

**Bianalisi Med S.r.l.**  
**Centro Medico Polispecialistico Imperia Medica**  
Galleria Isnardi 1/B-1/C  
18100 Imperia IM  
Tel. 0183. 720007  
info.imperiamedica@bianalisi.it

**CARTA DEI SERVIZI**  
**CENTRO MEDICO POLISPECIALISTICO**  
**IMPERIA MEDICA**

**Direttore Medico : Al Kaffaf Dhia**



## Indice generale

L'UBICAZIONE E LA STRUTTURA.....	3
ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO.....	3
LE PRESTAZIONI SANITARIE OFFERTE.....	3
PRENOTAZIONE DELLE PRESTAZIONI.....	3
TEMPI DI ATTESA.....	4
CONSEGNA REFERTI.....	4
LE CONVENZIONI SANITARIE.....	4
MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'.....	4
MISSIONE.....	4
VISIONE.....	5
LA VALUTAZIONE DEL CLIENTE.....	5
DIAGRAMMA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO.....	5
LA CARTA DEI SERVIZI.....	7



## L'UBICAZIONE E LA STRUTTURA

I locali sono stati concepiti ed arredati in modo funzionale ed accogliente, sia nelle sale d'attesa che nelle sale di diagnostica.

La destinazione d'uso degli stessi è indicata dalla segnaletica interna e dalle piantine esposte nei vari locali.

## ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

dal Lunedì al Venerdì: dalle ore **7:00** alle ore **20.00**

Sabato : dalle ore **7:30** alle ore **18:00**

## LE PRESTAZIONI SANITARIE OFFERTE

- **MEDICINA SPORTIVA**

- **MEDICINA DEL LAVORO**

- **VISITE SPECIALISTICHE:** ortopedia, chirurgia vascolare, ginecologia, proctologia, psicoterapia, cardiologia, urologia e andrologia, otorinolaringoiatria, dermatologia, angiologia, neurochirurgia, endocrinologia, psichiatria, chirurgia plastica, oncologia, ematologia, medicina fisica e riabilitazione, allergologia e pneumologia, diabetologia, dietologia, fisiatria, gastroenterologia, nefrologia e reumatologia, neuro-chirurgia e neurologia, oculistica, senologia, chirurgia del piede, podologia, osteopatia, terapia del dolore

- **DIAGNOSTICA PER IMMAGINI:** ecografie, rx tradizionale, tc cone beam, risonanza magnetica, ortopantomografia, mammografia, densitometria ossea.

## PRENOTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Per usufruire delle prestazioni offerte è necessaria la preventiva prenotazione che può avvenire di persona, direttamente presso il centro, o telefonicamente. In entrambi i casi i dati richiesti sono di carattere anagrafico (nome e cognome e telefono) e sanitario (tipo di prestazione richiesta).

## **TEMPI DI ATTESA**

*Regime privatistico - massimo 10 giorni*

## **CONSEGNA REFERTI**

Al momento della prenotazione dell'indagine diagnostica il Cliente è informato sui tempi di consegna dei referti relativi alle prestazioni sanitarie richieste.

I referti relativi ad esami urgenti, sia per richiesta che per referto, vengono consegnati immediatamente al termine dell'esecuzione dell'esame.

I referti saranno consegnati al diretto interessato munito di foglio di ritiro oppure ad un delegato su presentazione di un documento di identità e del foglio di ritiro originale.

## **LE CONVENZIONI SANITARIE**

La struttura, è autorizzata allo svolgimento delle attività sanitarie, non ha stabilito convenzioni con istituzioni od enti/società locali.

## **MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'**

Bianalisi considera obiettivo principale il conseguimento di una buona qualità dei servizi forniti agli utenti. Ciò comporta necessariamente un adeguamento costante ai bisogni ed alle richieste dei cittadini.

## **MISSIONE**

Garantire la tutela del diritto alla salute offrendo un servizio di qualità teso a consentire sia la massima soddisfazione dell'utente che la cura del paziente, consentire l'individuazione di alterazioni dell'organismo mediante la diagnosi strumentale e clinica, effettuata attraverso l'uso di idonea attrezzatura, al fine di permettere ai medici la diagnosi e la cura precoce delle malattie dei pazienti.

La Direzione si impegna ad offrire un servizio sempre rispondente alle aspettative della clientela attraverso il continuo miglioramento del servizio e dell'attrezzatura utilizzata.

## **VISIONE**

Nel panorama degli erogatori di servizi sanitari pubblici e privati del territorio, la struttura si impegna per essere identificata dalle istituzioni e dalla popolazione come una struttura sanitaria di riferimento, regolarmente autorizzata, professionalmente qualificata e riconosciuta per offrire servizi di qualità, rispondenti ai valori aziendali adottati, alle normative vigenti ed alle aspettative dei clienti.

## **LA VALUTAZIONE DEL CLIENTE**

Nell'ottica del miglioramento continuo della qualità il centro ha necessità di conoscere le aspettative e le esigenze della propria Clientela. Per far ciò ha predisposto un apposito questionario informativo anonimo nel quale il Cliente può esprimere liberamente le osservazioni od i suggerimenti che riterrà utili. Ogni segnalazione viene immediatamente registrata ed analizzata dalla Direzione che provvederà a prendere gli opportuni provvedimenti del caso.

