Poliambulatorio privato BCP SRL
Accreditato con il SSN :
Fisiochinesiterapia e rieducazione funzionale, Ortopedia
Ecografia, Chirurgia vascolare e Angiologia,Ecocolordoppler, Dermatologia,
Urologia,Cardiologia,Neurologia,Oculistica, Punto Prelievo, Chirurgia
Ambulatoriale
(ex legge 724/94)
Autorizzazione Sanitaria per , Otorinolaringoiatria, Scienza dell'Alimentazione
Medicina dello Sport, Pneumologia, Reumatologia, Gastroenterologia,
Neurologia, Endocrinologia.
(L.R. 34/1998 –L.R. 4/2008)
v.le Graziosi 31- 41053 Maranello
tel. 0536 –940736 fax 0536-940736
E-mail bcpbcp@virgilio.it
Sito Web: www.poliambulatoriobcp.it

Direttore sanitario
Dott. Claudio Colombi, specialista in ortopedia

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 "accessibilià" (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 partente, 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 similari, 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 attivita', creando una palestra di riabilitazione piu' 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 piu' 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.
Nel gennaio 2021 B.C.P. ha ottenuto rilascio di nuova Autorizzazione Sanitaria per ampliamento delle branche specialistiche di Medicina dello Sport, Pneumologia, Reumatologia, Gastroenterologia, Endocrinologia, Punto Prelievo, in seguito alla creazione di nuovi ambulatori in locali adiacenti alla propria sede.
In data 7.8.2023 B.C.P. ha ottenuto il rinnovo e l'ampliamento dell'Accreditamento Istituzionale da parte della Regione Emilia Romagna con determina 17142 di pari data

La direzione di B.CP. 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 Multisorgente (YAG-IR-HeNe)
- ❑ diatermia ad onde corte: radarterapia

- ❑ diatermia ad onde corte: marconiterapia
- ❑ elettrostimolazione
- ❑ ultrasuonoterapia
- ❑ ionoforesi
- ❑ idrogalvanoterapia
- ❑ correnti diadinamiche
- ❑ tens
- ❑ paraffinoterapia
- ❑ irradiazione infrarossa
- ❑ trazione scheletrica
- ❑ alto voltaggio
- ❑ fototerapia Bioptron

FISIOTERAPIA MANUALE

- ❑ massoterapia distrettuale
- ❑ massaggio connettivale
- ❑ massoterapia per drenaggio linfatico
- ❑ massaggio di scollamento
- ❑ massaggio miofasciale
- ❑ pompage
- ❑ 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

- ❑ videodermatoscopia
- ❑ laser Co2 uso dermatologico
- ❑ uroflussometria
- ❑ ecografia muscolo tendinea e osteoarticolare
- ❑ ecografia internistica e pediatrica
- ❑ ecografia tiroide e parti molli
- ❑ ecografia addome completo
- ❑ ecografia addome superiore

- ❑ ecografia addome inferiore
- ❑ ecografia cutanea e sottocutanea
- ❑ ecografia linfonodale
- ❑ ecografia testicoli
- ❑ ecografia transrettale
- ❑ eco-color-doppler vascolare
- ❑ ecocolordoppler cardiaco
- ❑ elettrocardiogramma
- ❑ elettromiografia
- ❑ laringoscopia a fibre ottiche
- ❑ endoscopia delle fosse nasali e rinofaringe con fibre ottiche
- ❑ esame audiometrico vocale
- ❑ esame audiometrico tonale
- ❑ impedenzometria
- ❑ esame vestibolare
- ❑ spirometria

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 educazionale del diabetico e dell'obeso
- ❑ consulenza alimentare
- ❑ visite gastroenterologiche
- ❑ visite endocrinologiche
- ❑ visite reumatologiche
- ❑ visite pneumologiche
- ❑ visite medicina dello sport per idoneita' agonistica
- ❑ visite medicina dello sport non agonistiche
- ❑ consulenze psicologiche

TRATTAMENTI MANU MEDICA

- ❑ infiltrazioni ecoguidate
- ❑ infiltrazioni
- ❑ mesoterapia
- ❑ artrocentesi
- ❑ crioterapia
- ❑ diatermocoagulazione

