

Poliambulatorio privato BCP SRL

Accreditato con il SSN :

Fisiochinesiterapia e rieducazione funzionale, Ortopedia

Ecografia, Chirurgia vascolare e Angiologia, Ecocolordoppler, Dermatologia,

Urologia, Cardiologia, Neurologia, Oculistica, Otorinolaringoiatria,

Scienza dell'Alimentazione

(ex legge 724/94)

v.le Graziosi 31- Maranello

tel. 0536 -940736 fax 0536-940736

E-mail [bcpbcp@virgilio.it](mailto:bcpbcp@virgilio.it)

Sito Web: [www.poliambulatoriobcp.it](http://www.poliambulatoriobcp.it)

Direttore sanitario

Dott.ssa Sonia Fiorentini, specialista in fisiatria

# **CARTA DEI SERVIZI**

*(D.M. 19/05/95 N.65)*

## PREMESSA

La Carta dei Servizi vuole rappresentare l'insieme dei servizi erogati e degli impegni assunti nei confronti degli utenti da parte del Poliambulatorio BCP, ed in particolare risponde all'esigenza di migliorare il rapporto tra il cliente e l'organizzazione attraverso la trasparenza.

Gli elementi nella stessa contenuti sono orientati verso il cittadino-utente fruitore delle prestazioni specialistiche ambulatoriali, ed in tal senso, la "carta dei servizi" rappresenta l'impegno da parte del presidio sanitario a rispettare prefissati standard di organizzazione e di qualità.

La carta dei servizi va intesa come sintesi dinamica di un processo in corso che vede l'organizzazione trasformarsi in funzione delle esigenze del cliente con la partecipazione degli operatori. Infatti contiene informazioni relative solo al Poliambulatorio di cui trattasi perché vuole essere un agile strumento di consultazione rispetto all'organizzazione ed agli impegni assunti nei confronti degli utenti.

Questa carta dei servizi è stata realizzata secondo le indicazioni del Ministero della Sanità riguardo alla semplicità dei percorsi di accesso, all'informazione clinica, all'orientamento degli utenti ed alla loro accoglienza, ma tiene conto anche dei contributi culturali apportati oltre che dalla Direzione, dal personale e anche da taluni utenti particolarmente attenti alle problematiche in essa contenute.

La carta che è stata delineata dal Poliambulatorio BCP ha cercato di tenere conto di tutti questi fattori che determinano la qualità del servizio offerto:

- Per gli aspetti legati al tempo, si sono individuati elementi relativi alla "tempestività" (tempi di attesa per accedere alle prestazioni) ed alla "accessibilità" (giorni e fasce orario di apertura) delle prestazioni, alla "standardizzazione" (tempo previsto per la prestazione)
- Per gli aspetti legati alla semplicità dei percorsi, sono stati individuati elementi relativi alla "comodità" (possibilità di prenotazione telefonica delle visite) ed alla "facilità" (accesso facilmente raggiungibile della struttura e disponibilità di personale interno).
- La soddisfazione degli utenti che hanno usufruito dei servizi è verificata attraverso la compilazione di un questionario disponibile presso la struttura. Gli elementi raccolti vengono valutati dalla direzione del Poliambulatorio BCP al fine di apportare miglioramenti di servizio.
- Relativamente alla "personalizzazione", sono stati definiti come elementi qualificanti il rispetto della privacy, la presenza di ambienti che tutelino la riservatezza dei colloqui tra medico e paziente o parente, e la personalizzazione dei rapporti con gli operatori medici, fisioterapisti, infermieri e di segreteria.

## PRINCIPI ISPIRATORI

I basilari principi ispiratori, dei quali il Poliambulatorio BCP si impegna all'osservanza, si possono così riassumere:

