

CARTA DEI SERVIZI

POLIAMBULATORIO MEDICINA E SPORT BECCARIA BOBBIATE

MEDICINA E SPORT BECCARIA SRL Struttura autorizzata ATS n. protocollo P/0044507
P IVA 03230040127 ▪ **PEC** mdlbeccaria@pec.it ▪ **REA** VA-333807 ▪ **CAPITALE SOCIALE** 12.500,00
REGISTRO DELLE IMPRESE (Varese - 03230040127)
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di BiGroup Holding S.r.l. a norma dell'art. 2497 sexies del cod. civ. e del D.Lgs. n. 112/2015

T. 0332 1880700 ▪ **M.** info@centrobeccaria.it ▪ **www.centrobeccaria.it**
SEDE LEGALE Via Marrone, 4 Varese
SEDE OPERATIVA Via Marrone, 2 e 4 Varese ▪ **DIRETTORE SANITARIO** Dott. Roberto Zaffaroni

La Carta dei Servizi ha come scopo principale la **tutela dei diritti dei cittadini**. Il suo contenuto riconosce la **capacità di controllo diretto sulla qualità dei servizi offerti dalla struttura**. Questo controllo si fonda ed è reso possibile dall'**adozione di standard di qualità** che il Poliambulatorio si impegna a rispettare e dalla informazione che ne viene data agli utenti e dalla **verifica e controllo** del rispetto degli standard e del grado di soddisfazione.

Gli obiettivi del documento sono quindi:

- **Promulgare la Vision, Mission e i Valori** che caratterizzano l'organizzazione;
- **Illustrare i servizi** offerti dal Poliambulatorio per permettere una comunicazione efficace verso gli utenti,
- **Offrire al paziente uno strumento di tutela** delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi;
- **Testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento** della qualità dei servizi offerti, grazie anche alle opinioni espresse dagli utenti

che hanno usufruito dei nostri servizi.

Questo documento è rivolto a Enti e Istituzioni, cittadini e interlocutori del Poliambulatorio Bobbiate Medicina e Sport Beccaria ed è disponibile sul sito internet.

1. CHI SIAMO

Il **Poliambulatorio Medicina e Sport Beccaria** nasce nel 2018 con la collaborazione di alcuni **Medici Specialistici ed Esperti Professionisti** in grado di rispondere alle esigenze di salute e prevenzione di ogni persona che lo richieda.

E' una Struttura Privata Autorizzata, ad indirizzo Polispecialistico, che si rivolge ai Pazienti con forme pertinenti la Medicina Generale.

Il Centro si avvale di Medici Specialisti selezionati per la competenza, l'esperienza e personale di fisioterapia qualificato e costantemente aggiornato sulle tecniche più moderne ed efficaci.

Le strumentazioni diagnostiche sono di ultima generazione, che garantiscono ai Medici Specialisti il miglior supporto per risposte adeguate ai quesiti diagnostici All'ingresso è situata una reception dotata di tre postazioni per l'accettazione e la gestione dei pazienti per visite specialistiche e diagnostica strumentale e un desk dedicato alle informazioni e prenotazioni del reparto di fisioterapia.

2. MISSION

La Mission del Poliambulatorio è quella di porre al centro dell'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, necessaria 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.

3. VISION

Il Poliambulatorio intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua e l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali e la qualità nell'erogazione delle prestazioni.

4. OBIETTIVI

Gli obiettivi del Poliambulatorio:

- Garantire efficacia ed efficienza dei processi aziendali e qualità del servizio erogato grazie l'utilizzo di risorse professionali costantemente aggiornate e attrezzature di ultima generazione.

- Soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste.
- Monitorare costantemente e adeguare i fattori produttivi sia in termini di risorse umane che in termini di risorse tecnologiche.
- Garantire il rispetto del tempo, la dignità e i diritti del paziente attraverso: la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi.

5. DOVE SIAMO

La struttura è situata in Via Macchi 2 Varese ed è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici o in automobile. E' disponibile un parcheggio interno privato.

