posti letto disposti in camere singole o doppie, comprensive di 4 poltrone. Tutti i locali sono dotati di servizi igienici.

Il Centro è in grado di offrire prestazioni di:

Fisiopatologia della riproduzione comprese le tecniche di Procreazione Medicalmente assistita.

Ambulatori medico specialistici

- Ginecologia
- Ostetricia
- Endocrinologia
- Urologia
- Urodinamica
- Riabilitazione del pavimento pelvico
- Chirurgia generale
- Chirurgia vascolare
- Chirurgia plastica
- Gastroenterologia
- Otorinolaringoiatria
- Oculistica
- Neurologia
- Ortopedia
- Pneumologia
- Cardiologia e Cardiochirurgia
- Pediatria
- Nefrologia
- Ematologia
- Reumatologia
- Dermatologia
- Allergologia
- Immunologia
- Dietologia

Prestazioni diagnostiche e terapeutiche di One Day Surgery in:

- Chirurgia generale
- Chirurgia ortopedica
- Chirurgia urologica
- Chirurgia plastica
- Chirurgia oculistica
- Chirurgia otorino
- Chirurgia ginecologica
- Chirurgia pediatrica (oltre il sesto anno)
- Procedure di terapia antalgica

Supportate da attività anestesologiche e misure rianimatorie per anestesia generale breve o periferica.

Diagnostica per immagini

- Diagnostica ecografica multidisciplinare
- Diagnostica endoscopica multidisciplinare
- Radiodiagnostica convenzionale
- Mammografia

Diagnostica di laboratorio

- Analisi chimico cliniche
- Analisi batteriologiche

Diagnostica cardiologica

- Elettrocardiografia
- Ecocardiografia

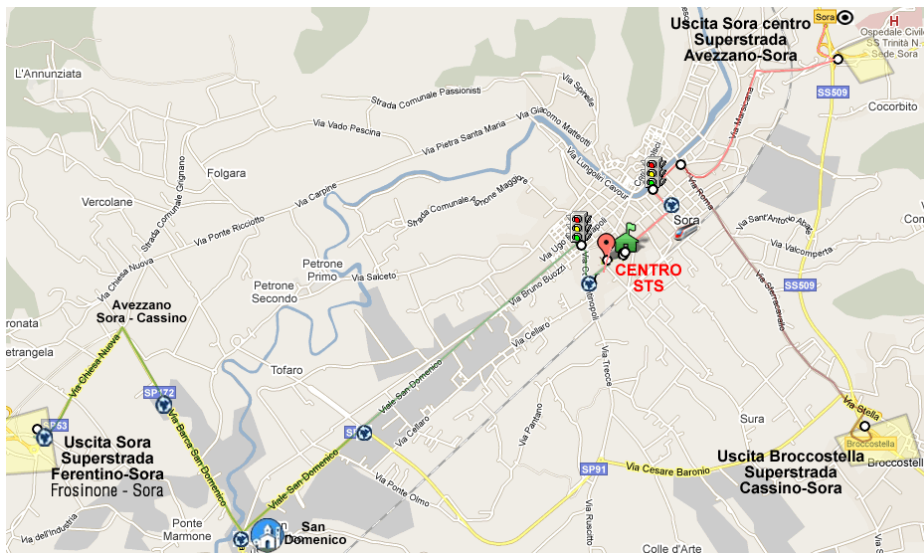
Il Personale della struttura è in formazione ed aggiornamento professionale continuo con stage presso Centri di riferimento in Italia e all'Estero e con la partecipazione a corsi e congressi nazionali ed internazionali.

3 - Come Raggiungerci

Via Giuseppe Ferri 14/B - 03039 Sora FR
Tel 0776-824368 Fax 0776-830014 Mob. 3921390718

www.centrosts.com info@centrosts.com info.francescopolsinelli@centrosts.com

Mappa



Come raggiungerci

Siamo in Via Giuseppe Ferri 14/B, una breve Strada Centrale di Sora, vicino alla Chiesa di S. Giuliano.

Sora è raggiungibile per mezzo di tre tronchi di Superstrada-la Cassino-Sora Sud uscita Broccostella (colore marrone)

- la Avezzano-Sora Centro (colore rosso)
- la Ferentino - Sora (colore verde)
- la Frosinone – Sora (colore verde)



4 - Come Contattarci

Recapito telefonico: 0776 824368

Fax: 0776-830014

Sito Internet: www.centrosts.com

E-mail: info@centrosts.com

Urgenze 392 1390718

5 - Principi Fondamentali

Il principio sul quale si basa l'assistenza sanitaria del CENTRO S.T.S. s.r.l. è quello della "priorità del paziente". Tutte le risorse interne strutturali, tecnologiche e professionali sono quindi finalizzate alla soluzione dei problemi di salute dell'Utente, garantendogli una corretta informazione sull'organizzazione e sull'accesso ai servizi, sugli interventi diagnostici, terapeutici e riabilitativi necessari, ed assicurandogli il migliore conforto ambientale e assistenziale durante la degenza, ed il rispetto della Sua persona.