- UGUAGLIANZA: parità di opportunità per tutti i cittadini nell'accesso al servizio;
- EQUITÀ ED IMPARZIALITÀ: parità di trattamento rispetto ad uguali esigenze diagnostico-terapeutiche da parte degli utenti, ugual diritto alle prestazioni ed alla qualità di queste;
- CONTINUITÀ: stabilità e regolarità di funzionamento dei servizi del Poliambulatorio BCP;
- EFFICIENZA ED EFFICACIA: garanzia di competenze professionali e di tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni espressi dagli utenti, conseguendo nel contempo un rapporto ottimale tra i risultati ad essi assicurati e le risorse impiegate dal Poliambulatorio BCP per ottenerli; efficacia tecnica attraverso lo sviluppo della ricerca e dell'innovazione organizzativa, efficacia organizzativa e produttiva attraverso l'attivazioni di percorsi e di procedure gestionali in grado di garantire l'utilizzo ottimale delle risorse finanziarie e umane;
- DIRITTO ALL'INFORMAZIONE: rigorosa attuazione da parte degli specialisti di quanto previsto dal Codice Deontologico Medico relativamente all'informazione al cliente sulle terapie e sulle prescrizioni, sui possibili rischi ed effetti collaterali e sui risultati;
- RISPETTO DELLA PERSONA: il personale del Poliambulatorio BCP è impegnato ad adottare comportamenti che non compromettano in alcun modo il rispetto dei clienti o che siano lesivi alla loro dignità;
- DISPONIBILITÀ, CORTESIA, CORRETTEZZA, UMANIZZAZIONE: il rapporto con gli utenti è condizionato anche dal clima di serenità e fiducia che consente di affidarsi alle cure con tranquillità. A ciascun operatore, infatti, il Poliambulatorio BCP, richiede, oltre alla competenza tecnica specifica, anche doti di cortesia e disponibilità;
- SICUREZZA: il Poliambulatorio BCP pone la massima attenzione alla sicurezza dei clienti, è un impegno aziendale garantire la gestione del rischio clinico per ridurre la probabilità che avvengano eventi avversi. Per evitare il rischio di trasmissione di infezioni tra operatore e cliente e tra cliente e cliente. A tal fine infatti gli appuntamenti sono presi esclusivamente su appuntamento, e per tutto il personale sono disponibili gli adeguati dispositivi monouso, da utilizzare ogni volta sia possibile, ed adeguate procedure di sanificazione e disinfezione;
- SODDISFAZIONE DEI CLIENTI, OSSERVAZIONE E RECLAMI: attenzione ai risultati in funzione dei bisogni espressi: Ogni utente ha la possibilità di presentare osservazioni,

suggerimenti e reclami, tramite il personale a disposizione nel centro od in forma scritta utilizzando l'apposita modulistica. La Direzione si impegna a prendere in esame tutto quanto segnalato e nei casi in cui si renda necessario a dare risposta;

- TRASPARENZA e garanzia di qualità nelle modalità di erogazione delle prestazioni nella disponibilità e confronto con strutture simili, nell'esplicazione degli obiettivi che la struttura intende darsi, nella loro attuazione e nella diffusione dei risultati ottenuti in termini di valutazione dell'efficacia produttiva.

#### ELEMENTI GUIDA SONO E DOVRANNO ESSERE:

- la formazione degli operatori come investimento strategico per migliorare gli aspetti tecnici e gestionali.
- Il lavoro di gruppo per aggregare e migliorare le strategie aziendali
- L'attivazione di sistemi premianti anche per le responsabilità.
- L'attenzione ai suggerimenti dei clienti per quanto riguarda alcune scelte aziendali relative all'accettazione, alle attese e alle urgenze.

#### LA STORIA E L'ESPERIENZA DELL'AZIENDA

L'Ambulatorio B.C.P. S.r.l. viene costituito nel novembre del 1979 con atto notarile.

L'attività originariamente prevede due branche mediche: terapia fisica e radiologia.

Nel 1984 l'Ambulatorio B.C.P. S.r.l. decide di concentrarsi esclusivamente sulla terapia fisica e riabilitazione ed elimina l'erogazione di prestazioni radiologiche.

Diviene così un punto di riferimento per visite e cure fisiatriche non solo per la cittadinanza di Maranello, ove è ubicato, ma anche in tutta la fascia "pedemontana" che interessa più comuni (Castelnuovo Rangone, Castelvetro, Montale, Formigine) limitrofi.

Negli anni novanta il centro mantiene e consolida la sua presenza sul mercato, adeguandosi ai provvedimenti di razionalizzazione della spesa adottati a più riprese da Ministero Sanità, Regione Emilia Romagna e Azienda Locale .

