



Revisione

Rev.	Data	Descrizione	pp. revisionate
0	240801	originale	

POLIAMBULATORIO PROGETTO DONNA S.R.L.

VIA AGOSTINO DAL POZZO, 6

35128 PADOVA (PD)

CARTA DEI SERVIZI

Azienda Pol.Progetto Donna	Redatto SM	Riferimento GEN.SAN.AU.131.15, -155.35, -211.1, -211.2, -211.4, -212.6, - 223.10, -234.26, -254.48, -531.1, -531.12, -551.25	Pag. 1	di 12
Reparto SANITARIO/AMMINISTRATIVO	Autorizzato QA		Cod.doc	Rev.doc 240801



Sommario

Revisione	1
Premessa	3
INTRODUZIONE	3
IDENTIFICAZIONE E TIPOLOGIA AMBULATORI	3
Di cosa ci occupiamo	4
Anestesia	4
Angiologia e Flebologia	4
Medicina e Chirurgia estetica	4
Ginecologia ed Ostetricia	5
Massofisioterapia e Osteopatia	5
Ostetricia	5
Pediatria e neonatologia	5
Proctologia	5
Disbiosi intestinale	5
Scienza della alimentazione e nutrizione clinica	5
Senologia	5
Uroginecologia	5
Come prenotare	5
Come pagare	6
Orari di apertura	6
Come orientarsi	6
Tempi di attesa per accedere alla prestazione	6
Tempi di attesa per prenotazione	6
Tempi di attesa per accettazione	6
Tempi di attesa per prestazione	7
Tempi di attesa per fatturazione	7
Tempi di attesa per la refertazione	7
Nota	7
Raccomandazioni	7
Come raggiungerci	7
Sede	7
Per chi arriva in Treno	7
Per chi arriva dal casello Autostradale	7
Per chi arriva con mezzi pubblici: linee urbane	8
Per chi arriva con mezzi pubblici: linee extra-urbane	10
Parcheggi	10
PRINCIPI FONDAMENTALI	10
Eguaglianza e Imparzialità	10
Efficienza ed Efficacia	10

Azienda Pol.Progetto Donna	Redatto SM	Riferimento GEN.SAN.AU.131.15, -155.35, -211.1, -211.2, -211.4, -212.6, - 223.10, -234.26, -254.48, -531.1, -531.12, -551.25	Pag. 2	di 12
Reparto SANITARIO/AMMINISTRATIVO	Autorizzato QA		Cod.doc	Rev.doc
				240801



Partecipazione.....	10
La Centralità del paziente	10
Il cittadino ha il diritto	10
Il cittadino ha il dovere	11
Privacy e trattamento dei dati sensibili	11
Continuità	11
STANDARD DI QUALITA'	11
INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI.....	11

Premessa

Gentile Signora / Egregio Signore,

il Poliambulatorio Progetto Donna è una struttura impegnata nell'assistenza sanitaria e nell'attenta tutela della salute e del benessere dei propri utenti, in prevalenza orientata al genere femminile.

Il documento che si appresta a leggere è la "Carta dei Servizi", che viene periodicamente rivista su base semestrale o puntualmente quando intervengono significative variazioni.

Si trova all'ingresso del Poliambulatorio in formato cartaceo, sul sito aziendale e può essere richiesta in formato pdf in Segreteria.

Si tratta di un importante strumento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi a Sua disposizione, gli obiettivi prefissati e gli strumenti di controllo adottati per garantire la migliore qualità delle prestazioni effettuate.

La invitiamo a offrirci i Suoi consigli e a presentare eventuali segnalazioni che ci impegniamo fin da ora ad ascoltare e valutare.

INTRODUZIONE

Il Poliambulatorio Progetto Donna è un complesso di ambulatori direttamente dipendente dalla Direzione Medica del Dr. Matteo Penzo. Tale struttura si estende su un unico piano, ricoprente una superficie complessiva di circa 130 mq.

Gli ambienti del Poliambulatorio sono stati suddivisi in modo da creare apposite sale di attesa e spazi idonei per la prestazione dei servizi di supporto. Presso il Poliambulatorio si effettuano prestazioni ambulatoriali in Libera professione: visite specialistiche, medicazioni e trattamenti a pazienti ambulatoriali e in regime di post-ricovero

Il personale medico e sanitario che effettua le proprie attività presso il Poliambulatorio, contrattualizzato con il Poliambulatorio ma non direttamente dipendente dalla Struttura Organizzativa di appartenenza, fornisce prestazione in libera professione. Eventuali reclami riguardanti il personale medico e/o sanitario interesseranno direttamente e personalmente il medico e/o l'operatore sanitario e non il Poliambulatorio.