In particolare, la struttura CENTRO S.T.S. s.r.l. intende salvaguardare i seguenti diritti del Paziente: Diritto al rispetto della dignità personale e delle convinzioni morali, politiche e religiose, garantendo;

- Protezione da qualsiasi interferenza, diretta o indiretta, sulle convinzioni del cittadino ricoverato, come condizione di base per una relazione di fiducia tra il Paziente e gli operatori sanitari.
- Riservatezza nell'esecuzione di visite e trattamenti, nelle condizioni ambientali, nella fornitura dei servizi alberghieri e sanitari, tali da evitare ogni depersonalizzazione ed isolamento dovuto al ricovero.
- Diritto alla libertà di scelta della equipe medica e piena condivisione delle tecniche di cura.
- Possibilità di rifiutare il metodo diagnostico e terapeutico.
- Accesso alle prestazioni in tempi previsti.

Diritto alla qualità delle cure, garantendo;

- Sicurezza nell'esercizio della diagnosi, nell'esecuzione dei trattamenti e nell'assistenza ai pazienti.
- Qualità delle prestazioni tramite aggiornamento e applicazione dei progressi scientifici nel campo medicale, diagnostico e terapeutico.
- Disponibilità per il Medico di ogni mezzo necessario nell'ambito della sua attività di diagnosi e cura e rispetto della sua indipendenza professionale, con la sola limitazione degli imperativi etici inerenti alla professione.
- Formazione di base e specialistica del personale medico ed infermieristico, anche mediante corsi di aggiornamento.
- Attivazione del processo interno per il controllo della qualità.

Diritto all'informazione, garantendo;

- Un'informazione adeguata sulle caratteristiche della struttura sanitaria, sulle prestazioni e sui servizi erogati, sulle modalità di accesso, sull'organizzazione interna e sulla possibilità di ulteriori indagini e trattamenti eventualmente disponibili presso altre struttura.
- Un aggiornamento appropriato e comprensibile sulle diagnosi e gli atti terapeutici, al fine di poter esprimere un consenso effettivamente informato.
- La riservatezza dei dati relativi alla persona del paziente ed alla sua storia clinica.
- L'agevole identificazione del personale interno.
- Un ragguglio preciso sulle condizioni alberghiere praticate o su altre prestazioni relative al maggiore comfort.
- La possibilità, da parte dei congiunti, di avvalersi del diritto all'informazione, qualora il Paziente non fosse in grado di esercitarlo compiutamente.

Diritto al reclamo, garantendo;

- La possibilità di presentare reclami.
- Precise informazioni sulle modalità di trasmissione dei reclami.
- Specifiche comunicazioni in ordine all'esito dei reclami.
- La possibilità di esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni.

Diritto alla privacy

Per la concreta attuazione dei principi legislativi sul rispetto della Privacy (Legge 196/03), Lei può, attraverso la sottoscrizione di appositi moduli disponibili presso l'ufficio clienti, richiedere che per il Suo ricovero sia mantenuto il completo anonimato, individuare le persone alle quali può essere comunicato il Suo stato di salute, ad esclusione di altre, conoscere le modalità per il rilascio della cartella clinica e per tutto quanto concerne la consegna dei referti.

Sezione Seconda

2 – Accesso ai servizi

Lo sportello di prenotazione ed accettazione amministrativa è operativo secondo i seguenti orari:

Lunedì	Mattina: 8:00 ÷ 10:00
	Pomeriggio: 16:30 ÷ 20:30
Martedì	Mattina: 8:00 ÷ 10:00
	Pomeriggio: 16:30 ÷ 20:30
Mercoledì	Mattina: 8:00 ÷ 10:00
	Pomeriggio: 16:30 ÷ 20:30
Giovedì	Mattina: 8:00 ÷ 10:00
	Pomeriggio: 16:30 ÷ 20:30
Venerdì	Mattina: 8:00 ÷ 10:00
	Pomeriggio: 16:30 ÷ 20:30

Le prestazioni possono essere erogate, secondo gli appuntamenti concordati, tutti i giorni tra le 8:00 e le 20:30.

