

 Poliambulatorio Medical Center Misano World Circuit	CARTA DEI SERVIZI	pag. 1 di 5
	CARTA DEI SERVIZI REV 01	rev. 1
		del 12/10/2017

CARTA DEI SERVIZI

Questa guida contiene le principali informazioni utili per usufruire al meglio dei servizi durante le visite specialistiche ed esami specialistici.

INFORMAZIONI GENERALI

La Carta dei Servizi Sanitari è il documento che formalizza il “patto” stipulato tra il Poliambulatorio e i cittadini-utenti.

In essa sono contenute tutte le informazioni riguardanti i servizi e le prestazioni sanitarie offerte al pubblico, le modalità di accesso, gli standard di qualità, la tutela e la partecipazione dei cittadini-utenti.

Con la Carta dei Servizi il cittadino-utente è soggetto partecipativo per valutare la qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie.

Questa collaborazione fra chi eroga il servizio sanitario e chi ne usufruisce consente alla Direzione di predisporre nuove azioni finalizzate a migliorare l’assistenza sanitaria rivolta agli utenti, tutelando la loro salute.

La Carta è efficace strumento di comunicazione per razionalizzare l’organizzazione dell’ambulatorio con il consenso dell’utenza grazie alla conoscenza dei suoi reali bisogni.

Gli obiettivi contenuti nella presente Carta dei Servizi sono finalizzati a rendere più efficace l’intera attività sanitaria erogata, attivando nel contempo un costante processo di umanizzazione dell’assistenza che tenga pienamente conto dei diritti dei cittadini.

Il presente documento è da interpretare in chiave dinamica in quanto sarà soggetto a continui momenti di verifica e aggiornamento grazie anche al contributo di idee ed esperienze di chi volesse collaborare con noi a migliorare la qualità delle cure rivolte al paziente.

PROGRAMMI ED IMPEGNI

Il nostro impegno principale nei confronti degli assistiti è quello di garantire un servizio di assistenza sanitaria di alto livello sia in termini sanitari che organizzativi. L’impiego di personale sanitario di alto profilo professionale, affiancato da personale professionale qualificato che pianifica e controlla gli aspetti strettamente tecnici. È alla base del nostro servizio:

- "Quality Control" pianificato delle apparecchiature in dotazione del Centro;
- Etichettatura materiale del cliente;
- Manipolazione della strumentazione del Poliambulatorio secondo le norme contenute nel D. Lgs. 81/2008 sulla Sicurezza e Salute dei Lavoratori;
- Smaltimento dei rifiuti secondo la normativa vigente;
- Rilevazione sistematica dei tempi di attesa;
- Questionario per la raccolta dei giudizi degli utenti.

 Poliambulatorio Medical Center Misano World Circuit	CARTA DEI SERVIZI	pag. 2 di 5
	CARTA DEI SERVIZI REV 01	rev. 1
		del 12/10/2017

MISSIONE ED OBIETTIVI

La struttura Poliambulatoriale privata “MEDICAL CENTER Misano World Circuit” ha come Mission:

1. la prevenzione, diagnosi e la cura delle malattie;
2. la continuità e regolarità nell'erogazione delle prestazioni;
3. la promozione del benessere fisico e psichico degli utenti;
4. instaurazione, con il cittadino, di relazioni orientate a limitare i suoi disagi e a metterlo in grado di esprimere i suoi bisogni;
5. l'efficienza ed efficacia gestionale;
6. la tutela, l'imparzialità e l'uguaglianza dell'utenza;
7. superare ogni squilibrio territoriale nell'accesso alle prestazioni.

La struttura Poliambulatoriale privata “MEDICAL CENTER Misano World Circuit” ha come Vision:

- a) garantire l'erogazione di prestazioni di qualità;
- b) aumentare il livello di umanizzazione e di attenzione ai bisogni del paziente;
- c) ridurre i tempi di attesa con una attenta programmazione delle attività;
- d) garantire percorsi condivisi con il SSN per le erogazioni di prestazioni in convenzione;
- e) incrementare la specificità di prestazioni erogabili;
- f) assicurare che le prestazioni sanitarie non eseguibili presso il poliambulatorio siano indirizzate verso altre Strutture Mediche.

1.2 Obiettivi Generali

Il poliambulatorio “MEDICAL CENTER Misano World Circuit” offre prestazioni specialistiche di seguito elencate garantite da personale medico di provata professionalità.

Gli obiettivi generali che si propone sono i seguenti:

- Fornire e garantire massima accessibilità alle prestazioni mediche a pazienti ambulatoriali per l'esecuzione di:
 - ✓ visite specialistiche erogate;
 - ✓ esami diagnostici strumentali e per Immagine (RMN, RX, M.O.C., Ecografia, TAC Dentale, Ecocolordoppler-grafia, Elettrocardiografia e Prova da Sforzo).
- Gestire in maniera puntuale ed efficiente le informazioni mediche, gli appuntamenti e la refertazione.
- Assicurare la migliore qualità delle prestazioni diagnostiche e terapeutiche in linea con le più recenti linee guida delle società medico-scientifiche.
- Sviluppare un Sistema Qualità attraverso:
 - ✓ l'adozione di un sistema di gestione del Poliambulatorio coerente con i requisiti generali e specifici previsti dal modello di accreditamento istituzionale;
 - ✓ l'individuazione e monitoraggio dei prodotti e dei relativi standard.