## **DIAGRAMMA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO**

Vengono di seguito evidenziati gli indicatori di qualità individuati dal centro per l'erogazione dei propri servizi.

**FASE DEL SERVIZIO****INDICATORI DI QUALITA'**Richiesta dell'Utente**Informazioni**

- brevità dei tempi di attesa
- chiarezza e completezza delle informazioni
- cortesia del personale di contatto

**prenotazioni**

- tempi di attesa per la prestazione
- semplicità della procedura di prenotazione
- chiarezza e completezza delle informazioni
- cortesia del personale di contatto

Prestazioni sanitarie.**accesso e attesa**

- chiarezza della segnaletica
- comfort delle sale di attesa
- orari di apertura
- pulizia e accessibilità ai servizi igienici

**esecuzione dei trattamenti**

- comfort dell'ambulatorio
- rispetto della privacy
- tempi di attesa

**aspetti amministrativi**

- semplicità della procedura e dei mezzi di pagamento

**rapporti col personale**

- cortesia del personale
- personalizzazione del servizio
- aspetto del personale (divise, camici, , ecc.)

**Gestione del disservizio**

- facilità nell'inoltro dei reclami e nella raccolta dei questionari
- tempi e modalità di risposta ai reclami
- indagini per la valutazione dei livelli di soddisfazione dell'Utenza

## LA CARTA DEI SERVIZI

### **Significato e funzione**

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”, individua:

- i principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi ed i cittadini
- i relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi.

L’insieme di questi provvedimenti costituisce la “*carta dei servizi*”, che, in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione ed il controllo dei cittadini.

### **La carta dei servizi**

In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/95 ed alle “Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95”, il centro presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell’erogazione del servizio.

Per la realizzazione di questo obiettivo abbiamo provveduto a:

- adottare gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicuriamo il rispetto,
- pubblicizzare e verificare il grado di soddisfazione tra gli utenti, attraverso il modello dell’analisi partecipata della qualità (APQ),
- garantire al Cittadino azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard assicurati.

Questi sono solo i primi passi per la realizzazione del nostro progetto nel quale il Cittadino, con i suoi suggerimenti, reclami o osservazioni, riveste il ruolo di primo attore.

Pertanto, la Carta dei servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni, e va inquadrata nel Sistema Qualità del Centro.

### **I Principi fondamentali**

I principi fondamentali che hanno ispirato la carta dei servizi sono:

**Eguaglianza ed imparzialità:** nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.

**Rispetto:** gli utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

**Continuità:** l'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è continua, regolare e senza interruzioni.

**Diritto di scelta:** l'Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle indagini diagnostiche o trattamenti proposti dai sanitari.

**Partecipazione:** la partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica, fornita dall'Utente, sulla qualità del servizio fruito.

**Efficienza ed efficacia:** il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni sanitarie sempre aggiornate dal punto di vista tecnico - scientifico e rispondenti alle aspettative della Clientela.

### ***I diritti e i doveri dei Cittadini-Utenti***

I diritti sotto riportati, dei quali garantiamo il rispetto, sono tra quelli indicati dal "Protocollo nazionale sul servizio sanitario per le nuove carte dei diritti del Cittadino", approvati il 14/06/95 dal Movimento Federativo Democratico, su proposta del Tribunale per i diritti del Malato.

- a) **Diritto al tempo:** ogni Cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo.
- b) **Diritto all'informazione ed alla documentazione sanitaria:** ogni Cittadino ha diritto di ricevere le informazioni e la documentazione di cui necessita e ad entrare in possesso di tutti gli altri atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute.
- c) **Diritto alla sicurezza:** chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione ed a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture o dei servizi.
- d) **Diritto alla protezione:** la struttura sanitaria ha il dovere di proteggere ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in condizione di debolezza.
- e) **Diritto alla certezza:** ogni Cittadino ha diritto ad avere la certezza del trattamento appropriato ed a non essere vittima di conflitti professionali ed organizzativi.



- f) **Diritto alla fiducia:** Ogni Cittadino ha diritto ad essere trattato come un soggetto degno di fiducia.
- g) **Diritto alla qualità:** ogni Cittadino ha diritto di trovare operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire, migliorare e comunque prendersi cura del suo stato di salute attraverso servizi di qualità.
- h) **Diritto alla differenza:** ognuno ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità data dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione.
- i) **Diritto alla normalità:** ogni Cittadino ha diritto a farsi curare senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.
- j) **Diritto alla decisione:** il Cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e vita.
- k) **Diritto alla riparazione dei torti:** ogni Cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi ed in misura congrua.

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. Ottemperare ad un dovere vuol dire contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie erogate. Per questi motivi invitiamo i Clienti al rispetto di queste poche regole, affinché il nostro servizio sia sempre di alta qualità e possa soddisfare le esigenze di tutti.

- a) Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.
- b) E' opportuno evitare comportamenti che rechino disturbo o disagio agli operatori sanitari o agli altri utenti della struttura.
- c) Il Cittadino è tenuto al rispetto degli orari indicati per l'effettuazione delle prestazioni, comunicando tempestivamente l'eventuale impossibilità di recarsi all'appuntamento.
- d) Nei centri sanitari è vietato fumare. L'osservanza di tale disposizione è un atto di rispetto verso gli altri ed un sano stile di vita.
- e) Per evidenti ragioni di igiene e pulizia è vietato introdurre animali.