Prenotazione

L'accesso ai servizi avviene attraverso la prenotazione della prestazione di persona o telefonicamente con un operatore dello sportello Accettazione o in orario di chiusura del Centro attraverso il telefono dedicato 392 1390718.

La prestazione può essere prenotata:

- dal paziente o da un suo familiare
- dal medico di famiglia
- dal medico curante specialista

Inoltre, durante la fase di prenotazione, verrà richiesta al paziente la presentazione della documentazione sanitaria pregressa, di modo che possa essere consultata durante le attività diagnostiche.

Accettazione Amministrativa

L'accettazione viene effettuata personalmente dal Paziente il giorno dell'erogazione della prestazione richiesta, presso lo sportello accettazione.

Il Paziente al momento dell'accettazione è tenuto ad esibire un valido documento di riconoscimento.

L'ufficio Accettazione fornisce al paziente questa Carta dei Servizi e tutte le eventuali ulteriori informazioni al fine di informare il paziente sulle norme interne al Centro.

Il Centro STS srl opera nel pieno rispetto della legge sulla privacy, garantendo ai suoi ospiti la massima tutela nel trattamento dei dati personali e sensibili.

Il pagamento della prestazione richiesta avviene, successivamente, all'erogazione della stessa da parte della Struttura con il conseguente rilascio di Fattura.

INFORMAZIONI UTILI

Per qualsiasi chiarimento di carattere amministrativo, l'avvio delle procedure di accesso, di dimissione e di pagamento è a disposizione la Segreteria (lunedì – sabato ore 8-20) ubicata al piano terra.

Il personale medico, infermieristico e tecnico sanitario della struttura è identificabile dall'apposita targhetta sul camice nella quale sono riportati nome, cognome e qualifica professionale.

Il ricovero programmato deve avvenire, salvo eccezioni preventivamente concordate, fra le 7,30 e le 8,30 del mattino.

E' indispensabile che il Paziente, al momento dell'ingresso nella struttura sanitaria, consegni alla caposala tutti gli esami o le cartelle cliniche precedenti, avendo cura di informarla circa i medicinali assunti abitualmente.

L'orario delle visite ai degenti è libero dalle ore 9,00 alle ore 19,00, compatibilmente con le esigenze e le necessità mediche e di reparto.

Accompagnatori e visitatori devono attenersi alle norme fissate dal personale sanitario e parasanitario della struttura sanitaria, per tutto ciò che riguarda l'assistenza al degente.

La scelta dei pasti consigliati per i degenti avviene con la compilazione di modulo distribuito dal personale infermieristico.

Poiché, per motivi di sicurezza, le camere non possono essere chiuse a chiave, è necessario che i degenti adottino le opportune cautele per la salvaguardia dei valori e degli oggetti in loro possesso.

Per il ritiro dei referti archiviati e delle copie delle cartelle cliniche, la richiesta deve essere rivolta alla Segreteria o alla Direzione Sanitaria al mattino dalle ore 9,00 alle ore 11,00.

Nell'edificio gli accessi sono predisposti nel rispetto delle leggi vigenti in materia di barriere architettoniche. Nei locali interni è vietato fumare.

ACCETTAZIONE, CURA E DIMISSIONE

Il CENTRO S.T.S. s.r.l. non è convenzionato con il Servizio Sanitario Regionale ed opera quindi, dal punto di vista economico e normativo, in regime di libera attività privata per tutti i servizi che fornisce. L'esistenza di accordi, più o meno articolati, con altre strutture sanitarie non muta tale status.

La struttura non effettua il servizio di pronto soccorso, pertanto il ricovero avviene previa prenotazione e può essere disposto soltanto su proposta dello specialista operante nella struttura.

La prenotazione deve essere inoltrata alla Capo Sala tramite il Centralino (tel. 0776/824368 orario: lun. – ven. 7.00-19.00), la quale ricevuta la richiesta, verifica la disponibilità del posto e accerta che il Medico Richiedente operi nella struttura, ovvero strutturato nella stessa. In caso affermativo annota nome, cognome e numero di telefono del Paziente ed inserisce la prenotazione nell'apposito schedario. Qualora l'Interlocutore non abbia uno Specialista di riferimento, la Capo Sala sottopone alla sua scelta l'elenco relativo. Il rispetto di tale procedura garantisce la disponibilità della camera per il giorno del ricovero.