 Poliambulatorio Medical Center Misano World Circuit	CARTA DEI SERVIZI	pag. 3 di 5
	CARTA DEI SERVIZI REV 01	rev. 1
		del 12/10/2017

- Garantire:
 - ✓ l'imparzialità attraverso l'adozione di comportamenti professionali orientati all'obiettività e giustizia nei confronti di tutti gli utenti;
 - ✓ l'uguaglianza attraverso l'adozione di comportamenti professionali senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica.
- Assicurare che i professionisti che operano all'interno del Poliambulatorio siano in possesso di idonea Clinical Competence e verificare periodicamente che sia mantenuta tale.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA STRUTTURA

Eguaglianza ad ogni assistito. E' garantita parità di trattamento a parità di bisogno, senza distinzione di sesso, razza, religione, opinione politica, condizione economica.

Imparzialità nei confronti di tutti i pazienti, con uguale opportunità di accesso alle informazioni e servizi.

Continuità e la regolarità delle cure.

Efficacia ed Efficienza. Gli adeguamenti attuali e future che il Poliambulatorio affronterà sono alla base del raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia dei servizi erogati.

GESTIONE DEI DATI SENSIBILI TUTELA DELLA PRIVACY

Tutto il personale medico, paramedico ed amministrativo è tenuto al segreto professionale.

In conformità alla Legge 196/03 sul trattamento dei dati personali, l'assistito del Poliambulatorio "**Medical Center Misano World Circuit**" autorizza il trattamento dei dati esclusivamente ai fini di diagnosi e cura da parte dei medici del Poliambulatorio e del personale paramedico ed amministrativo autorizzato. Il trattamento riguarda anche la compilazione della cartella clinica o di altri documenti di tipo sanitario, ovvero di altri documenti relativi alla gestione amministrativa la cui utilizzazione sia necessaria per i fini su indicati (esempio: vari consensi informati alle terapie).

SICUREZZA ED IGIENE DEGLI AMBIENTI

Il Poliambulatorio Specialistico opera in conformità alla Legge 81/2008 recante sulla Sicurezza sul lavoro. Il controllo della qualità e funzionalità delle apparecchiature e strumenti è attuato sistematicamente tramite:

- interventi di manutenzione periodica
- controlli di funzionalità
- interventi di taratura.

I protocolli operativi elaborati dalla Direzione definiscono le responsabilità e le modalità operative

 Poliambulatorio Medical Center Misano World Circuit	CARTA DEI SERVIZI	pag. 4 di 5
	CARTA DEI SERVIZI REV 01	rev. 1
		del 12/10/2017

per:

- pulizia e sanificazione di locali ed ambienti di lavoro,
- trattamenti di disinfezione e sterilizzazione di apparecchiature e strumenti,
- igiene del personale ed uso dei dispositivi di protezione individuale.

Tutto il materiale utilizzato è rigorosamente monouso.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Poliambulatorio Medical Center nasce a Misano Adriatico, in Via Daijuro Kato 10, all'interno dell'Autodromo Santa Monica il 26 febbraio 2010 ed opera nel campo della medicina sportiva e della riabilitazione.

La nuova struttura garantisce la completa fruibilità degli spazi da parte di tutti gli utenti, grazie anche alla totale eliminazione delle barriere architettoniche.

Un'adeguata separazione dei vari ambienti garantisce inoltre la privacy degli utenti.

Le condizioni e l'ambiente di lavoro in cui opera il poliambulatorio, infine, sono adattati al coinvolgimento ed alle esigenze psico-fisiche di tutto il personale, e sono tali da salvaguardare l'incolumità dei dipendenti, dei terzi coinvolti nelle operazioni, dei pazienti e del pubblico.

PRESENTAZIONE DEI SERVIZI

Le prestazioni erogate dall'ambulatorio sono le seguenti:

Area Medica

- Ortopedia e traumatologia
- Medicina dello Sport
- Cardiologia
- Diagnostica per immagini (Risonanza Magnetica, Rx, M.O.C., Ecografia, TAC Dentale, Ecocolordoppler)
- Nutrizione e dietetica

Area fisioterapica

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Tecar Terapia • Pompa Diamagnetica • Laser ND YAG • Onde d'urto • Ionoforesi • Ultrasuono • Magneto Terapia • Elettrostimolazione • Massaggio Fasciale • Impacchi • Fasciature • Kinesio Taping | <ul style="list-style-type: none"> • FKT • Massoterapia • Ginnastica propriocettiva • Rinforzo |
|--|--|

 Poliambulatorio Medical Center Misano World Circuit	CARTA DEI SERVIZI	pag. 5 di 5
	CARTA DEI SERVIZI REV 01	rev. 1
		del 12/10/2017

CONTATTI

Tel. 0541/611095

Cell. 340/9999923

E-mail: info@medicalcentermisano.it

Sito: www.medicalcentermisano.it

Misano Adriatico, 12/10/2017

Direttore Sanitario
Dr. Eraldo Berardi