NEL 1998 IL B.C.P. S.R.L., nella logica di una parziale riconversione della sua attività dettata dal mercato e da precisi segnali lanciati dall'azienda locale, ha introdotto una nuova branca specialistica, la diagnostica ecografica, dopo avere naturalmente ottenuto l'autorizzazione dal comune di Maranello a svolgere questa nuova attività.

Nel 2002 il B.C.P. Srl ha ulteriormente ampliato la propria attività', creando una palestra di riabilitazione più grande e completa di spogliatoi m/f per la clientela, e ottenuto l'autorizzazione sanitaria per nuove branche specialistiche: Ortopedia, Chirurgia vascolare/angiologia/flebologia, Urologia, Dermatologia, Neurologia, Cardiologia, per potere essere sempre più il punto di riferimento per l'utenza di maranello e zone limitrofe.

Nel 2009 ottiene l'accreditamento istituzionale (definitivo) dal S.S.Regione Emilia Romagna

Nel 2012 viene fatta domanda di rinnovo di accreditamento e ottenuto accreditamento con il SSN sino la 31/07/2018

Nel 2013 B.C.P. S.rl. introduce altre nuove branche specialistiche ambulatoriali, Scienza dell’Alimentazione e Otorinolaringoiatria

In data 30/01/2018 B.C.P. ha presentato la domanda di rinnovo come previsto da normativa vigente.

La direzione di B.C.P. sempre attenta alle richieste degli utenti ,intende rendere disponibili all’utenza i dati di performance clinica , pubblicando semestralmente i dati di soddisfazione dell’utente e i dati di efficacia clinica della fisioterapia.

Gli obiettivi che B.C.P. S.r.l. si pone sono:

- il mantenimento della nostra clientela nella branca di terapia fisica e riabilitazione accreditata con il S.S.N.
- lo sviluppo dell’attività privata di terapia fisica e riabilitazione
- lo sviluppo dell’attività di diagnostica strumentale sia svolta privatamente che in “service” con il S.S.N.
- il collegamento in rete internet con i CUP dell’Azienda USL e i CUP delle farmacie e Uffici Postali per le prestazioni svolte in accreditamento con il S.S.N..

Il raggiungimento di questi obiettivi non potrà essere disgiunto da un continuo programma di miglioramento e perfezionamento dei servizi offerti alla clientela che sempre più frequentemente, visti i problemi economici in cui si dibatte il S.S.N., usufruirà delle nostre prestazioni in forma privata. In tale ambito rientrano quindi i corsi di aggiornamento e di formazione su nuove tecniche riabilitative, le collaborazioni con altre realtà da cui trarre insegnamento sia a livello operativo che organizzativo e naturalmente anche il percorso di qualità intrapreso.

### **Attività e servizi offerti**

BCP S.R.L. eroga le seguenti prestazioni:

#### **FISIOTERAPIA STRUMENTALE:**

- magnetoterapia
- tecarterapia
- laserterapia altissima potenza
- laserterapia HENEIR
- diatermia ad onde corte: radarterapia
- diatermia ad onde corte: marconiterapia
- elettroterapia
- elettrostimolazioni
- ultrasuonoterapia
- ionoforesi
- idrogalvanoterapia
- correnti diadinamiche
- tens
- paraffinoterapia
- irradiazione infrarossa
- terapia a luce ultravioletta

- trazione scheletrica
- alto voltaggio
- fototerapia Biopton

#### **FISIOTERAPIA MANUALE**

- massoterapia distrettuale
- massaggio connettivale
- massoterapia per drenaggio linfatico
- massaggio di scollamento
- massaggio miofasciale
- pompaggio
- taping

#### **RIABILITAZIONE**

- rieducazione motoria individuale motuleso semplice
- rieducazione motoria individuale motuleso grave
- rieducazione motoria di gruppo
- chinesiterapia
- rieducazione funzionale
- ginnastica correttiva
- kabat
- bobath
- souchard
- Mc Kenzie
- Back school
- Esercizi respiratori
- Esercizi posturali - propriocettivi
- Training deambulatori e del passo
- Terapia occupazionale
- riabilitazione domiciliare