Il Paziente, all'arrivo, deve rivolgersi alla Reception. Il personale addetto verifica l'esistenza della Sua prenotazione e, qualora non sia già conosciuto per precedenti degenze, gli richiede un documento di riconoscimento legalmente valido (carta d'identità o passaporto), ne effettua la copia e si informa circa i mezzi di pagamento che intende utilizzare per effettuare il versamento del deposito cauzionale. L'Ospite è quindi invitato ad accomodarsi nel salottino di attesa, mentre viene avvisata la Capo Sala in servizio perché sia accompagnato nella camera assegnatagli.

Il personale addetto all'Accettazione informa quindi il Paziente circa l'ammontare del previsto deposito cauzionale.

Qualora il Paziente dichiara di essere assistito da Polizza di Assicurazione ed esibisca le necessarie credenziali, l'Accettazione verificherà immediatamente l'esistenza di specifica convenzione con la Compagnia indicata, che sarà subito contattata, allo scopo di ottenere l'autorizzazione al ricovero e l'impegno alla copertura delle spese relative. Se tale accertamento dovesse risultare negativo, il Cliente sarà informato senza indugio che dovrà provvedere personalmente al pagamento, salvo poi rivalersi nei confronti della società assicuratrice.

Il personale incaricato dell'accoglienza e dell'accompagnamento del Paziente illustra a lui ed all'eventuale accompagnatore i servizi e le modalità di uso della dotazione di camera e consegnerà le cartelle con le informazioni utili di carattere pratico, lo stampato relativo alla richiesta di copia della cartella clinica, la modulistica inerente l'Indagine interna sulla qualità percepita dalla clientela e la presente Carta dei Servizi.

La Capo Sala fa visita al Paziente e gli fornisce le informazioni di carattere logistico più importanti inerenti la degenza. Provvede, altresì, all'espletamento della procedura di ammissione facendo sottoscrivere la modulistica necessaria. Nella stessa occasione, la Caposala illustra la normativa vigente volta a tutelare la riservatezza dei Pazienti, relativamente ai loro dati personali e clinici e richiede il consenso informato all'utilizzo dei dati stessi per gli scopi espressamente indicati.

Per l'esecuzione di procedure diagnostiche o terapeutiche anche mini invasive, è sempre richiesta la sottoscrizione di una specifica autorizzazione (consenso informato). Il Paziente o chi ne ha la responsabilità ha diritto a richiedere ed a ricevere dal personale medico tutte le informazioni che ritenga necessarie prima di esprimere tale consenso informato.

Il Medico Curante, prescelto dall'utente ha la responsabilità degli interventi diagnostici e terapeutici che vengono svolti da lui direttamente e/o da suoi collaboratori e/o, su sua indicazione, dal personale medico e paramedico della struttura sanitaria.

Soltanto al Medico Curante e/o ai suoi collaboratori possono essere richieste le informazioni su iter diagnostici e terapeutici.

La struttura sanitaria garantisce attraverso l'organizzazione interna medica e paramedica, in osservanza delle normative di legge vigenti, i servizi clinici di base e gli interventi di emergenza, regolati dagli ordinamenti ai quali uniformarsi sotto il controllo della Direzione Sanitaria.

La struttura sanitaria per specifiche emergenze cliniche è autorizzata al trasferimento del paziente all'Ospedale Civile di Sora, dotato di un servizio di Terapia Intensiva.

Ogni necessità ed esigenza del Paziente deve essere immediatamente segnalata, per gli adeguati interventi, al personale infermieristico in servizio mediante i sistemi di chiamata sonora o direttamente.

La dimissione del Paziente è disposta dal Medico Curante, mediante la compilazione della Scheda di Dimissione.

Al momento della dimissione, l'Utente è tenuto a saldare integralmente, presso l'Ufficio Servizi Operativi - Accettazione, richiedendo tutti gli eventuali chiarimenti, le fatture per le prestazioni ricevute, fatto salvo quanto previsto dalle convenzioni con le Compagnie di Assicurazione.

Per ogni Degente, sulla base dei dati obiettivi, dei referti diagnostici e di quanto dichiarato dal Paziente medesimo sotto la propria responsabilità, viene compilata la Cartella Clinica e la Scheda di Dimissione. Tali documenti, redatti con rigorosa esattezza e completezza dal Medico Curante, contengono tutte le informazioni relative all'iter diagnostico e terapeutico del Cliente. La Direzione Sanitaria cura la conservazione, in archivio, della relativa documentazione. Gli Uffici Amministrativi coadiuvano nella predisposizione e nella consegna dei duplicati richiesti dai Pazienti secondo le normative vigenti mediante la compilazione di apposito modulo.