IDENTIFICAZIONE E TIPOLOGIA AMBULATORI

Il Poliambulatorio si compone di 4 ambulatori.

Gli ambulatori della struttura sono classificati come "ambulatorio specialistico" o "ambulatorio chirurgico" in base alla Legge regionale 16 agosto 2002, n. 22, "Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio sanitarie e sociali", e successive modifiche.

La suddivisione degli ambulatori, in funzione delle attività svolte presso di essi, può essere rappresentata nella schematizzazione indicativa di seguito riportata.

	N.	1	2	3	4
--	----	---	---	---	---

Azienda Pol.Progetto Donna	Redatto SM	Riferimento GEN.SAN.AU.131.15, -155.35, -211.1, -211.2, -211.4, -212.6, -223.10, -234.26, -254.48, -531.1, -531.12, -551.25	Pag. 3	di 12
Reparto SANITARIO/AMMINISTRATIVO	Autorizzato QA		Cod.doc	Rev.doc 240801



Branche mediche	Tipo ambulatorio	Specialistico	Specialistico	Specialistico	Chirurgico ambulatoriale/ Specialistico
	ALOSI MASSIMO				
Pediatria	MICHELE	X		X	
Ginecologia	AZZENA ANTONIO				X
Ostetricia	BEGGIATO GIADA	X	X	X	X
Ginecologia	BOLOGNA ALICE				X
Ginecologia	CAMERIN MARTINA				X
Senologia	CARUSO LUCA				X
Medicina fisica e riabilitativa	CASALE NICOLETTA	X		X	
	CAVALIERI				
Ostetricia	ANTONELLA	X	X	X	X
Proctologia	FERRARO BENITO			X	
Massofisioterapia	FRANZON LUCA			X	
	GIANNONE				
Ginecologia	MARIELLA				X
	MAZZUCATO				
Ostetricia	BARBARA	X	X	X	X
Anestesia	PENZO MATTEO	X		X	
Ginecologia	PINTO FILOMENA				X
Ginecologia	TOSATTO SOFIA				X
	VEGO SCOCCO				
Dietologia	DEBORA	X		X	
Chirurgia generale	VILLANI FEDERICO		X		
Ginecologia	ZANETTI ISABELLA				X

Di cosa ci occupiamo

L'attività del Poliambulatorio è esclusivamente di tipo ambulatoriale. Le attività mediche e sanitarie svolte in regime libero professionale vengono erogate in orario antimeridiano e pomeridiano.

Si effettuano: prime visite specialistiche, visite di controllo, visite di controllo post – ricovero, medicazioni, esami strumentali specialistici, trattamenti rieducativi e riabilitativi; piccola chirurgia ambulatoriale.

Secondo l'area di riferimento come di seguito specificato:

Anestesia

Assistenza anestesologica per intervento chirurgico ambulatoriale, Anestesia loco-regionale, Sedazioni coscienti, Terapia antalgica, Agopuntura, Mesoterapia antalgica.

Angiologia e Flebologia

Visita specialistica flebologica, Visita specialistica angiologica, Visita specialistica chirurgica, Scleroterapia capillari venosi.

Medicina e Chirurgia estetica

Trattamenti di medicina estetica, Mesoterapia estetica, Intralipoteraia, Bioribilitazione e biorivitalizzazione, Filler acido ialuronico labbra/viso, Botox, Interventi di piccola chirurgia ambulatoriale, Asportazione di nei e lipomi.