#### **DIAGNOSTICA STRUMENTALE**

- ecografia muscolo tendinea e osteoarticolare
- ecografia internistica e pediatrica
- ecografia tiroide e parti molli
- ecografia ovarica
- ecografia testicoli
- ecografia mammaria
- ecografia pene
- ecografia transrettale
- eco-color-doppler vascolare
- elettrocardiogramma
- elettromiografia
- laringoscopia a fibre ottiche
- endoscopia delle fosse nasali e rinofaringe con fibre ottiche
- esame audiometrico vocale
- esame audiometrico tonale
- impedenzometria
- esame vestibolare

- ecocardioppler

### **DIAGNOSTICA SPECIALISTICA**

- visite fisiatriche
- visite ortopediche
- visite dermatologiche
- visite angiologiche - chirurgia vascolare
- visite neurologiche
- visite urologiche
- visite cardiologiche
- visite oculistiche
- visite otorinolaringoiatriche
- elaborazione di programma alimentare
- terapia educativa del diabetico e dell'obeso
- indagine alimentare

### **TRATTAMENTI MANU MEDICA**

- manipolazioni vertebrali - mobilizzazioni della colonna
- infiltrazioni
- mesoterapia
- artrocentesi
- crioterapia
- diatermocoagulazione
- test allergologici
- specillazione dei canalicoli lacrimali
- specillazione del punto lacrimale
- applicazione terapeutica di lente a contatto
- esame del fundus oculi
- terapia sclerosante per capillari e vene arti inferiori
- esame audiometrico
- esame vestibolare
- impedenziometria
- lavaggi auricolari

I Requisiti di qualità delle prestazioni erogate sono definiti oltre che nel NOMENCLATORE NAZIONALE ,NEI CONTRATTI STIPULATI CON L'AZIENDA SANITARIA LOCALE E nei PROTOCOLLI A.U.S.L. nei documenti

- PROTOCOLLO DELLE TERAPIE (D.09.01)
- PROTOCOLLO APPLICATIVO TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE (D.09.05)
- PROTOCOLLO KINESITERAPIA (D.09.06)
- PROTOCOLLO DELLA DIAGNOSTICA (D.09.02)
- CATALOGO DEI PRODOTTI

NEL D.09.01 sono raccolti tutti gli standard di applicazione delle terapie fisiche che possono essere identificati con :

- i massimi e i minimi di potenza di erogazione delle correnti ( galvanica , faradica , esponenziale ,ecc.)
- l'intensità del calore (per le termoterapie)
- la durata massima delle terapie
- le controindicazioni

In D.09.05 e D.09.06 sono riportati gli standard di applicazione della terapia fisica e riabilitazione; le eventuali modifiche agli standard di applicazione vengono fatte solo in presenza di una prescrizione specialistica o medica che lo specifichi.

In D.09.02 sono raccolti gli standard di applicazione della diagnostica strumentale e specialistica.

I suddetti documenti sono a disposizione del personale medico e paramedico ogni volta che vi sia il bisogno di consultarli.

il catalogo dei prodotti contiene requisiti di qualità e indicatori e standard dei macro prodotti riabilitazione e terapia fisica ,diagnostica specialistica,diagnostica strumentale

### **BACINO D'UTENZA**

IL bacino di utenza di BCP è prevalentemente di cittadini del distretto di Maranello oltre alle zone limitrofe.

BCP comunque è aperto a chiunque voglia usufruire dei suoi servizi.

### **Organizzazione ed articolazione dei servizi**

I REQUISITI DEL SERVIZIO RICHIESTO VENGONO RIESAMINATI PRIMA DI OFFRIRE IL SERVIZIO AL CLIENTE (AD ESEMPIO: PRIMA DELL'ACCETTAZIONE DEL PREVENTIVO), ASSICURANDO CHE:

- A) i requisiti del servizio siano definiti,
- B) siano state risolte le eventuali divergenze tra i requisiti contrattuali rispetto a quelli espressi in precedenza,
- C) esista la capacità per soddisfare i requisiti stabiliti.

IL SERVIZIO VIENE OFFERTO AL FRUITORE ATTRAVERSO IL CONTATTO DIRETTO CON L'AZIENDA O L'EMISSIONE DI DOCUMENTAZIONE A FRONTE DI PARTECIPAZIONE A GARE. IL SERVIZIO PUÒ ESSERE STANDARD OPPURE PROGETTATO SU MISURA PER IL CLIENTE.