In caso di situazioni di emergenza insorgenti nella propria camera o segnalate all'esterno, Degenti e visitatori dovranno attenersi alle norme affisse nelle camere e nei locali comuni ed alle indicazioni impartite dal personale della struttura sanitaria CENTRO S.T.S. s.r.l.

COSTI E FATTURAZIONE

I Pazienti hanno il diritto di richiedere, preventivamente, informazioni sulle tariffe sanitarie ed alberghiere praticate e sugli onorari dei Medici Curanti che hanno prescelto. Tali informazioni sono disponibili presso l'Ufficio Servizi Operativi, direttamente (orario 8-20) o telefonicamente ai numeri 0776/824368 (orario lun-ven 9-13/15-18, sab. 9-12).

La struttura sanitaria CENTRO S.T.S. srl e molti medici hanno stipulato con primarie Compagnie di Assicurazione delle specifiche convenzioni che prevedono la copertura diretta delle spese sostenute dai titolari delle polizze sanitarie. Al riguardo, è necessario che il Paziente assicurato, segnali subito la circostanza all'Accettazione che richiederà, alla Compagnia indicata, l'impegno al versamento delle spese che saranno conteggiate. Se tale accertamento dovesse risultare negativo, il Cliente sarà informato senza indugio che dovrà provvedere personalmente al pagamento, salvo poi rivalersi nei confronti della società assicuratrice.

La persona che vuole essere curata nella struttura CENTRO S.T.S. srl ha piena libertà di scelta del Medico Curante fra quelli convenzionati con la struttura sanitaria o facenti parte dell'organico della stessa, pertanto, il rapporto che il Paziente instaura con il Medico Curante scelto e con i suoi collaboratori è un rapporto fiduciario e professionale diretto; ciò vale anche per gli onorari dei Medici che verranno quindi direttamente fatturati dai medesimi.

Per ragioni fiscali vengono in genere rilasciate più fatture a fronte di un unico ricovero. Infatti, oltre al documento della struttura sanitaria, ciascun medico curante o facente parte dell'equipe che ha seguito il Paziente presenta la propria nota di spesa.

La fatturazione della struttura CENTRO S.T.S. srl comprende:

la degenza, la sala operatoria, i costi degli esami diagnostici, dei medicinali e del materiale sanitario, eventuali extra e la fatturazione separata dell'onorario dei medici specialisti, a carico dei Clienti.

ACCESSO AGLI AMBULATORI

Presso il CENTRO S.T.S. srl è attiva la Segreteria che ha il compito di ricevere le richieste di visite specialistiche (tel. 0776/824368 – orario lun-ven 8.30 –19.30, sab 8.30 – 13.00), di annotare gli appuntamenti

relativi, di curare, quando richiesto dai Medici, i flussi dei Pazienti e di procedere all'incasso delle prestazioni erogate agli stessi.

La Segreteria, verificata la disponibilità dei Professionisti attraverso l'utilizzo dell'agenda elettronica, concorda la data e l'ora della visita, acquisisce i dati anagrafici ed il recapito telefonico del Cliente ed effettua la registrazione dell'impegno.

Il Paziente, alla data ed all'ora stabilita, si presenta alla Segreteria che, dopo avere verificato l'esistenza della prenotazione della visita, lo informa in merito alla normativa vigente (L. 196/03) finalizzata a garantire la riservatezza dei suoi dati clinici e personali e richiede la sottoscrizione della formula di "consenso". Al Paziente vengono quindi fornite indicazioni sulla ubicazione della sala di attesa dell'ambulatorio pertinente.

Una volta terminata la visita, i Pazienti transitano nuovamente dalla Segreteria presso la quale versano i corrispettivi relativi alle prestazioni ricevute e, dopo aver effettuato il pagamento, ritirano le ricevute relative.

La fatturazione avviene a nome del CENTRO S.T.S.

3 – Informazioni sulla Struttura Sanitaria

Il Centro risulta essere privo di qualsiasi barriera architettonica.
Allo stato attuale i locali presentano la seguente destinazione d'uso:

Piano Seminterrato

Diagnostica per immagini: Radiologia, Ecografia, Gastroenterologia con Endoscopica Digestiva.

Piano terra:

Uffici Servizi Operativi (Centralino, Accettazione, Dimissione, Segreteria, Amministrazione), Laboratorio analisi, Cardiologia con Elettrocardiografia; Ecocardiografia.