Azienda Pol.Progetto Donna	Redatto SM	Riferimento GEN.SAN.AU.131.15, -155.35, -211.1, -211.2, -211.4, -212.6, - 223.10, -234.26, -254.48, -531.1, -531.12, -551.25	Pag. 4	di 12
Reparto SANITARIO/AMMINISTRATIVO	Autorizzato QA		Cod.doc	Rev.doc 240801



Ginecologia ed Ostetricia

Visita specialistica ginecologica, Visita specialistica preconcezionale, Visita specialistica ostetrico-ginecologica, Consulenza ginecologia oncologica, Ecografia ginecologica pelvica in 3D/4D, Ecografia ginecologica transvaginale Ecografia ostetrica di I e II livello (morfologica) in 3D/4D, Test DNA fetale, Esame citologico cervico-vaginale (Pap test / thin prep), HPV test DNA/RNA, Colposcopia / Vulvosocopia, Biopsia vaginale e cervicale, Esame colturale su tampone vaginale più eventuale antibiogramma, esame colturale su tampone vaginale-rettale, Contraccezione in adolescenza e in età fertile, Inserimento Spirale (IUD) e impianti sottocutanei contraccettivi, Trattamento per vaginiti batteriche, micosi vaginali e cistiti ricorrenti, Trattamento delle lesioni vulvari, vaginali e cervicali, Radiofrequenza ed elettroporazione per distrofia vaginale, Terapia ormonale sostitutiva.

Massofisioterapia e Osteopatia

Visita osteopatica, Trattamento osteopatico, Trattamento osteopatico pediatrico.

Ostetricia

Visita ostetrica pre e post-parto, Visita ostetrica di controllo, Valutazione funzionale del pavimento pelvico, Visita di controllo del pavimento pelvico, Seduta di rieducazione e riabilitazione del pavimento pelvico, Seduta di radiofrequenza / elettroporazione, Preparazione al parto, Consulenza ostetrica in menopausa, Consulenza in adolescenza, Consulenza ostetrica contraccettiva, Pap-test / thin prep / HPV test, Tamponi vaginali e rettali, Posizionamento pessario vaginale, Corsi di preparazione al parto, Consulenza scientifica ostetrica, Consulenza ostetrica legale forense.

Pediatria e neonatologia

Visita pediatrica, Visita neonatologica.

Proctologia

Visita chirurgica generale, Visita proctologica, Visita specialistica del pavimento pelvico, Anoscopia, Rettoscopia, Ecografia del pavimento pelvico.

Disbiosi intestinale

Visita medica, Consulenza per disbiosi intestinale, Terapia del microbiota intestinale, Idrocolonerapia.

Scienza della alimentazione e nutrizione clinica

Prima visita dietologica, Valutazione parametri bio-umorali e antropometrici, Valutazione composizione corporea, (plicometria), Controllo dietologico con bioimpedenziometria, Trattamento ambulatoriale di patologie o condizioni con alta componente nutrizionale e di patologie correlate al regime alimentare, Trattamento ambulatoriale del regime alimentare nei disturbi alimentari, Alimentazione nello sportivo agonistico e non, Consulenza teorico-pratica in nutraceutica e sul microbioma.

Senologia

Visita di chirurgia senologica, Ecografia mammaria bilaterale, Visita di chirurgia plastica ricostruttiva ed estetica, Visita di controllo chirurgia plastica ricostruttiva ed estetica, Controllo post-operatorio.

Uroginecologia

Visita specialistica uro-ginecologica, Visita di controllo uro-ginecologica.

Come prenotare

Per usufruire di una prestazione presso il Poliambulatorio è necessario effettuare una prenotazione secondo una delle seguenti modalità:

1. Alla Segreteria del Poliambulatorio chiamando il da telefono fisso **049.7387426** o da telefono cellulare **351 6683232** - costi in base alle tariffe stabilite dal gestore telefonico.
2. Direttamente presso gli sportelli front office del Poliambulatorio- c/o l'atrio della **sede di Padova (PD)** negli orari di apertura previsti
3. Mediante l'applicazione messa a disposizione dal portale Doctolib

Azienda Pol.Progetto Donna	Redatto SM	Riferimento GEN.SAN.AU.131.15, -155.35, -211.1, -211.2, -211.4, -212.6, -223.10, -234.26, -254.48, -531.1, -531.12, -551.25	Pag. 5	di 12
Reparto SANITARIO/AMMINISTRATIVO	Autorizzato QA		Cod.doc	Rev.doc
				240801



Effettuata la prenotazione l'utente viene informato con le seguenti informazioni: l'indicazione della prestazione specialistica da effettuare, il giorno e l'ora dell'appuntamento, il nome del professionista che effettuerà la prestazione.

Le stesse informazioni vengono inviate ulteriormente 1-2 giorni prima dell'appuntamento, a titolo di conferma e di promemoria.