- ❑ incisione di cisti
- ❑ incisioni e rimozioni corpi estranei sottocutanei
- ❑ dermoabrasione
- ❑ cure macchie della pelle
- ❑ eliminazione rughe
- ❑ plexr
- ❑ shaving
- ❑ filler dermici
- ❑ cura inestetismi viso corpo
- ❑ trattamento cheratosi
- ❑ biopsie cute e sottocute
- ❑ rimozione unghie, matrice ungueale e plica ungleare
- ❑ curettage di unghia, matrice ungueale e plica ungleare
- ❑ rimozione non asportativa di ferita, infezione o ustione
- ❑ rimozione asportativa di ferita, infezione o ustione
- ❑ correzione di cicatrice o briglia retrattile della cute
- ❑ frenulotomia
- ❑ circoncisione
- ❑ altra asportazione o demolizione locale di lesione o tessuto dell'uretra /condilomi o piccole lesioni genitali esterni
- ❑ specillazione dei canalicoli lacrimali
- ❑ specillazione del punto lacrimale
- ❑ asportazione calazio
- ❑ applicazione terapeutica di lente a contatto
- ❑ esame del *fundus oculi*
- ❑ terapia sclerosante per capillari e vene arti inferiori
- ❑ esame audiometrico
- ❑ esame vestibolare
- ❑ lavaggi auricolari

PUNTO PRELIEVO

- ❑ Analisi ematochimiche
- ❑ Analisi di microbiologia
- ❑ Esami per intolleranze alimentari e allergie
- ❑ Breath test
- ❑ Terapia iniettoria

CHIRURGIA AMBULATORIALE NELLE SEGUENTI BRANCHE SPECIALISTICHE:

- ❑ DERMATOLOGICA
- ❑ OCULISTICA
- ❑ UROLOGICA
- ❑ ORTOPEDICA
- ❑ CHIRURGIA VASCOLARE

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 requsiti di qualita 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:

<u>Il diritto all'informazione e facilitazione all'accesso alla struttura sanitaria</u>

- 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 cosi 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 proposti 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 registrazione 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 di visite specialistiche ed esami diagnostici 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.
Il ritiro di referti degli esami di laboratorio può avvenire direttamente in segreteria o tramite posta elettronica.

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 90%
	Numero schede di valutazione qualità con professionalità degli operatori positiva su totale schede raccolte	> al 90%
	Numero schede di valutazione qualità con Organizzazione del centro positiva sul numero totale	> al 90%

	schede raccolte	
	Numero schede di valutazione qualità con valutazione sugli ambienti positiva sul numero totale schede raccolte	> al 90%
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 prenotazione 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 90%

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	DR. U. DE SANTIS DR. V. GHERARDI DR.SSA S.STIGNANI KANTAR DR.SSA V. TARGA DR.SSA C.L.D'ALBERTON
ORTOPEDIA	DR. C. COLOMBI* *Direttore sanitario DR. E. TRIPOLI DR. G. COCCHI DR. C. SEVERINO DR.SSA M. NORDI DR.SSA A. PAGANO
DERMATOLOGIA	D.SSA A. GRANDI DR. M. COPPINI DR.SSA N.F.HOLMO
UROLOGIA	DR. N. CARAVETTA DR. S. RABITO DR. R. FERRARI DR. C. ZARACA
NEUROLOGIA	DR. S.FACCHINI
ECOGRAFIA	DR. B. TALIA DR. C. GENTILINI DR. F.C.PALMIERI
CHIRURGIA VASCOLARE	DR. M. BESSONE D.SSA J. VERONESI D. G CAPPUCCIO D.SSA N. KITAI GORA
CARDIOLOGIA	D.SSA M.C. TESORIERI D.SSA C.M. LEONARDI DR. G.L. GAZZOTTI

	DR. D. PETTORELLI DR. S. SPAGNI
OCULISTICA	D.SSA E. MESSORI DR. A.R. JANJANI
OTORINOLARINGOIATRIA	DR. M. SAMMAK
ENDOCRINOLOGIA	D.SSA G. ROSSI
GASTROENTEROLOGIA	DR. M. PULVIRENTI
PNEUMOLOGIA	DR. N. D'AUTILIA
MEDICINA DELLO SPORT	DR. L. D'ANTONIO
REUMATOLOGIA	D.SSA L. VACCARI
TERAPIA DEL DOLORE	D.SSA C. PINNA
CONSULENZA PSICOLOGICA	D.SSA E. SIMONI
CONSULENZA NUTRIZIONALE	DR. L. FRANCHELLA
PUNTO PRELIEVO	INF. M.GRIMALDI
BREATH TEST	BIOLOGA M. TASCHINI

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.
Gli standard di servizio sono stati definiti da protocolli stilati e condivi 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

