



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 documento che Lei sta leggendo è la nostra **Carta dei Servizi**.

Si tratta di un documento importante che Le permette di conoscere la nostra struttura, i servizi che forniamo, gli obiettivi e gli strumenti di controllo che utilizziamo per erogare un servizio sanitario di qualità.

Si tratta quindi soprattutto di uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi.

L'obiettivo che questo documento si pone è duplice: illustrare dettagliatamente i servizi che il Poliambulatorio offre all'utente per metterlo in condizioni di scegliere il servizio a Lui più idoneo, e testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, obiettivo per raggiungere il quale ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

A disposizione per ogni chiarimento,

Il Direttore Sanitario
Dott. Walter Mazzoli

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Poliambulatorio CENTRO MEDICO DOTT. GIULIO LORETI è situato su tre piani: **al piano terra** vi è l'Accettazione da cui si accede, anche attraverso un ascensore idoneo per disabili e quindi senza alcuna barriera architettonica, ai piani ove sono situati gli ambulatori. **Il primo piano** è dotato di n° 8 ambulatori, una sala di attesa e servizi; **il piano seminterrato** invece è dotato di n° 1 ambulatorio per la gastroenterologia e l'endoscopia digestiva, una palestra per la riabilitazione, una sala d'attesa e servizi. Nello stesso piano sono presenti anche gli studi, entrambi autonomi, della Dott.ssa Cristina Santi, medico dentista e dell'Heta (Centro di Psicologia).

Attualmente il Poliambulatorio CENTRO MEDICO DOTT. GIULIO LORETI si caratterizza per l'ampia gamma di prestazioni offerte sia in regime di intramoenia extramuraria con l'Asl che in regime di libera professione, tale da renderlo un punto di riferimento specialistico completo ed efficace per le esigenze degli utenti.

Il Poliambulatorio si avvale di personale medico e paramedico altamente specializzato e di attrezzature moderne ed efficaci, così da soddisfare pienamente ogni necessità di diagnosi.

LA MISSIONE

Il Poliambulatorio CENTRO MEDICO DOTT. GIULIO LORETI ha come obiettivo quello di porre al centro della propria attività l'esigenza del paziente, il suo stato di salute, con l'attenzione umana e la competenza professionale, nel rispetto della dignità e della privacy necessarie a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura, attraverso un'equipe sempre volta all'analisi dei risultati e a perseguire il miglioramento della qualità, attraverso l'applicazione condivisa di principi etici.

Nel Centro Medico Dott. Giulio Loreti operano medici specialisti di elevata professionalità. Quasi tutte le patologie possono essere oggetto di diagnosi e cura. Tutti i medici che operano in questo Centro non solo contribuiscono a sostenere la Fondazione Giulio Loreti Onlus, poiché ne condividono la filosofia ispiratrice, ma sono anche impegnati nell'umanizzazione dei servizi da loro gestiti. Ciò vuol dire che in questa ottica viene attuata una medicina "centrata sul paziente" oltre che sulla "malattia". La relazione medico-paziente assume quindi un ruolo preponderante, prima di tutto umano, oltre che professionale.

Gli **OBIETTIVI** del Poliambulatorio CENTRO MEDICO DOTT. GIULIO LORETI sono:

- garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologie adeguate.
- soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste. La corretta risposta gestionale al continuo modificarsi delle richieste fa ritenere il Poliambulatorio non sussidiario all'attività pubblica ma integrativo e complementare ad essa;
- garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:
 - la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;
 - tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;
 - il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
 - la possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista a cui affidarsi;
 - la refertazione immediata per le prestazioni diagnostiche;
 - un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
 - professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e disponibilità a fornire informazioni;
 - il rispetto della privacy.

- raggiungimento e mantenimento dello standard di prodotto e di servizio così come programmato, con il fine di perseguire un miglioramento continuo.