LE REGISTRAZIONI DEI RISULTATI DEI RIESAMI E DELLE CONSEGUENTI AZIONI SONO CONSERVATE DAL RAQ.

QUANDO I REQUISITI DI UN ORDINE/CONTRATTO VENGONO MODIFICATI, BCP S.R.L. ASSICURA CHE SIANO CORRETTI I RELATIVI DOCUMENTI E CHE IL PERSONALE COINVOLTO SIA MESSO A CONOSCENZA DELLE MODIFICHE COME RIPORTATO NELLA SEZIONE 3 "RIESAME DEL CONTRATTO"

Le modalità operative e le responsabilità connesse con le attività di gestione delle richieste cliente e del riesame del contratto sono definite in SEZIONE 3"riesame del contratto"

LE REGISTRAZIONI DEI RIESAMI DEI CONTRATTI SONO CONSERVATE SECONDO QUANTO DEFINITO DALLA SEZIONE 3"RIESAME DEL CONTRATTO".



## STANDARD DI QUALITA' IMPEGNI E PROGRAMMI

La direzione del centro effettua indagini periodiche sul grado di soddisfazione dei clienti.

La stessa assume il proprio impegno per la garanzia dell'utenza; gli indicatori sono il mezzo per oggettivare l'impegno e gli standard definiscono il livello atteso di qualità delle prestazioni. Gli impegni, gli indicatori e gli standard devono essere comprensibili, appropriati e misurabili.

Sono impegni:

- la modulistica minima: in genere costituita dalla "programma scheda terapeutica" e "dalla presa in carico" per l'attività di fisioterapia, e dai referti rilasciati dai medici in caso di visita od esame clinico. Entrambe sono formulate su moduli appositi intestati al centro con firma leggibile e linguaggio chiaro e comprensibile; sono sempre rintracciabili e riproducibili. Le immagini fotografiche ed i tracciati degli esami specialistici, in copia unica, vengono sempre rilasciati ai pazienti .
- L'accesso: riferibile ad un protocollo di comportamento relativo al primo contatto del cliente con il Poliambulatorio BCP:
- I programmi di prenotazione: chiari nelle date, negli orari e nella elencazione della terapia da effettuare, disponibili e consultabili attraverso la Segreteria.
- Il miglioramento dell'informazione all'utenza :nel dare l'informazione gli operatori tengono conto delle caratteristiche dell'interlocutore, della sua cultura generale e specifica, della sua età e degli aspetti psicologici.  
Il linguaggio utilizzato per dare l'informazione deve essere chiaro e comprensibile dalla persona comune, semplice e non tecnico.  
L'informazione deve essere precisa e dettagliata , qualora insorgano barriere linguistiche vengono attivati i percorsi adeguati

SONO OBIETTIVI CIRCA:

### Il diritto all'informazione e facilitazione all'accesso alla struttura sanitaria

- garantire all'atto dell'accesso una accoglienza personalizzata con un colloquio e la consegna del materiale cartaceo informativo;
- garantire l'aggiornamento annuale dei protocolli di accoglienza;
- garantire la continuità dell'informazione; garantire la valutazione critica dei reclami;
- garantire lo scambio di informazione tra gli operatori;
- informare il medico curante dell'eventuale necessità di continuità assistenziale.

### La personalizzazione e umanizzazione

- garantire la riservatezza delle informazioni;
- garantire le procedure scritte relative al consenso firmato;

- garantire modalità e correttezza delle accoglienze;
- garantire il rispetto del regolare scorrimento nelle prenotazioni
- garantire una modulistica completa e chiara;
- garantire la valutazione della soddisfazione del cliente;
- garantire il rispetto dei tempi previsti per la consegna dei referti e della documentazione sanitaria in genere.

#### Il confort e la sicurezza della struttura sanitaria

- garantire uno spazio per le attese arredato e confortevole anche per gli eventuali accompagnatori;
- garantire locali puliti con microclima adeguato;
- garantire servizi igienici adatti anche per i portatori di handicap.