Macro Prodotto:	**RIABILITAZIONE E TERAPIA FISICA**	
Requisito di qualità	**INDICATORE**	**STANDARD**
Accessibilità	Fasce di orario mattutine e pomeridiane	sempre
Tempestività	Differenza tra giorno di prenotazione e giorno di erogazione	Non superiore di 30 gg
Grado di soddisfazione dell'utenza	Numero schede di valutazione qualità con disponibilità del personale positiva sul totale schede raccolte	> al 90%
	Numero schede di valutazione qualità con professionalità degli operatori positiva su totale schede raccolte	> al 90%

	Numero schede di valutazione qualità con Organizzazione del centro positiva sul numero totale schede raccolte	> al 90%
	Numero schede di valutazione qualità con valutazione sugli ambienti positiva sul numero totale schede raccolte	> al 90%
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 paziente per ogni tipologia di laser	100%
Gestione dei DPI (GUANTI)	Presenza di almeno 1 confezione di guanti per reparto	100%

Private clinic BCP SRL
Accredited with the SSn:
Physiotherapy and functional rehabilitation, Orthopedics.
Ophthalmology, Ultrasound, Vascular surgery and Angiology, Dermatology,
Urology, Cardiology, Electromyography, Sampling Point,Outpatient surgery.

Not accredited for:
Otolaryngology , Food science,
Sports Medicine, Pneumology, Rheumatology, Gastroenterology, Neurology, Endocrinology.

v.le Graziosi 31- 41053 Maranello
tel. 0536 -940736 fax 0536-940736
E-mail bcpbcp@virgilio.it
Website: www.poliambulatoriobcp.it

Health director
Dr.Claudio Colombi, orthopedic.

CHARTER OF SERVICES

D.M. 19/5/1995 N.65

PREMISE

The Service Charter aims to represent all the services provided and the commitments made to users by the BCP Clinic, and responds in particular to the need to improve the relationship between the client and the organization through transparency.
The elements contained in the same content are oriented towards the citizen-user benefiting from specialist outpatient services, and in this sense, the "service charter" represents the commitment of the health care unit to respect pre-established standards of organization and quality.

The service charter is to be understood as a dynamic synthesis of a process in progress that perceives the organization transforming itself according to the needs of the client with operators' collaboration. In fact, it contains information related only to the clinic in question because it wants to be an agile tool for consultation with respect to the organization and the commitments made towards users.

This service card has been created according to the Ministry of Health's guidelines on the simplicity of access routes, on clinical information, on the orientation of users and their reception, but also considers cultural contributions made by the Management, from the staff and also from some users particularly attentive to the problems contained in it.

The card that was outlined by the BCP Clinic has tried to consider all these factors that determine the quality of the service offered:

- For the aspects related to timing, elements related to "timeliness" (waiting times to access the services) and to "accessibility" (days and opening time) of the services, to the "standardization" (expected time for the performance)

- For the aspects linked to the simplicity of the routes, elements related to "comfort" (possibility of telephone booking for visits) and "Ease" (easy access to the structure and availability of internal staff) have been identified.

- The satisfaction of users, who have used the services, is verified by filling in a questionnaire available at the facility. The collected elements are evaluated by the B.C.P. clinic in order to make service improvements.

- Regarding "personalization", privacy elements have been defined as elements that protect the confidentiality of the interviews between doctor and patient or relative, and the personalization of relationships with medical operators, physiotherapists, nurses and secretaryship personnel.

INSPIRED PRINCIPLES

The basic inspiring principles, of which the BCP Clinic is committed to observance, can be summarized as follows:

- EQUALITY: equal opportunities for all citizens in accessing the service;

- EQUITY AND IMPARTIALITY: equal treatment with respect to the same diagnostic and therapeutic needs on the users' side, equal right to the performance and quality of these ones;

- CONTINUITY: stability and regularity of the functioning of the BCP Poliambulatorio services;

- EFFICIENCY AND EFFECTIVENESS: guarantee of professional skills and technologies suitable to ensure the correspondence of the services provided to users' need, while achieving an optimal relationship between the results assured and the resources used by the BCP Clinic to obtain them; technical effectiveness through the development of research and organizational

innovation, organizational and production effectiveness through the activation of management paths and procedures able to guarantee the optimal use of financial and human resources;

- RIGHT TO INFORMATION: specialists' rigorous implementation of the provisions of the Medical Deontological Code regarding information to the client on therapies and prescriptions, on the possible risks and side effects and on results;

− RESPECT FOR THE PERSON: the staff of the BCP Poliambulatorio is committed to adopting behaviors that do not compromise in any way the respect for customers or that are harmful to their dignity;

- AVAILABILITY, COURTESY, CORRECTNESS, HUMANIZATION: the relationship with users is also affected by the climate of serenity and trust that allows to rely on care with tranquility. In fact, BCP Polyclinic, requires to each operator, besides the specific technical competence, also courtesy and availability;