6. ATTIVITÀ SANITARIA

- Visite Fisiatriche;
- Visite Andrologiche e Urologiche;
- Visite Dermatologiche;
- Visite Endocrinologiche, Diabetologiche;
- Visite Geriatriche;
- Visite Ortopediche, Infiltrazioni e Ambulatorio Osteoporosi
- Visite Senologiche, Agoaspirati ed Esami citologici secreto mammario

- Visite cardiologiche

7. SERVIZI II POLIAMBULATORIO

Il Poliambulatorio è aperto dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 19.00 e il sabato dalle 8.00 alle 12.00.

Il Servizio di Accettazione si occupa di: Prenotazione di Prestazioni Specialistiche Informazioni Generali e sulle Attività Specialistiche Pagamento di Prestazioni Specialistiche, Consegna referti esami strumentali ed elaborazione giustificativi per assenza lavorativa.

8. ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

- DIRETTORE SANITARIO: Dott. Roberto Zaffaroni
- ANDROLOGIA e UROLOGIA: Dott. Giovanni Saredi
- DERMATOLOGIA: Dott. Giorgio Russo, Dott.ssa Isabella Salvemini, Dott.ssa Bozzetti Marcella
- DIABETOLOGIA e ENDOCRINOLOGIA: Dott.ssa Maria Grazia De Paola
- FISIATRIA: Dott. Silvio Miglierina
- GERIATRIA: Dott.ssa Ester Marazzi
- ORTOPEDIA: Dott.ssa Cecilia Pasquali
- SENOLOGIA: Dott.ssa Lucilla Magnoni
- CARDIOLOGIA: Dott. Rossi Andrea

9. MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

Le prestazioni possono essere prenotate presso lo sportello di accettazione o telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.00 e il sabato dalle 8.00 alle 12.00 oppure tramite il nostro sito internet. Al momento dell'erogazione della prestazione il paziente dovrà presentarsi presso l'accettazione corrispondendo la tariffa privata. I pagamenti possono essere effettuati in contanti, assegni bancari, carte di credito e bancomat. In caso di mancata erogazione della prestazione, su richiesta del paziente verrà emessa nota d'accredito e rimborsata la somma corrisposta.

10. STANDARD DI QUALITÀ

Il Poliambulatorio si impegna a garantire standard di qualità adeguati che rispettano e tutelano i diritti degli utenti. In particolare:

- **COMUNICAZIONE:** Il personale è sempre aggiornato e a disposizione per assistere ed informare gli utenti, garantendo la massima trasparenza su modalità di accesso, tariffari, liste di attesa e domande generiche sugli aspetti operativi del Poliambulatorio. La Direzione si impegna a rispondere a reclami e segnalazioni entro 15 giorni.
- **ACCOGLIENZA:** Il personale deve comportarsi con cortesia, sollecitudine, competenza e professionalità.

- **COMFORT E IGIENE:** Lo spazio del Poliambulatorio è disposto e organizzato in modo da accogliere l'utenza in ambienti comodi e puliti, rispettando gli spazi necessari per lo svolgersi delle attività.
- **DIGNITA' E PRIVACY DEL PAZIENTE:** I dati personali e sensibili del paziente sono conservati in forma cartacea e digitale. Le pratiche cartacee sono conservate in appositi archivi protetti e accessibili al solo personale autorizzato e previo motivazioni giustificate. I dati conservati in forma digitale sono raccolti in database protetti da password e da appositi sistemi informatici, e consultabili solo da personale autorizzato previo motivazioni giustificate. Il personale è vincolato a segreto professionale. A ciascun paziente in attesa di prestazione presso il Centro è assegnato un numero di chiamata per evitare la comunicazione di dati sensibili (nome, cognome) al momento dell'erogazione. Il Poliambulatorio adotta tutte le direttive per essere in linea con la nuova normativa privacy in vigore.
- **PROFESSIONALITA', ACCURATEZZA E COMPLETEZZA:** I Medici Specialisti devono costantemente mantenere un comportamento in linea con il Codice Deontologico dell'Ordine dei Medici.
- **FORMAZIONE:** Il Poliambulatorio si avvale di personale medico e paramedico qualificato e costantemente aggiornato grazie a corsi (ECM) previsti per legge e alle necessità derivanti dalle attività svolte. Sono inoltre garantiti costanti aggiornamenti sui servizi erogati

all'interno della struttura e secondo le linee guida validate. Il personale è tenuto a rispettare gli orari concordati in sede di prenotazione delle prestazioni.