È anche possibile **disdire gli appuntamenti**:

- Telefonicamente oppure in presenza attraverso la Segreteria del Poliambulatorio;
- Mediante l'applicazione messa a disposizione dal portale Doctolib

Come pagare

L'onere della prestazione di assistenza specialistica ambulatoriale e di diagnostica strumentale e di laboratorio viene pagato al termine della prestazione. In tutti i casi il Paziente deve pagare l'importo il giorno previsto per la prestazione presso la Segreteria di Front-office, in contanti o con bancomat o tramite carta di credito o assegno o bonifico bancario. L'utente ha la facoltà di pagare la prestazione personalmente o tramite interposta persona.

Orari di apertura

Il Poliambulatorio è aperto dal LUNEDÌ a VENERDÌ dalle 9.00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 19.00

Come orientarsi

Le consigliamo di informarsi presso la segreteria di front-Office per il riferimento del numero dell'ambulatorio, cosa che le permetterà di orientarsi grazie anche al supporto della cartellonistica posta in corrispondenza di ogni porta di accesso agli ambulatori.

Tempi di attesa per accedere alla prestazione

Tempi di attesa per prenotazione

Secondo quanto indicato nel capitolo Modalità di prenotazione la prenotazione può avvenire direttamente accedendo alla struttura oppure a distanza, telefonicamente oppure tramite l'accesso al portale Doctolib per una prenotazione in autonomia.

Lavorando su prenotazione del servizio del singolo specialista, i tempi di attesa per la prenotazione sono subordinati alla disponibilità che mensilmente viene dichiarata dal singolo professionista insieme alla sua mole di lavoro pregressa. Non esiste una priorità gerarchica basata sui pazienti storici piuttosto che di nuovo inserimento, non esiste una priorità basata su emergenze che il nostro ambulatorio non gestisce. Conseguentemente i tempi di attesa medio-massimi garantiti sono dell'ordine di 6-15 giorni.

Tempi di attesa per accettazione

Il paziente accede direttamente alla Segreteria Amministrativa presentandosi con il cognome e subordinatamente alla prenotazione già concordata, come da Raccomandazioni. Il paziente viene sottoposto alla procedura prevista per l'inserimento nella struttura, secondo quanto indicato dalle Istruzioni Operative per Covid-19.

Dopo riconoscimento della prenotazione il paziente viene invitato ad attendere nella Sala d'attesa, nel rispetto delle distanze sociali previste, come da normativa vigente. Generalmente la sala d'attesa risulta capiente per un afflusso previsto su base di prenotazione, tuttavia in caso di indisponibilità di spazi verrà data priorità a pazienti con disabilità oppure a donne in gravidanza o in generale in categorie protette, chiedendo cortesemente collaborazione agli altri astanti e invitandoli a sostare temporaneamente negli spazi esterni.

Azienda Pol.Progetto Donna	Redatto SM	Riferimento GEN.SAN.AU.131.15, -155.35, -211.1, -211.2, -211.4, -212.6, -223.10, -234.26, -254.48, -531.1, -531.12, -551.25	Pag. 6	di 12
Reparto SANITARIO/AMMINISTRATIVO	Autorizzato QA		Cod.doc	Rev.doc
				240801



Tempi di attesa per prestazione

I tempi di attesa rispetto all'orario dell'appuntamento potrebbero subire dei lievi ritardi a seguito del protrarsi di appuntamenti precedenti che hanno richiesto al professionista un prolungamento del tempo dedicato causa la complessità della situazione clinica presentata dall'utente e/o la gestione della prestazione richiesta.

Nel rispetto della normativa COVID-19, sarà compito della segreteria di Front Office assicurarsi un numero adeguato di presenze all'interno della sala di attesa, garantendo altresì la distanza minima fra gli utenti.

Tempi di attesa per fatturazione

Al termine di ogni prestazione specialistica il paziente accede direttamente alla Segreteria Amministrativa, dove in ordine di arrivo cronologico riceve immediatamente il servizio di fatturazione e può contestualmente provvedere al relativo pagamento.

Tempi di attesa per la refertazione

Al paziente viene sempre rilasciato il referto di visita in occasione della visita stessa. Non ci sono tempi d'attesa.