- SAFETY: the BCP Clinic pays the utmost attention to customer safety, it is a company commitment to ensure clinical risk management to reduce the probability of adverse events.
To avoid the risk of transmission of infections between the operator and customer and between customers, appointments are taken exclusively by booking, and there are appropriate disposable devices available to the whole personnel, to be used whenever possible, and appropriate procedures for sanitation and disinfection;

- CUSTOMER SATISFACTION, OBSERVATION AND COMPLAINTS: attention to the results according to the needs expressed: each user has the opportunity to present observations, suggestions and complaints, through the personnel available in the center or by using the appropriate written forms. The Management undertakes to examine all the information reported and in cases where it is necessary to respond;

- TRANSPARENCY and quality assurance in the methods of providing services in availability and comparison with similar structures, in the implementation of the objectives that the structure intends to provide, in their implementation and in the dissemination of the results obtained in terms of production efficiency assessment.

GUIDE ELEMENTS ARE AND SHOULD BE:

- training of operators as a strategic investment to improve technical and management aspects.
- Group work to aggregate and improve company strategies
- Activation of reward systems also for responsibilities.
- Attention to customers' suggestions regarding some company choices related to front desk, expectations and urgencies.

HISTORY AND EXPERIENCE OF THE COMPANY

B.C.P. Srl it was established in November 1979 by notary.
The activity originally includes two medical branches: physical therapy and radiology.
In 1984 B.C.P. Srl decides to focus exclusively on physical therapy and rehabilitation and eliminates the provision of radiological services.
It thus becomes a point of reference for visits and physiatric care not only for the citizens of Maranello, where is located, but also in the whole "foothills" area that interests the most common (Castelnuovo Rangone, Castelvetro, Montale, Formigine) neighbors.

In the nineties the center maintains and consolidates its presence on the market, adapting itself to the measures to rationalize the expenditure adopted on several occasions by the Ministry of Health, the Emilia Romagna Region and the Local Company.
IN 1998 B.C.P. SRL, in the logic of a partial reconversion of its activity dictated by the market and precise signals launched by the local company, has introduced a new specialized branch, ultrasound diagnostics, after having naturally obtained authorization from the municipality of Maranello to carry out this new activities.
In 2002 the B.C.P. Srl has further expanded its activities, creating a larger and complete rehabilitation gym with m / f changing rooms for customers, and obtained health authorization for new specialist branches: Orthopedics, Vascular surgery / Angiology / Phlebology, Urology, Dermatology, Neurology, Cardiology, to be more and more 'the reference point for the users of Maranello and surrounding areas.
In 2009 he obtained institutional (definitive) Accreditation from the S.S. Regione Emilia Romagna
In 2012 an application for renewal of accreditation is made and accreditation is obtained with the National Health Service until 31/07/2018
In 2013 B.C.P. S.rl. introduces other new branches of specialist outpatient, Food Science and Otorhinolaryngology
On 30/01/2018 B.C.P. has submitted the renewal application as required by current legislation.
In January 2021 B.C.P. has obtained the issue of a new Health Authorization for the expansion of the specialized branches of Sports Medicine, Pneumology, Rheumatology, Gastroenterology, Endocrinology, Medical Sampling Point, following the creation of new clinics in premises adjacent to its headquarters.
On 7.8.2023 B.C.P. obtained the renewal and expansion of the Institutional Accreditation by the Emilia Romagna Region with determination 17142 of the same date

The management of B.C.P. always attentive to users' requests, it intends to make clinical performance data available to users, publishing the user satisfaction data every six months and the data on the clinical efficacy of physiotherapy.

OBJECTIVES OF B.C.P. Srl

The objectives that B.C.P. Srl arises are:
- the maintenance of our clientele in the branch of physical therapy and rehabilitation accredited with the S.S.N.
- the development of private physical therapy and rehabilitation activities
- the development of the instrumental diagnostic activity carried out privately or in "service" with the S.S.N.
- Internet connection with the CUP of the USL Company and the CUP of pharmacies and Post Offices for the services performed in accreditation with the S.S.N.