Piano primo:

Ambulatori medici specialistici (Ginecologia ed Ostetricia, Endocrinologia, Urologia, Urodinamica, Riabilitazione del pavimento pelvico, Chirurgia generale, Chirurgia vascolare, Chirurgia plastica, Gastroenterologia, Otorinolaringoiatrica, Oculistica, Neurologia, Ortopedia, Pneumologia, Cardiologia, Cardiochirurgia, Pediatria, Nefrologia, Ematologia, Reumatologia, Dermatologia, Allergologia, Immunologia, Dietologia).

Piano secondo:

Degenze per numero 10 posti letto giornalieri (di cui 4 poltrone), Zona attesa, Zona soggiorno, Cucinino, locale Caposala, Infermeria, Studio medico, Assistenza diretta, servizi igienici.

Oltre alle normali attrezzature occorrenti per la cura dei pazienti, tutte le camere sono dotate di servizi autonomi, di televisore, di impianto di aria condizionata, di apparecchio telefonico con ricezione e chiamata esterna.

Ogni camera di degenza è direttamente collegata con l'infermeria mediante impianto di chiamata.

Piano terzo:

Reparto operatorio (con n.2 sale operatorie) per interventi e procedure diagnostiche e/o terapeutiche in regime di One Day Surgery in: Chirurgia generale, Chirurgia ortopedica, Chirurgia urologia, Chirurgia plastica, Chirurgia oculistica, Chirurgia otorino, Chirurgia ginecologia, Chirurgia pediatrica oltre il sesto anno, Procedure di terapia antalgica, Attività anestesilogiche e Misure rianimazione per anestesia generale, breve o periferica.

Piano quarto

Procreazione Medicalmente Assistita (PMA) (Sala Chirurgica, Laboratorio di Embriologia, Locale Congelamento, Laboratorio di Semiologia, Sala Anamnesi e Colloqui), Studio Medico per Ostetricia, Ginecologia, Endocrinologia, con sala attesa e segreteria.

Il tutto per un totale di 1600 mq.

Il Centro è in possesso dei requisiti previsti dalle vigenti leggi in materia di:

- ✓ Protezione antincendio
- ✓ Protezione antisismica
- ✓ Sicurezza e continuità elettrica
- ✓ Sicurezza antinfortunistica
- ✓ Igiene dei luoghi di lavoro
- ✓ Smaltimento rifiuti

Requisiti impiantistici

La sala operatoria è dotata di condizionamento ambientale che assicura le seguenti caratteristiche idrotermiche:

- temperatura interna invernale ed estiva compresa tra 20-24° C.
- umidità relativa estiva e invernale 40-60%
- ricambi aria/ora (aria esterna senza ricircolo) 20v/h
- filtraggio aria 99.97%
- Impianto di gas medicali e impianto di aspirazione di gas anestetici.
- Stazione di riduzione della pressione per il reparto operatorio
- Impianto allarmi di segnalazione esaurimento gas medicali

Sicurezza

La struttura è stata progettata secondo criteri di massima sicurezza per il paziente: ricambi dell'aria in sala operatoria, spazi separati dal resto della struttura mediante ambienti filtro, climatizzazione ad aria primaria con idonee condizioni di temperatura ed umidità, impianto elettrico con nodi equipotenziali, gruppo di continuità, gruppo elettrogeno, sala di rianimazione, attrezzature tecnologicamente avanzate.

4 - Informazioni sui servizi offerti

ATTIVITA DEL POLIAMBULATORIO

Il centro effettua:

Check-up medici e chirurgici.

Cardiologia (E.C.G. basale e da sforzo, Dinamica Holter, Doppler, Ecocardiografia).

Diagnosi prenatale (Ecografia in gravidanza, Amniocentesi, Indagini di laboratorio).

Ecografia Internistica, Parti Molli e Superficiali, Ostetrico-Ginecologica.

Endoscopia (Broncoscopia, Esofago-Gastro-duodenoscopia, Colonscopia, Cistoscopia, Isteroscopia).

Laboratorio di analisi cliniche (emato-chimica, dosaggi ormonali, batteriologia).

Densitometria Ossea Computerizzata.

Radiologia, Mammografia.

Servizio per l'Infertilità e Procreazione Medicalmente Assistita.

Servizio per l'obesità e i disturbi del comportamento alimentare.

Servizio di Laserterapia (chirurgica, ginecologica, dermatologica).

Servizio di Medicina Estetica.

Servizio per i disturbi della Menopausa.

L'esecuzione degli esami diagnostici e dei trattamenti e la Responsabilità dei Servizi sono affidate a specialisti esperti, altamente qualificati.

Per ogni tipo di esame è garantita rapidità di esecuzione e di rilascio del referto.