- **EFFICIENZA (TEMPESTIVITA' E PUNTUALITA'):** Il Poliambulatorio si impegna a garantire tempi di attesa brevi. La puntualità nella fruizione del servizio è un valore che l'organizzazione intende come fondamentale per garantire qualità all'utenza ed è costantemente monitorata grazie a verifiche ispettive interne.

11. DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

- **DIRITTO ALLE CURE:** ciascun utente ha il diritto di ricevere cure appropriate e basate sulle evidenze (Evidence Based Medicine), con attenzione e professionalità, senza discriminazione di età, genere, etnia, religione e orientamento politico e sessuale.
- **DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO:** gli utenti hanno il diritto di essere a conoscenza delle tempistiche secondo le quali potranno ricevere cura e assistenza. Nel caso di criticità (problematiche o ritardi) i pazienti saranno prontamente avvisati.
- **DIRITTO ALLA PARTECIPAZIONE:** ogni utente ha il diritto di partecipare in modo consapevole, attivo e sicuro alle cure. 4) **DIRITTO ALL'INFORMAZIONE:** ogni utente ha il diritto di essere informato sul

proprio stato di salute, sui benefici e rischi dei trattamenti, sulle potenziali alternative e sui percorsi riabilitativi terapeutici conseguenti.

- **DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA:** ciascun utente ha il diritto di scegliere tra diverse procedure e trattamenti sulle basi della corretta informazione, comunicata in modo comprensibile, tempestivo e adeguato all'interlocutore. Il paziente ha inoltre il diritto di rifiutare i trattamenti proposti (totalmente o parzialmente) e di essere informato sulle potenziali conseguenze del rifiuto e delle alternative.
- **DIRITTO A CURE CENTRATE SUL PAZIENTE:** ciascun utente ha il diritto a programmi diagnostico-terapeutici il più possibile adattati alle proprie esigenze personali e ad un'assistenza dignitosa e umana.
- **DIRITTO ALL'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE CLINICA:** ciascun utente ha il diritto, al momento dell'erogazione della prestazione, di ricevere un referto clinico scritto in maniera comprensibile, con informazioni utili per il percorso di cura. Inoltre il paziente ha il diritto di richiedere una copia della documentazione clinica in ogni momento.
- **DIRITTO DI OPINIONE:** l'utente ha il diritto di esprimere un proprio giudizio personale secondo le modalità espresse nella presente Carta dei Servizi, compilando l'apposito modulo messo a disposizione.
- **DOVERE DI MANTENERE UN COMPORTAMENTO IDONEO:** si prega di mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso nei confronti degli altri pazienti, del personale di segreteria o sanitario, delle

attrezzature, degli ambienti. Si ricorda inoltre che è vietato fumare all'interno degli ambienti e nelle adiacenze dell'ingresso.

- **DOVERE DI RISPETTARE LE INDICAZIONI:** attenersi alle indicazioni terapeutiche e comportamentali ricevute per facilitare l'esito positivo delle cure.
- **DOVERE DI COMUNICAZIONE:** si prega di comunicare con trasparenza e fiducia dubbi relativi alle cure proposte, alle modalità interne del Poliambulatorio e ad eventuali problemi (sanitari od organizzativi) insorti durante la permanenza presso la struttura.
- **DOVERE DI RISPETTO DELL'ORGANIZZAZIONE:** è dovere di ciascun utente con prestazione prenotata presso la Struttura di recarsi all'orario e al giorno prestabilito per l'erogazione presso l'accettazione ed effettuare le pratiche burocratiche, compreso il saldo del ticket o della tariffa in libera professione. Nel caso sia impossibilitato a presentarsi è tenuto a disdire l'appuntamento il prima possibile per rendere nuovamente fruibile la prestazione ad altri utenti al fine di abbattere le liste di attesa.

12. 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 nello spazio comune e accessibile

al pubblico nell'accettazione. La Direzione dopo avere eseguito le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 15 giorni.

13. QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

Il Poliambulatorio verifica periodicamente il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, all'ambiente e al personale. Il materiale viene raccolto e analizzato dalla Direzione della struttura, che provvederà ad apportare le modifiche necessarie atte a mantenere gli standard di qualità. Il questionario di soddisfazione deve essere posto nell'apposito contenitore nello spazio comune dell'accettazione.

14. RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

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