The achievement of these objectives cannot be separated from a continuous program of improvement and improvement of the services offered to customers that increasingly, given the economic problems in which the S.S.N. is debated, will benefit from our services in private. This includes training and refresher courses on new rehabilitation techniques, collaborations with other organizations from which to learn both at an operational and organizational level, and naturally also the quality path undertaken

Activities and services offered
B.C.P. S.R.L. delivers the following services:
INSTRUMENT PHYSIOTHERAPY:

- Magnet
- Multisource laser (YAG-IR-HeNe)
- High Power laser therapy
- Short wave diathermy: radar therapy
- PHOTOTHERAPY-BIOPTRON
- electrostimulations
- ultrasound

- iontophoresis
- idrogalvanotheraphy
- diadynamic currents
- tens
- paraffin
- pressure therapy
- infrared radiation
- tecarterapia (ultrasound)
- scheletal traction
- High Voltage stimulation

MANUAL PHYSIOTHERAPY

- district massage therapy
- connective tissue massage
- massage therapy for lymphatic drainage
- separation massage
- myofascial massage
- pompage
- taping

REHABILITATION

- individual motile motor re-education
- serious motor motory rehabilitation
- Perineal re-education
- group motor re-education
- physiotherapy
- functional re-education
- corrective gymnastics
- kabat
- Bobath
- Souchard
- Mc Kenzie
- Back school
- respiratory exercises
- post postural - proprioceptive exercises
- Walking and walking training
- home rehabilitation
- speech Therapy

INSTRUMENTAL DIAGNOSTICS

- Videodermatoscopy
- Co2 laser for dermatological use
- uroflowmetry
- tendon and osteoarticular ultrasound
- Intern internist and pediatric ultrasound
- Abdominal ultrasound
- thyroid ultrasound and soft parts
- ost obstetric and gynecological ultrasounds
- vascular echocolordoppler
- electrocardiogram
- electromyography
- echocardio
- spirometry

SPECIALIST DIAGNOSTICS

- physiatric visits
- orthopedic visits
- dermatological visits
- cardiological visits
- otorhinolaryngology visits
- dietary visits
- eye exams
- neurological visits
- angiological visits - vascular surgery
- urological visits
- gastroenterologists visits that
- endocrinogical visits
- rheumatological visits
- pneumological visits
- sports medicine visits for competitive fitness
- non competetive sports medicine visits
- psychological consultations

MANU MEDICA TREATMENTS

- ultrasound-guided infiltration
- infiltration
- cryotherapy
- diathermocoagulation
- incision of cysts
- incisions and removal of subcutaneous foreign bodies
- dermabrasion
- cures skin blemishes
- elimination of wrinkles
- plexr
- shaving
- filler
- treats face and body blemishes
- skin and ubcutaneous biopsies
- nail removal, nail matri and greasy fold
- curettage of nail, nail matrix and greasy fold
- non exercise removal of wound, infection or burn
- excisional removal of wound, infection or burn
- correction of scar or retractable bridle of the skin
- frenutolotomy
- circumcision
- other local removal or demolition of lesion or tissue of the urethra / warts or small external genital lesions
- sclerotherapy
- mesotherapy
- allergy tests
- acupuncture
- ear washes
- specillation of lacrimal canaliculi
- tear point specillation
- therapeutic application of contact lens
- examination of the *fundus oculi*
- sclerosing therapy for capillaries and lower limb veins
- audiometric examination
- vestibular examination

- ear washes

MEDICAL SAMPLING POINT

- Blood chemistry test
- Microbiologist analysis
- Tests for food intolerances and allergies
- Breath test
- Injection therapy

- OUTPATIENT SURGERY IN THE FOLLOWING SPECIALIST BRANCHES:
  - ❑ DERMATOLOGICAL
  - ❑ OCULISTICS
  - ❑ UROLOGY
  - ❑ ORTHOPEDICS
  - ❑ VASCULAR SURGERY

The Quality Requirements of the services provided are defined as well as in the NATIONAL NOMENCLATER, IN CONTRACTS STIPULATED WITH THE LOCAL HEALTH COMPANY AND IN THE PROTOCOLS A.U.S.L. in the documents

- PROTOCOL OF THERAPIES (D.09.01)
- REHABILITATION PROTOCOL (D.09.05)
- REHABILITATION PROTOCOL 1 (D.09.06)
- PROTOCOL OF THE DIAGNOSTICS (D.09.02)
- PRODUCTS CATALOG

IN D.09.01 all the application standards of physical therapies are collected that can be identified with:
• the maximum and minimum power supply current (galvanic, faradic, exponential, etc.)
• the intensity of heat (for thermotherapies)
• the maximum duration of the therapies
• contraindications

In D.09.05 and D.09.06 are the rehabilitation application standards; any changes to the standards of application are made only in the presence of a specialist or medical prescription that specifies it.