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Per quanto riguarda gli appuntamenti, l'accoglienza ed il pagamento, si applica, sostanzialmente, la prassi delineata per gli ambulatori, ivi comprese le informazioni sulla privacy e l'acquisizione del documento relativo al "consenso".

La fatturazione avviene a nome del CENTRO S.T.S. Srl.

LABORATORIO DI ANALISI

Anche agli Utenti del Laboratorio, puntualmente informati della vigente normativa in tema di privacy, è richiesto il rilascio, in occasione dell'accettazione, della prevista dichiarazione di "consenso".

Qualora la richiesta di analisi venga disposta nell'ambito dell'attività ambulatoriale svolta dagli specialisti, il Paziente provvederà al loro pagamento insieme all'onorario della visita. Sarà cura dei Medici stessi segnalare specificamente l'esistenza di tale prescrizione alla Segreteria, al termine della visita. La consegna dei referti è strettamente subordinata al regolamento del compenso. La fatturazione avviene a nome del CENTRO S.T.S. Srl.

INFORMAZIONI PER IL RICOVERO IN REGIME DI "DAY SURGERY"

È necessario essere a digiuno e portare tutti gli esami e gli accertamenti diagnostici eseguiti esternamente e richiesti dallo specialista.

Può essere utile munirsi di camicia da notte e pantofole.

E' importante comunicare ai medici notizie relative ai farmaci che si prendono abitualmente anche se si tratta soltanto di lassativi, antidolorifici o sciroppi per la tosse.

TRATTAMENTI IN "DAY SURGERY"

Nell'arco delle ore di attività di Day Surgery, è garantita la presenza almeno di un medico specialista, un anestesista e di una infermiera.

5 Servizi accessori e comfort

All'ingresso, nelle sale d'attesa sono a disposizione dei pazienti e dei loro accompagnatori televisori a schermo piatto. Inoltre in tutte le aree del Centro viene diffusa musica ad un volume gradevole e distensivo. Sono a disposizione distributori automatici di bevande.

I pasti idonei per i degenti vengono forniti da un servizio esterno, mentre bevande calde e snack sono preparati nella struttura.

Anche per gli accompagnatori possono prenotare pasti a scelta.

La struttura non è convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale ed opera quindi, dal punto di vista economico e normativo, in regime di libera attività privata per tutti i servizi che fornisce.

6 INFORMAZIONI PER URGENZE

Il Centro STS srl assicura una continuità assistenziale ai propri pazienti, anche in giorni festivi ed in orari notturni.

A tale scopo è possibile chiamare al seguente numero telefonico, attivo 24 ore su 24:

392 1390718.

Sarà così possibile reperire qualsiasi specialista del Centro per provvedere alla risoluzione di eventuali emergenze.

Sezione Terza

1 - Standard di Qualità

Il Centro STS srl ha individuato i seguenti indicatori per fornire servizi di alta qualità.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
TEMPESTIVITÀ, PUNTUALITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO		
TEMPI DI ACCETTAZIONE ED EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE RICHIESTA	Regolarità nella accettazione delle prestazioni da erogare	N° 30 minuti
	Tempo di attesa medio fra la richiesta e l'effettuazione della prima visita	N° 3 settimane
	Tempo di attesa per la risoluzione dei reclami	Per il 100% dei reclami presentati sono rispettati i tempi previste per la risoluzione
	Disponibilità di numeri telefonici dedicati	Recapito telefonico al numero 0776/824368 dal Lunedì al Venerdì negli orari di apertura del Centro
SEMPLICITÀ DELLE PROCEDURE		
PRESENTAZIONE DEI RECLAMI	Esistenza di moduli reclami e soddisfazione Pazienti	I moduli sono disponibili nel 100% dei casi
	Esistenza personale addetto a ricevere i reclami dei Pazienti	La Segreteria accettazione è disponibile nel 100% dei casi per tali esigenze
EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI	Esistenza personale addetto all'accettazione	La Segreteria accettazione è disponibile nel 100% dei casi a tale scopo
ORIENTAMENTO ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE SUI SERVIZI		
SERVIZI OFFERTI E INDAGINI DI SODDISFAZIONE	Disponibilità presso l'accettazione di materiali informativi comprensivi di scheda soddisfazione paziente, prestazioni erogate dalla Casa di Cura e modalità di accesso ai vari servizi e settori	Nel 100% dei casi sono disponibili le informazioni necessarie oltre ai questionari per verificare il grado di soddisfazione
COMPLETEZZA E CHIAREZZA DELL'INFORMAZIONE SANITARIA		
INFORMAZIONI SUI SERVIZI SANITARI EROGATI	Esistenza di personale medico preposto all'erogazione di informazioni per una corretta interpretazione della documentazione sanitaria	Nel 100% dei casi è presente personale medico in grado di svolgere tali attività
	Esistenza di modalità di comunicazione del personale medico ed infermieristico per illustrare gli scopi terapeutici	Nel 100% dei casi il personale medico e gli infermieri osservano le modalità di comunicazione previste
COMFORT, PULIZIA E CONDIZIONI DI ATTESA		
COMFORT DELLA SALA DI ATTESA	Esistenza di una sala di attesa con servizi	Posti a sedere in numero adeguato, Televisore, Servizi igienici adiacenti e dotati dei comfort e del grado di pulizia necessari e privi di barriere architettoniche
PERSONALIZZAZIONE ED UMANIZZAZIONE		
UMANIZZAZIONE DELLE PRESTAZIONI E TUTELA DEI DIRITTI	Esistenza di zone predisposte per il rispetto della privacy	La Struttura dispone di aree ed ambulatori specifici
	Esistenza di un'area tranquilla e gradevole per l'erogazione delle prestazioni	Il 100% delle aree adibite a tali attività sono tranquille e gradevoli
	Esistenza di risorse disponibili per l'assistenza alle persone ed ai parenti	100% della presenza delle risorse
	Assenza di Barriere Architettoniche	Il 100% della struttura non presenta barriere architettoniche
	Riservatezza dei dati sensibili	Modalità atte ad assicurare la riservatezza delle informazioni sanitarie