ATTIVITA' SANITARIE EROGATE

Il Poliambulatorio CENTRO MEDICO DOTT. GIULIO LORETI eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

Specialità ambulatoriali:

- Cardiologia
- Angiologia
- Ostetricia-Ginecologia
- Ortopedia
- Oculistica
- Otorinolaringoiatria
- Neurologia
- Dermatologia/Medicina estetica
- Endocrinologia/Diabetologia
- Urologia-Andrologia
- Geriatria
- Reumatologia
- Podologia
- Pediatria
- Otorinolaringoiatria
- Psicologia
- Audiometria

Servizi di diagnostica strumentale:

- Ecocolordoppler arterioso e venoso
- Ecocardiogramma
- Ecografia generale
- Ecografia ostetrica – ginecologica
- Ecografia urologica
- Endoscopia digestiva (esofagogastroduodenoscopia, rettosigmoideoscopia, colonscopia)
- M.O.C. (Mineralometria Ossea Computerizzata)
- Esame audiometrico

Medicina non convenzionale:

- Omeopatia
- Agopuntura
- Test intolleranze alimentari
- Riflessologia plantare
- Massaggi Olistici

Rieducazione funzionale:

- Logopedia
- Osteopatia
- Chinesiterapia

ORARI DI APERTURA

Il Poliambulatorio CENTRO MEDICO DOTT. GIULIO LORETI è aperto dal LUNEDÌ al VENERDÌ dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 15,00 alle ore 19,00.

Il Servizio Accettazione è aperto per informazioni 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

Tel.: 0743/275827– Fax 0743/275827

MODALITA' DI PRENOTAZIONE

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 15,30 alle 19,00 presso il Servizio Accettazione del Poliambulatorio sito all'ingresso ovvero telefonicamente.

Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso.

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

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

Effettuata l'erogazione della prestazione il paziente deve presentarsi in Accettazione e provvedere al pagamento della tariffa che può essere effettuata soltanto in contanti o con assegno bancario. Non vengono accettate carte di credito, bancomat e postamat.

COMPITI DEL PERSONALE

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

Il personale medico si occupa delle viste specialistiche.

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

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

Il personale di segreteria svolge attività di informazione, accettazione, prenotazione, emissione fatture e loro riscossione secondo le direttive del Direttore Sanitario e del Direttore Amministrativo. L'amministratore unico è il legale rappresentante della struttura.

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

TEMPI DI ATTESA

Premesso che non è possibile determinare con precisione i tempi di attesa per l'accesso alle varie prestazioni del Centro, possiamo fornire una tabella dei tempi medi di attesa distinta per branca specialistica sulla base dell'esperienza degli anni scorsi.

Visite Angiologiche, Cardiologiche, Ginecologiche, Dermatologiche, Otorinolaringoiatriche, Pediatriche, Urologiche, Pneumologiche, Chirurgiche, Reumatologiche	3 – 5 giorni
Visite Oculistiche	7 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 olistici	5 giorni
Trattamenti logopedici	3 – 5 giorni
Sedute di agopuntura	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.
Rispettare la dignità e la privacy del paziente	<p>I dati personali del paziente sono custoditi esclusivamente dal Medico, pertanto non presso il Centro.</p> <p>Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale.</p> <p>Gli ambulatori, al momento dell'erogazione della prestazione, vengono tenuti costantemente chiusi.</p> <p>I servizi igienici sono separati per gli uomini e per le donne e predisposti per i disabili.</p>
Garantire professionalità	<p>Il centro si avvale solo della collaborazione di personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge.</p> <p>Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni.</p>
Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate	<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>
Recepire le esigenze del paziente	Il Centro è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva.
Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo	<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>

RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Il Centro si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione, tramite il punto segnalazioni e reclami che si trova presso l'accettazione.

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

Il Modulo Segnalazioni e Reclami è allegato alla presenta Carta dei Servizi.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

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

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

COME ARRIVARE AL POLIAMBULATORIO

Il Poliambulatorio CENTRO MEDICO DOTT. GIULIO LORETI è situato lungo la S.S. Flaminia, in Località Settecamini nel Comune di Campello sul Clitunno, provincia di Perugia. L'ingresso è accanto alla Farmacia Eredi Loreti all'interno del complesso della Fondazione Giulio Loreti Onlus che comprende anche il Distretto Asl e un Centro Veterinario. Tale edificio è a 200 metri dall'uscita della superstrada che collega le cittadine di Spoleto Foligno, Assisi e Perugia.

(MAPPA)