In D.09.02 the standards for the application of instrumental and specialized diagnostics are collected.
The aforementioned documents are available to medical and paramedical staff whenever there is a need to consult them.
THE CATALOG OF PRODUCTS CONTAINS QUALITY REQUIREMENTS AND INDICATORS AND STANDARDS OF MACRO PRODUCTS REHABILITATION AND PHYSICAL THERAPY, SPECIALIST DIAGNOSTICS, INSTRUMENTAL DIAGNOSTICS

CATCHEMENT AREA
The catchment area of B.C.P it is predominantly of citizens of the Maranello and Sassuolo districts as well as the surrounding areas.
B.C.P. however it is open to anyone who wants to use its services.

Organization and articulation of services

The requirements of the requested service are re-examined before providing the customer service (for example: before the appointment of the quote), ensuring that:
a) the service requirements are defined,
b) any discrepancies between the contractual requirements with respect to those expressed previously have been resolved;
c) the capacity exists to meet the established requirements.
the service is offered to the user through the direct contact with the company or the issue of documentation in front of participation in gare. the service can be standard or designed to measure for the customer.
the recordings of the results of the reviews and of the consequential actions are preserved by the raq.

When the requirements of an order / contract are changed, B.C.P. s.r.l. ensures that the related documents are corrected and that the involved personnel is made of knowledge of the amendments as shown in section 3 "review of the contract"
the operating procedures and responsibilities related to the management of customer requests and the review of the contract are defined in section 3 "review of the contract"
the recordings of the contracts 'reviews are kept according to the following section 3 "review of the contract".

Commitments are::

- the minimum forms: generally consisting of the "therapeutic card program" and "the taking charge" for the physiotherapy activity, and the reports issued by the doctors in the event of a visit or clinical examination. Both are formulated on specific forms headed to the center with legible signature and clear and understandable language; they are always traceable and reproducible. The photographic images and the traces of the specialized exams, in single copy, are always released to the patients.
- Access: referable to a behavioral protocol related to the customer's first contact with the B.C.P. Clinic:
- Reservation programs: clear dates, times and list of therapy to be performed and available through the secretariat.
- The improvement of information to users: in giving information, operators take into account the characteristics of the interlocutor, his general and specific culture, his age and psychological aspects.
The language used to give the information must be clear and understandable by the ordinary person, simple and non-technical.

The information must be precise and detailed, if language barriers arise, the appropriate paths are activated

Objectives about:

The right to information and facilitation of access to healthcare facilities

- to guarantee at the moment of access a personalized welcome with an interview and the delivery of informative paper material;
- guarantee the annual update of reception protocols;
- guarantee the continuity of information; guarantee critical appraisal of complaints;
- guarantee the exchange of information between operators;
- inform the attending physician of any need for continuity of care

Personalization and humanization

- guarantee the confidentiality of information;

- guarantee the written procedures related to the signed consent;
- guarantee the modalities and correctness of the reception;
- guarantee respect for the smooth sliding in bookings
- guarantee complete and clear forms;
- guarantee the evaluation of customer satisfaction;
- guaranteeing compliance with the deadlines for the delivery of medical reports and documentation in general.

The comfort and safety of the health facility

- guarantee a space for waiting, furnished and comfortable even for accompanying persons;
- to guarantee clean premises with an adequate microclimate;
- guarantee sanitary facilities suitable also for disabled people.

Prevention

- guarantee the health of personnel by carrying out risk assessments pursuant to Legislative Decree 81;
- guarantee the preparation of the program of improvement measures to be implemented;
- guarantee the observation of the infection prevention and control plan.
- Ensure risk management for clinical risk, that is damage caused to the patient during health care

Mechanisms of protection

The health structure protects customer with the evaluation of complaints and with the periodic comparison of the results obtained in previous years. Complaints can be verbal or written; for the latter there is a written reply within seven days of receipt, by the Health Department (SAN) if the complaint is of medical origin or by the General Directorate (DIR) if it has an organizational or administrative origin.

APPENDIX

User rights

The user:

- has the right to be treated with timeliness, attention and respect even of their philosophical and religious convictions;
- has the right to keep his name;
- has the right to be assisted by health personnel of his liking and whose general information can be known;
- has the right to the protection of their privacy and privacy during medical practices.

In particular, user rights can be summarized as follows:

Right to information and consent

The user has the right to receive confidential, respectful, comprehensible and timely information on diagnostic and therapeutic measures, on the risks connected to them, on the secondary effects and contraindications and on the possibility of alternative treatments even if

they can be carried out at different health facilities, and on delays or changes in the planned clinical program.

The user is made aware in detail of the cost of treatments and services offered and payment methods. You have the right to receive all information in order to express an informed consent.

The client can interrupt the therapies in progress by manifesting their will.

Right to privacy

The right to confidentiality is observed in collecting, with the utmost discretion, the information on the person indispensable to obtain clinical information necessary for therapy, visit or instrumental examination.