Nota

Le vogliamo ricordare che i tempi di attesa rispetto all'orario dell'appuntamento potrebbero subire dei lievi ritardi a seguito del protrarsi di appuntamenti precedenti che hanno richiesto al professionista un prolungamento del tempo dedicato causa la complessità della situazione clinica presentata dall'utente e/o la gestione della prestazione richiesta.

Nel rispetto della normativa COVID, sarà compito della segreteria di front Office assicurarsi un numero adeguato di presenze all'interno della sala di attesa, garantendo altresì la distanza minima fra gli utenti.

Raccomandazioni

All'accettazione è necessario che l'utente consegni:

- Tessera sanitaria
- Prescrizione del medico curante e/o del medico specialista
- Codice fiscale
- Esiti precedenti riguardanti il quesito diagnostico o correlati.

Come raggiungerci

Sede

Poliambulatorio Progetto Donna: Via Agostino dal Pozzo, 6

Riferimento alternativo: Via Boccaccio, altezza Condomini Raggio di Sole

Per chi arriva in Treno

All'uscita della Stazione ferroviaria di Padova prendere la linea 13.

È anche possibile utilizzare il servizio Taxi disponibile presso la Stazione ferroviaria.

Per chi arriva dal casello Autostradale

Padova Ovest	Padova Est	Padova Sud
Imboccare la Tangenziale in direzione Rovigo	Imboccare la Tangenziale in direzione Rovigo	Imboccare la Tangenziale in direzione Venezia
Uscita n. 13 della tangenziale	Uscita n. 14 della tangenziale	Uscita n. 13 della tangenziale
Svolta leggermente a destra e prendi Via Uruguay	Raccordo Gandhi, 35129 Padova PD Continua in direzione di SR308	Corso Primo Maggio e Corso Esperanto in direzione di Corso Brasile

Azienda Pol. Progetto Donna	Redatto SM	Riferimento GEN.SAN.AU.131.15, -155.35, -211.1, -211.2, -211.4, -212.6, -223.10, -234.26, -254.48, -531.1, -531.12, -551.25	Pag. 7	di 12
Reparto SANITARIO/AMMINISTRATIVO	Autorizzato QA		Cod.doc	Rev.doc 240801



Attraversa la rotonda Alla rotonda prendi la 3 ^a uscita e prendi Via Vigonovese Continua su Lungargine Gerolamo Rovetta. Guida in direzione di Via Agostino dal Pozzo a Padova	Prendi Corso Argentina, Via Vigonovese e Via Giovanni Boccaccio in direzione di Via Annibale Testa Continua su Via Annibale Testa. Guida in direzione di Via Agostino dal Pozzo	a Padova. Prendi l'uscita 13-C.so Stati Uniti da Corso John e Robert Kennedy Via Uruguay, Via Vigonovese e Via Giovanni Boccaccio fino a Via Agostino dal Pozzo
Il poliambulatorio si trova in zona Terra Negra. Accessibile da Via Agostino dal Pozzo e anche facilmente da Via Boccaccio all'altezza della piazzetta presso condomini Raggio di Sole.		