#### La prevenzione

- garantire la salute del personale mediante la effettuazione delle valutazioni dei rischi ai sensi del D.Lgs. 626/94;
- garantire la predisposizione del programma degli interventi migliorativi da attuare;
- garantire l'osservazione del piano di prevenzione e controllo delle infezioni.
- garantire la gestione del rischio clinico ossia danni causati al paziente nel corso dell'assistenza sanitaria

#### MECCANISMI DI TUTELA

La struttura sanitaria garantisce il cliente con la valutazione dei reclami e con il confronto periodico dei risultati ottenuti gli anni precedenti. I reclami possono essere verbali o scritti; per questi ultimi è prevista una risposta anch'essa scritta entro sette giorni dalla ricezione dalla Direzione Sanitaria (SAN) se il reclamo è di origine sanitario o dalla Direzione generali (DIR) se è di origine organizzativa o amministrativa.

#### APPENDICE

##### Diritti dell'utente

##### L'utente:

- ha diritto ad essere curato con tempestività, attenzione e rispetto anche delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- ha diritto di conservare il proprio nome;
- ha diritto di essere assistito da personale sanitario di suo gradimento e di cui si possa conoscere le generalità;
- ha diritto alla salvaguardia della propria intimità e riservatezza durante le pratiche mediche.

In particolare, i diritti degli utenti si possono così riassumere:

##### Diritto all'informazione ed al consenso

L'utente ha il diritto di ricevere una informazione riservata, rispettosa, comprensibile e puntuale sugli atti diagnostici e terapeutici, sui rischi connessi agli stessi, sugli effetti

secondari e le controindicazioni e sulla possibilità di trattamenti alternativi anche se effettuabili presso strutture sanitarie diverse, infine sui ritardi o variazioni del programma clinico previsto.

L'utente viene messo a conoscenza in modo dettagliato del costo dei trattamenti e delle prestazioni proposte e delle modalità di pagamento. Ha diritto di ricevere tutte le informazioni al fine di poter esprimere un consenso effettivamente informato.

Il cliente può interrompere le terapie in atto manifestandone la volontà .

Il cliente ha diritto di essere ascoltato dal personale per ogni sua necessità sanitaria e al termine della cura anche di essere istruito sul modo migliore di condurre la convalescenza.

#### Diritto alla privacy

Il diritto alla riservatezza si osserva nel raccogliere, con la massima discrezione possibile, le notizie sulla persona indispensabili per avere informazioni cliniche necessarie alla terapia, alla visita od all'esame strumentale.

Il diritto alla riservatezza comporta, da parte di tutti gli operatori, il dovere del segreto professionale o d'ufficio. Informazioni sullo stato di salute e sull'andamento delle cure praticate verranno date solo al paziente; ai suoi famigliari o ad altre persone, solo previo consenso dell'interessato.

#### Diritti dei minori

Il minore d'età, durante le cure e le prestazioni, ha il diritto ad avere vicino uno dei genitori o persona delegata della famiglia.

#### Doveri del cliente

##### Il cliente

- ha il dovere quando accede ad una struttura sanitaria di mantenere un comportamento responsabile, rispettoso dei diritti degli altri pazienti e del personale sanitario preposto;
- ha il dovere di rispettare gli ambienti, le attrezzature, e gli arredi di cui può disporre;
- ha il dovere di osservare gli orari e i turni convenuti;
- ha il dovere di rispettare l'eventuale attesa presso la reception sia all'atto della prenotazione che all'uscita delle prestazioni. Tale tempo è reso necessario dalle disposizioni per quanto attiene alle registrazioni dell'accesso e della prestazione effettuata stabilita dalla vigente normativa regionale;
- ha il dovere, qualora intenda rinunciare a prestazioni programmate, di avvisare per tempo in modo da non creare interruzione dei servizi e sprechi di risorse;
- ha il dovere di richiedere le prestazioni sanitarie nei tempi e nei modi previsti;
- ha il dovere di non fumare negli ambienti propri delle prestazioni sanitarie;
- ha il dovere di assumere le informazioni nei modi previsti e di rispettare le indicazioni relative alla sicurezza in qualunque modo espressi;
- ha il dovere di pagare la prestazione quando previsto.

## PRESTAZIONI AMBULATORIALI:

- **DIAGNOSTICA SPECIALISTICA E DIAGNOSTICA STRUMENTALE.**

BCP dispone di un servizio di accettazione per l'effettuazione di prenotazione e pagamento delle prestazioni presso il quale ci si deve recare prima della visita per espletare le normali procedure amministrative.