The right to privacy entails, on the part of all operators, the duty of professional secrecy or ex officio. Information on the state of health and the progress of the treatments will be given only to the patient; to his family or to other persons, only with the prior consent of the interested party.

Children's rights

The minor under age, during treatment and benefits, has the right to have one of the parents or a delegated person of the family nearby.

Duties of the client

The client:

- has the duty when he accesses a healthcare facility to maintain responsible behavior, respectful of the rights of other patients and of the medical staff in charge;
- has the duty to respect the environments, equipment, and furnishings available to him/her;
- has the duty to observe the agreed timetables and shifts;
- has the duty to respect any waiting at the reception both at the time of booking and at the exit of the services. This time is made necessary by the provisions regarding registration of the access and the service provided established by the current regional legislation;
- has the duty, if it intends to renounce scheduled services, to warn in time so as not to create interruption of services and waste of resources;
- has the duty to request health services in the time and manner envisaged;
- has a duty not to smoke in the environment of health services;
- has the duty to take the information in the manner envisaged and to comply with the indications relating to security in any way expressed;
- has the duty to pay the service when expected.

AMBULATIONAL PERFORMANCE:

• SPECIALIST DIAGNOSTICS AND INSTRUMENTAL DIAGNOSTICS.
B.C.P. has an acceptance service for the booking and payment of the services to be carried out before the visit to complete the normal administrative procedures.
The booking is made under request of the General Practitioner of the Free choice pediatrics.

• BOOKING OF VISITS AND EXAMS:

It can be done by phone or in person.
In person, in the following hours:
- From Monday to Friday from 8.30 to 12.30 and from 14.30 to 18.30
By phone at N ° 0536/940736 active from Monday to Friday
from 8.00 to 20.00.
The booking of services through SSN is made through the CUPweb reservation system managed by the AUSL.
Reservations for private services are managed through the B.C.P. management system.

• TICKET

It is a form of participation in health care payable by the citizen for outpatient specialist assistance and instrumental and laboratory diagnostics. The criteria for participation are established by national and regional legislation.

Current regional directives require all citizens aged between 6 and 65 to pay the fee for participation in the health expenditure, except for cases of right of exemption by status (pathology or physical condition) or by income.

• TICKET PAYMENT:

In all cases where the user is expected to participate in health spending, he must pay the ticket on the day scheduled for the service at the B.C.P. cash desk before using the service.
In cash or by debit or check.
The user has the right to pay the ticket personally or through a third party.

• HONORARY PAYMENT FOR PRIVATE PERFORMANCE:

Where a private benefit has been made, the balance of the benefit must be paid at the B.C.P. cash desk after the service has been completed

• DELAY:

If the patient shows up in delay regards to the scheduled time,
compatibly with the current activities, it will be visited in the queue compatibly
with service activities.

• REFERENCE RETREAT:

The report is for immediate delivery except for ecg for non-competitive activities (within 3 working days).
To protect the privacy of users, the reports related to health checks
must be withdrawn by the interested party, and in case of impossibility, from
delegated person with written proxy and own identity document.

The collection of laboratory test reports can be done directly in the secretariat or by e-mail.

Indicators and standards

Product Macro: INSTRUMENTAL DIAGNOSTICS

Quality requirement	STANDARD	INDICATOR
Accessibility	Morning and afternoon	Always
Timeliness (benefits in free profession)	Day appointment-day of reservation for private bookings made with direct access	<8 days time bands
Timeliness (provision in accreditation with SSN)	Day appointment - reservation day for services with the SSN	<= 60 days
Degree of user satisfaction	Number of quality evaluation cards with positive staff availability on the total cards collected	> to 90%
	Number of quality evaluation cards with professionalism of the positive operators on total cards collected	> to 90%
	Number of quality assessment cards with Positive center organization on the total number of cards collected	> to 90%
	Number of quality evaluation cards with positive environment evaluation on the total number of cards collected	> to 90%
Documentability	Release report	In 100% of cases
Standardization Time	established for performance	Yes