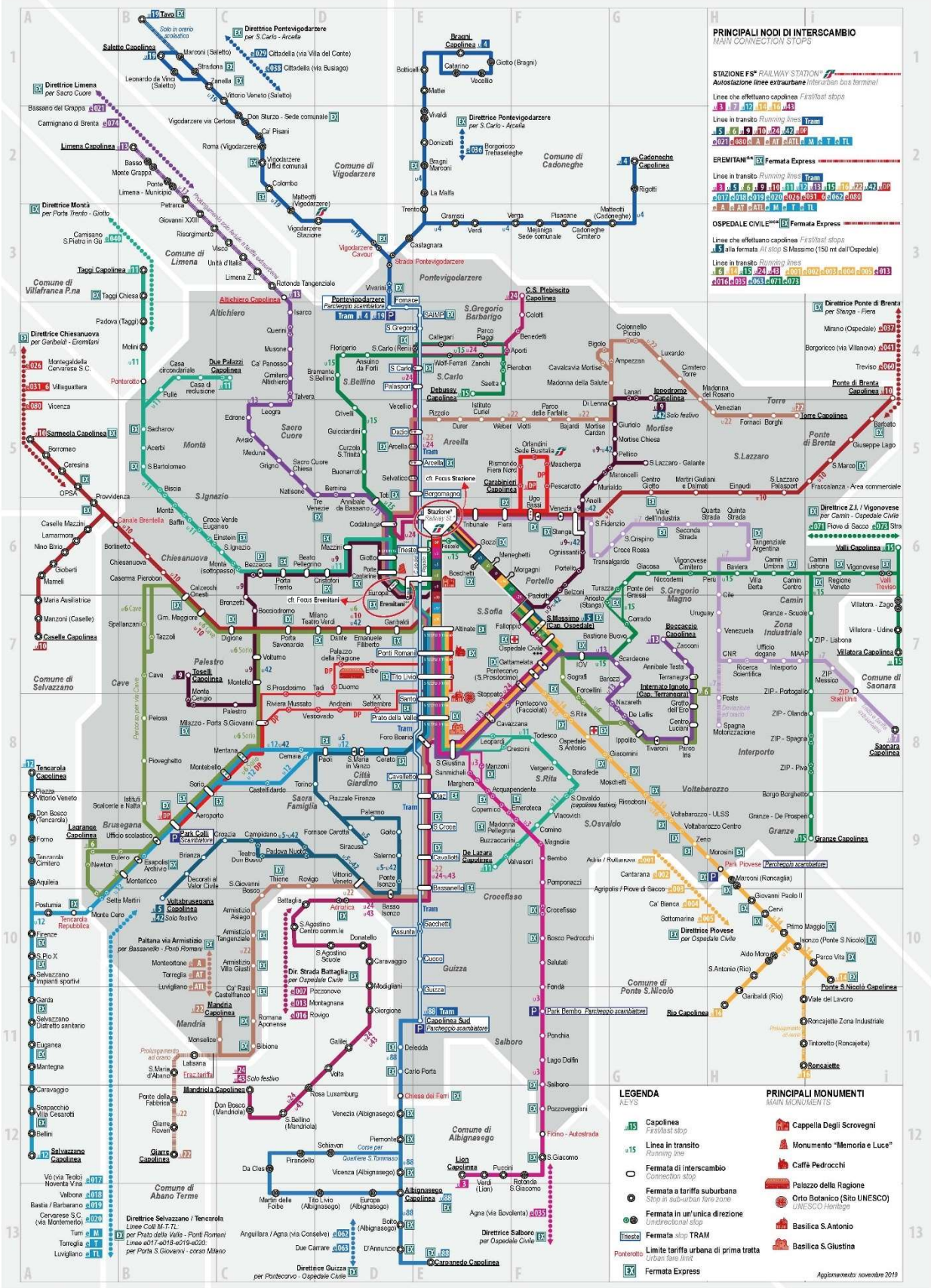
Per chi arriva con mezzi pubblici: linee urbane

Bus: 13 (Boccaccio Ang. Dal Pozzo), 6 (Boccaccio 34)

Azienda Pol.Progetto Donna	Redatto SM	Riferimento GEN.SAN.AU.131.15, -155.35, -211.1, -211.2, -211.4, -212.6, -223.10, -234.26, -254.48, -531.1, -531.12, -551.25	Pag. 8	di 12
Reparto SANITARIO/AMMINISTRATIVO	Autorizzato QA		Cod.doc	Rev.doc 240801



MAPPA INTEGRATA DEI TRASPORTI URBANI DELLA CITTA' DI PADOVA



PRINCIPALI NODI DI INTERSCAMBIO

- STAZIONE FS[®] RAILWAY STATION[®]**
Autostazione linee extraurbane First/last stops
Linee che effettuano capolinea First/last stops
15 17 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100
- Linee in transito Running lines Tram**
15 17 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100
- EREMITANI[®] Fermata Express**
15 17 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100
- OSPEDALE CIVILE[®] Fermata Express**
Linee che effettuano capolinea First/last stops
15 alla fermata Al Silep S. Massimo (150 mt dall'Ospedale)
Linee in transito Running lines
15 17 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100

PRINCIPALI MONUMENTI

- Cappella Degli Scrovegni
- Monumento "Memoria e Luce"
- Caffè Pedrocchi
- Palazzo della Ragione
- Orto Botanico (Sito UNESCO)
- Basilica S. Antonio
- Basilica S. Giustina

LEGENDA

- Capolinea First/last stop
- Linea in transito Running line
- Fermata di interscambio Connection stop
- Fermata a tariffa suburbana Stop in suburban fare zone
- Fermata in un'unica direzione Unidirectional stop
- Fermata stop TRAM
- Limite tariffa urbana di prima tratta Urban fare limit
- Fermata Express