Si accede alla prenotazione con richiesta del Medico di Medicina Generale del o Pediatria di Libera scelta.

- **PRENOTAZIONE DI VISITE ED ESAMI:**

Può essere fatta telefonicamente o di persona, nei seguenti orari:  
dal Lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle 14.30 alle 18.30  
Telefonicamente al N° 0536/940736

Le prenotazioni di prestazioni tramite SSN vengono effettuate tramite il sistema di prenotazione CUPweb gestito dalla AUSL.

Le prenotazioni di prestazioni private vengono gestite attraverso il sistema gestionale di BCP.

- **TICKET**

è una forma di partecipazione alla spesa sanitaria dovuta da parte del cittadino per le prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale e di diagnostica strumentale e di laboratorio. I criteri di partecipazione sono stabiliti dalla normativa nazionale e regionale.

Le direttive regionali attuali prevedono che tutti i cittadini siano chiamati alla corresponsione della quota di partecipazione alla spesa sanitaria, tranne per casi di diritto all'esenzione per status (patologia o stato fisico) o per reddito.

- **PAGAMENTO TICKET:**

In tutti i casi in cui è prevista la partecipazione alla spesa Sanitaria l'utente, deve pagare il ticket il giorno previsto per la prestazione presso la cassa di BCP. In contanti o con bancomat.

L'utente ha la facoltà di pagare il ticket personalmente o tramite interposta persona.

- **PAGAMENTO DI ONORARIO PER PRESTAZIONE PRIVATA :**

Ove sia stata effettuata una prestazione in forma privata il saldo della prestazione deve essere effettuato presso la cassa di BCP dopo aver effettuato la prestazione

- **RITARDO:**

Se il paziente si presenta con un ritardo rispetto all'orario fissato, compatibilmente con le attività in corso, sarà visitato in coda compatibilmente con le attività di servizio.

- **RITIRO REFERTI:**

Il referto è a consegna immediata.

Per tutelare la privacy degli utenti, i referti relativi agli accertamenti sanitari devono essere ritirati dal diretto interessato, ed in caso di impossibilità, da persona delegata con delega scritta e documento d'identità proprio.

### Indicatori e standard

Macro Prodotto:	DIAGNOSTICA STRUMENTALE	
Requisito di qualità	INDICATORE	STANDARD
accessibilità	Fasce di orario mattutine e pomeridiane	sempre
Tempestività (prestazioni in libera professione)	Giorno appuntamento-giorno di prenotazione per le prenotazioni fatte ad accesso diretto	max 8gg
Tempestività (prestazione in accreditamento con ssn)	Giorno appuntamento - giorno prenotazione per prestazioni con il SSN	<=60 gg
Grado di soddisfazione dell'utenza	Numero schede di valutazione qualità con disponibilità del personale positiva sul totale schede raccolte	> al 95%
	Numero schede di valutazione qualità con professionalità degli operatori positiva su totale schede raccolte	> al 95%
	Numero schede di valutazione qualità con Organizzazione del centro positiva sul numero totale schede raccolte	> al 95%
	Numero schede di valutazione qualità con valutazione sugli ambienti positiva sul numero totale schede raccolte	> al 95%
documentabilità	Rilascio referto	Nel 100% dei casi
Standardizzazione	Tempi stabiliti per la prestazione	si

Macro Prodotto:	DIAGNOSTICA SPECIALISTICA	
Requisito di qualità	INDICATORE	STANDARD
accessibilità	Fasce di orario mattutine e pomeridiane	sempre
Tempestività (prestazioni in libera professione)	Giorni di attesa	Max 8 gg
Tempestività (prestazione in accreditamento con ssn)	Giorno appuntamento-giorno di prenotazione per le prenotazioni per prestazioni con il SSN	Max 30 gg
documentabilità	Rilascio referto	Nel 100% dei casi
Standardizzazione	Tempi stabiliti per la prestazione	si
Disponibilità degli operatori	Grado di soddisfazione del paziente rispetto alla disponibilità degli operatori, all'organizzazione, alla professionalità agli ambienti	> al 95%