Quality requirement	STANDARD	INDICATOR
Accessibility	Morning and afternoon	Always
Timeliness (benefits in free profession)	Day appointment-day of reservation for private bookings made with direct access	<8 days time bands
Timeliness (provision in accreditation with ssn)	Day appointment - reservation day for services with the SSN	<= 30 days
Degree of user satisfaction	Number of quality evaluation cards with positive staff availability on the total cards collected	> to 90%
	Number of quality evaluation cards with professionalism of the positive operators on total cards collected	> to 90%
	Number of quality assessment cards with Positive center organization on the total number of cards collected	> to 90%
	Number of quality evaluation cards with positive environment evaluation on the total number of cards collected	> to 90%
Documentability	Release report	In 100% of cases
Standardization Time	established for performance	Yes
Risk management	MACRO PRODUCT SPECIALIST DIAGNOSTICS AND INSTRUMENTAL DIAGNOSTICS	
QUALITY REQUIREMENT	STANDARD	INDICATOR
Assurance of analysis of active and latent risks through litigation and reporting analysis	System for recording reports and recording of reports	100% of reports
Sterilization	N ° of positive sterilizations / number of sterilizations carried	out 100%
Special waste management	Presence of at least 1 container suitable for the type of waste per room	100%
PPE management (GLOVES)	Presence of at least 1 pack for room	of 100% local gloves

Schedules and specialists

Branch specialist	Specialist
PHYSIATRY	Doctor U. DE SANTIS Doctor V.GHERARDI Doctor S.STIGNANI KANTAR Doctor V.TARGA Doctor C. L. D'ALBERTON
ORTHOPEDICS	Doctor C. COLOMBI* *Direttore sanitario Doctor E. TRIPOLI Doctor G. COCCHI Doctor C. SEVERINO Doctor M.NORDI Doctor A. PAGANO
DERMATOLOGY	Doctor A.GRANDI Doctor M.COPPINI Doctor N.F.HOLMO
OPHTHALMOLOGY	Doctor E. MESSORI Doctor R.A. JANJANI
UROLOGY	Doctor N. CARAVETTA Doctor S. RABITO Doctor R. FERRARI Doctor C.ZARACA
OTOLARYNGOLOGIST	Doctor M. SAMMAK
PAIN THERAPY	Doctor C. PINNA
NEUROLOGY	Doctor S. FACCHINI
ULTRASOUND	Doctor B.TALIA Doctor C.GENTILINI Doctor F.C.PALMIERI
ECHOCOLORDOPPLER	Doctor M. BESSONE Doctor J. VERONESI Doctor G. CAPPUCCIO Doctor N. KITAI GORA
CARDIOLOGY	Doctor M.C.TESORIERI Doctor C. M. LEONARDI Doctor G.L. GAZZOTTI Doctor D. PETTORELLI Doctor S. SPAGNI
ENDOCRINOLOGY	Doctor G. ROSSI
GASTROENTEROLOGY	Doctor M. PULVIRENTI
PNEUMOLOGY	Doctor N. D'AUTILIA
SPORTS MEDICINE	Doctor L. D'ANTONIO
RHEUMATOLOGY	Doctor L. VACCARI
PSYCHOLOGY	Doctor E. SIMONI
NUTRITIONIST	Doctor L. FRANCHELLA
MEDICAL SAMPLING POINT	Nurse M. GRIMALDI
BREATH TEST	Biologist M. TASCHINI

THERAPEUTIC PERFORMANCE, REHABILITATION

It is possible to make prior reservation at the service of acceptance rehabilitation and physical therapy from Monday to Friday from 8 to 20.
The services are performed by qualified therapists and massage therapists who annually attend refresher courses to improve the quality of their services.
The service standards have been defined by protocols drawn up and shared by the health director and the department operators.
The department is located on the ground floor and also allows access for the disabled by accessing directly to the rehabilitation gym.
The services are provided from Monday to Friday from 8.00 to 20.00.

INDICATORS AND STANDARDS
MACROPRODUCTS REHABILITATION AND PHYSICAL THERAPY

Quality requirement	STANDARD	INDICATOR
Accessibility	Morning and afternoon	always
Timeliness	Day appointment-day of reservation for private bookings made with direct access	<=30 days
Degree of user satisfaction	Number of quality evaluation cards with positive staff availability on the total cards collected	> al 90%
	Number of quality evaluation cards with professionalism of the positive operators on total cards collected	> al 90%
	Number of quality assessment cards with Positive center organization on the total number of cards collected	> al 90%
	Number of quality evaluation cards with positive environment evaluation on the total number of cards collected	> al 90%
Standardization Time	established for performance	yes

Risk management	MACRO PRODUCT MACROPRODUCTS REHABILITATION AND PHYSICAL THERAPY	
QUALITY REQUIREMENT	STANDARD	INDICATOR

Assurance of analysis of active and latent risks through litigation and reporting analysis	System for recording reports and recording of reports Detection and processing	100% of reports
Special waste management	Presence of at least 1 container suitable for the type of waste in the department	100%
PPE management (LASER EYEWEAR)	presence of operator glasses and patient glasses for each type of laser	100%
PPE management (GLOVES)	Presence of at least 1 pack of gloves per department	100%