Azienda Pol.Progetto Donna	Redatto SM	Riferimento GEN.SAN.AU.131.15, -155.35, -211.1, -211.2, -211.4, -212.6, -223.10, -234.26, -254.48, -531.1, -531.12, -551.25	Pag. 9	di 12
Reparto SANITARIO/AMMINISTRATIVO	Autorizzato QA		Cod.doc	Rev.doc 240801



Per chi arriva con mezzi pubblici: linee extra-urbane

Abano Terme: M + 13, M + 15, M + 42

Albignasego: 43 + 13, 43 + 15, 43

Cadoneghe: 22 + 13, 22 + 15, 22 + 42

Limena: 11 + 13, 13, e021 + 10

Mestrino: 10 + 13, 10 + 15, 10

Montegrotto Terme: M + 13, M + 15, M + 42

Noventa Padovana: 15, 10, E060

Piove di Sacco: E005 + 13, E005 + 15

Ponte San Nicolò: 14 + 13, 14 + 15, 14

Selvazzano Dentro: 12 + 13, 12 + 15, 12 + 10

Vigodarzere: 12 + 13, 12 + 15, 12 + 10

Parcheggi

Per chi arriva con l'automobile sono disponibili parcheggi gratuiti presso la struttura in Via Agostino dal pozzo in zona condominiale e nel limitrofo controviale di Via Boccaccio.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali a cui la Carta dei Servizi si ispira sono sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 e dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 18.05.1995 relativi a:

Eguaglianza e Imparzialità

La visione del poliambulatorio si fonda innanzitutto, sui principi, di eguaglianza ed imparzialità. Le prestazioni ed i servizi sono, infatti, erogati seguendo regole uguali per tutti, indipendentemente da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Efficienza ed Efficacia

Nell'erogazione dei servizi e delle prestazioni, mediante un uso ottimale delle risorse e adottando ogni misura idonea per il continuo miglioramento della qualità.

Partecipazione

Il principio della partecipazione assume una particolare rilevanza nella definizione del rapporto tra l'Azienda ed i cittadini ai quali va riconosciuto non solo il diritto all'informazione, alla trasparenza ed all'accesso agli atti, ma anche un ruolo attivo che può essere svolto come valutazione dei servizi resi e indicazioni per un loro miglioramento.

La Centralità del paziente

Il paziente deve essere sempre posto al centro del processo diagnostico-assistenziale, adattando di continuo l'organizzazione per rispondere in modo sempre più efficace, sicuro, completo e rapido ai suoi bisogni di salute.

Il cittadino ha il diritto

di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della persona e della dignità umana, delle proprie convinzioni politiche e dei propri principi etico morali indipendentemente dall'età, sesso, razza, religione, ceto sociale, condizioni di salute;

di ricevere tutte le informazioni relative alle prestazioni, alle modalità di accesso, ai tempi di attesa e ai diversi regimi assistenziali;

di ottenere tempestivamente informazioni chiare, corrette ed esaustive circa il proprio stato di salute, la diagnosi, la cura e i trattamenti sanitari disponibili;

Azienda Pol.Progetto Donna	Redatto SM	Riferimento GEN.SAN.AU.131.15, -155.35, -211.1, -211.2, -211.4, -212.6, -223.10, -234.26, -254.48, -531.1, -531.12, -551.25	Pag. 10	di 12
Reparto SANITARIO/AMMINISTRATIVO	Autorizzato QA		Cod.doc	Rev.doc 240801



di poter identificare il Personale che, quindi, deve essere dotato di cartellino di riconoscimento con nome e qualifica;
 al rispetto della privacy;
 a presentare un reclamo

Il cittadino ha il dovere

- ✓ di fornire la massima collaborazione e correttezza nei confronti degli operatori sanitari al fine di rendere il più efficace possibile la loro attività;
- ✓ di impegnarsi per adeguare i propri comportamenti alle indicazioni fornite dagli operatori sanitari;
- ✓ di rispettare le regole in vigore, nonché gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura;
- ✓ di rispettare gli orari delle attività sanitarie stabiliti, nonché le norme igienicosanitarie vigenti;
- ✓ di rispettare le norme di buona educazione nel rapporto con il personale;
- ✓ di evitare comportamenti che possono creare situazioni di disturbo e disagio ad altri utenti;
- ✓ di rispettare il divieto di fumare;
- ✓ di informare il personale del servizio di un eventuale ritardo o impossibilità a presentarsi ad un appuntamento programmato, per evitare sprechi di tempo e risorse;
- ✓ di usare in modo attento ed educato il telefono cellulare nelle strutture sanitarie al fine di non creare disturbo ad altre persone.
- ✓ ad attendere il proprio turno negli appositi spazi