Gestione del rischio	MACROPRODOTTO DIAGNOSTICA SPECIALISTICA E DIAGNOSTICA STRUMENTALE	
REQUISITO DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Garanzia dell'analisi dei rischi attivi e latenti attraverso analisi contenziosi e segnalazioni	Sistema di rilevazione delle segnalazioni e registrazione delle segnalazioni	Rilevazione ed elaborazione del 100% delle segnalazioni
sterilizzazione	N° di sterilizzazioni positive/numero di sterilizzazioni effettuate	100%
Gestione rifiuti speciali	Presenza di almeno 1 contenitore adatto alla tipologia di rifiuto per locale	100%
Gestione dei DPI (GUANTI)	Presenza di almeno 1 confezione di guanti per locale	100%

## Gli Specialisti

Branca specialistica	specialista
FISIATRIA	D.SSA S. FIORENTINI (DIR.SAN.) DR. U. DE SANTIS PROF. F. FEDERZONI
ORTOPEDIA	PROF. F. FEDERZONI DR. P. L. BONUCCI DR. E. TRIPOLI DR. G. COCCHI DR. C. SEVERINO
DERMATOLOGIA	D.SSA A. GRANDI
UROLOGIA	DR. L. GATTI DR. N. NYEK NDEP DR. F.D. VITELLI DR. R. ANCESCHI D.SSA L. MARZOTTA
NEUROLOGIA	DR. S.FACCHINI
ECOGRAFIA	DR. B. TALIA D.SSA. P. PUPPO
CHIRURGIA VASCOLARE	DR. M. BESSONE D.SSA J. VERONESI
CARDIOLOGIA	D.SSA M.C. TESORIERI D.SSA R. GHINELLI D.SSA C.M. LEONARDI
OCULISTICA	D.SSA E.CONTE D.SSA E. MESSORI
OTORINOLARINGOIATRIA	DR. G.FERRI
SCIENZA DELL'ALIMENTAZIONE	D.SSA R. GOVONI

PRESTAZIONI TERAPEUTICHE E RIABILITATIVE

E' possibile effettuare previa prenotazione, presso il servizio di accettazione prestazioni di riabilitazione e terapia fisica dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20.

Le prestazioni vengono effettuate da terapisti e massofisioterapisti qualificati che annualmente frequentano corsi di aggiornamento per migliorare la qualità delle prestazioni.

POLIAMBULATORIO CERTIFICATO PER IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ  
UNI EN ISO 9001:2015

Gli standard di servizio sono stati definiti da protocolli stilati e condivisi dal direttore sanitario e dagli operatori di reparto.

Il reparto è situato al piano terra e permette accesso anche ai disabili accedendo direttamente alla palestra di riabilitazione.

Le prestazioni sono erogate dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00.

#### INDICATORI E STANDARD

<b>Macro Prodotto:</b>	<b>RIABILITAZIONE E TERAPIA FISICA</b>	
<b>Requisito di qualità</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD</b>
accessibilità	Fasce di orario mattutine e pomeridiane	sempre
tempestività	Differenza tra giorno di prenotazione e giorno di erogazione	Non superiore di <u>30</u> gg
Grado di soddisfazione dell'utenza	Numero schede di valutazione qualità con disponibilità del personale positiva sul totale schede raccolte	> al 95%
	Numero schede di valutazione qualità con professionalità degli operatori positiva su totale schede raccolte	> al 95%
	Numero schede di valutazione qualità con Organizzazione del centro positiva sul numero totale schede raccolte	> al 95%
	Numero schede di valutazione qualità con valutazione sugli ambienti positiva sul numero totale schede raccolte	> al 95%
Standardizzazione	Tempi stabiliti per la prestazione	si

Gestione del rischio	MACROPRODOTTO Riabilitazione E Terapia Fisica	
REQUISITO DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Garanzia dell'analisi dei rischi attivi e latenti attraverso analisi contenziosi e segnalazioni	Sistema di rilevazione delle segnalazioni e registrazione delle segnalazioni	Rilevazione ed elaborazione del 100% delle segnalazioni
Gestione rifiuti speciali	Presenza di almeno 1 contenitore adatto alla tipologia di rifiuto nel reparto	100%
Gestione dei DPI (OCCHIALI LASER)	presenza di occhiali operatore e occhiali	100%



	paziente per ogni tipologia di laser	
Gestione dei DPI (GUANTI)	Presenza di almeno 1 confezione di guanti per reparto	100%