2 - Strumenti di Verifica per il rispetto degli standard

Gli standard sopra elencati vengono verificati e quindi aggiornati attraverso l'utilizzo delle Schede valutazione del grado soddisfazione paziente. Semestralmente, il Responsabile Gestione Qualità, analizza le Schede compilate, al fine di individuare eventuali scostamenti rispetto agli standard prefissati.

3 - Impegni e programmi per la Qualità

Il Centro garantisce a tutti i cittadini che usufruiscono delle prestazioni erogate:

- Completezza dell'informazione sul trattamento dei dati attraverso la relativa informativa e dichiarazione di consenso;
- Riservatezza e rispetto del Paziente nei trattamenti e nelle altre prestazioni sanitarie;
- Personalizzazione dell'assistenza per tutte le prestazioni erogate.

Nei prossimi 12 mesi, il Centro si impegna a migliorare il servizio relativo all'accuratezza dei servizi erogati ed all'accoglienza mediante le seguenti azioni:

- Stabilire procedure il più possibile vicino alle esigenze dell'utenza relative alla gestione dell'accettazione;
- Aggiornare la formazione del personale non solo relativamente alla buona prassi professionale ma anche al miglioramento relazionale con i Pazienti;
- Raccogliere ed analizzare le Schede di valutazione al fine di orientare l'organizzazione in funzione dei bisogni dei Pazienti.

Sezione Quarta

1 - Meccanismi di Tutela e Verifica

In caso di limitazione e/o esclusione dalla fruizione di prestazioni erogate e in generale per la segnalazione di disservizi il Paziente può utilizzare il modulo Reclamo messo a disposizione presso il punto di accettazione.

Quest'ultimo, compilato in ogni sua parte, deve essere consegnato all'accettazione.

La Direzione mensilmente analizza i reclami; in quanto responsabile della gestione di questi ultimi.

La Direzione, insieme con la Direzione Sanitaria, ha stabilito in 30 giorni (dalla presentazione del reclamo) il tempo massimo per l'eliminazione del disservizio, qualora il reclamo si rivelasse fondato.

Nel caso in cui tale scadenza non dovesse essere rispettata sarà compito del responsabile accettazione informare il Paziente, che ha sollevato il reclamo, dei motivi che hanno portato alla non risoluzione del problema entro i tempi prima indicati.

2 - Indagine sulla Soddisfazione dei Clienti/assistiti

Semestralmente il Responsabile Gestione Qualità raccoglie le Schede Soddisfazione Paziente e le analizza attraverso l'uso di tecniche statistiche.

Con la collaborazione dei Responsabili delle aree risultate inefficienti dopo i sondaggi, vengono programmate le Azioni Correttive finalizzate all'eliminazione delle cause delle Non Conformità riscontrate dai Pazienti.

In sede di Riesame da parte della Direzione, come stabilito dalla Politica della Qualità (parte iniziale della Carta dei Servizi), verranno stabilite le Azioni Correttive e/o Preventive necessarie all'eliminazione dei disservizi.