Privacy e trattamento dei dati sensibili

In ottemperanza al D.Lgs 196 /2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali – Privacy nel Poliambulatorio sono state predisposte tutte le misure atte a garantire che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale.

Continuità

Il Poliambulatorio è impegnato ad assicurare il regolare e completo svolgimento delle prestazioni concordate evitando interruzioni e sospensioni, se non motivate da cause di forza maggiore. Nel caso in cui si sia impossibilitati ad erogare in modo continuo una prestazione, l'Azienda si impegna ad adottare misure volte ad arrecare il minor disagio possibile degli utenti.

STANDARD DI QUALITA'

Gli standard di qualità costituiscono una forma di garanzia e affidabilità per gli utenti sul livello atteso di qualità del servizio che l'Azienda si impegna di assicurare. Il Poliambulatorio è teso al miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia interna, operando in una prospettiva di integrazione delle articolazioni delle strutture aziendali, dei processi assistenziali e gestionali e delle diverse dimensioni delle loro performance. Il Sistema propedeutico al Sistema Qualità consente di migliorare continuamente l'assistenza adeguandola ai bisogni di salute della popolazione attraverso l'identificazione dinamica di standard di eccellenza che guidino l'agire organizzativo. In questo ambito supporta il governo aziendale nel processo di accreditamento e certificazione delle strutture aziendali e contribuisce ad accrescere la qualità dei servizi offerti.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

L'Utente è invitato ad esprimere in forma anonima il proprio parere sul servizio offerto, compilando un apposito questionario disponibile nei locali del Poliambulatorio.

Queste informazioni saranno conservate ed elaborate periodicamente, i suggerimenti dell'utenza saranno utilizzati al fine di migliorare la qualità del servizio offerto.

OBIETTIVI	STANDARD E INDICATORI DI QUALITA'
identificabilità degli operatori	Tutto il personale è fornito di apposito cartellino identificativo, tenuto in evidenza.

Azienda Pol.Progetto Donna	Redatto SM	Riferimento GEN.SAN.AU.131.15, -155.35, -211.1, -211.2, -211.4, -212.6, -223.10, -234.26, -254.48, -531.1, -531.12, -551.25	Pag. 11	di 12
Reparto SANITARIO/AMMINISTRATIVO	Autorizzato QA		Cod.doc	Rev.doc 240801



Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura	Il personale addetto al front-office è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Poliambulatorio offre, le modalità di erogazione, e i tempi d'accesso.
Rispettare la dignità e la privacy del paziente	I dati personali del paziente sono custoditi e trattati secondo quanto disposto dalla normativa sulla privacy (D.Lgs 196 del 30 giugno 2003). Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale.
Garantire professionalità	Il Poliambulatorio 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. Il personale medico e infermieristico viene istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida validate. Il Poliambulatorio si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati. Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni.
Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate	Vengono effettuati a cura della sod Fisica Sanitaria controlli periodici sulla funzionalità delle apparecchiature secondo quanto previsto dal piano annuale relativo alla manutenzione preventiva.
Recepire le esigenze del paziente	Sono presenti nei pressi dei front – office del Poliambulatorio dei punti di raccolta per segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere.
Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo	Gli indicatori di qualità vengono definiti dal responsabile del servizio in collaborazione del RGQ di struttura e del coordinatore del poliambulatorio per monitorare i processi assistenziali, organizzativi e di approvvigionamento. Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato.

eof

Azienda Pol.Progetto Donna	Redatto SM	Riferimento GEN.SAN.AU.131.15, -155.35, -211.1, -211.2, -211.4, -212.6, -223.10, -234.26, -254.48, -531.1, -531.12, -551.25	Pag. 12	di 12
Reparto SANITARIO/AMMINISTRATIVO	Autorizzato QA		Cod.doc	Rev.doc 240801