

- Poliambulatorio Specialistico
- Ambiente e Sicurezza
- Medicina del Lavoro
- Laboratorio Analisi
- Diagnostica per Immagini
- Centro Acustico

Revisione valida per il 2023
Prossimo aggiornamento: gennaio 2024



CARTA DEI SERVIZI DEL GRUPPO SANTA CLARA

Redatta in collaborazione con

- *ANISAP PIEMONTE*
- *TRIBUNALE DEI DIRITTI DEL MALATO – CITTADINANZATTIVA DEL PIEMONTE*

LABORATORIO MEDICO CESARE BATTISTI srl

POLIAMBULATORIO MEDICO CHIERESE srl

CENTRO MEDICO SANTA CLARA srl

www.santaclaragroup.it

PRESENTAZIONE DEL GRUPPO

Il **Gruppo SANTA CLARA** è un modello organizzativo di un credo comune al quale in oltre 30 anni sono stati orientati gli sforzi delle strutture che lo compongono:

Laboratorio Medico Cesare Battisti srl

Poliambulatorio Medico Chierese srl

Centro Medico Santa Clara srl

L'obiettivo del Gruppo è di identificare le esigenze e le aspettative del cittadino, delle aziende e del territorio e di soddisfare con il miglior livello qualitativo e la maggior trasparenza le necessità della Patologia Medica e della Medicina Preventiva.

È nostra convinzione che solo attraverso il coinvolgimento e la partecipazione attiva e propositiva di tutti gli operatori sanitari interni e territoriali si possa perseguire il miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi per meglio soddisfare le esigenze dei cittadini e del territorio.

Riteniamo pertanto che questi obiettivi possano essere raggiunti solo attraverso la gestione comune di vari fattori:

le risorse professionali, il pieno utilizzo delle loro potenzialità e il costante sviluppo delle competenze specifiche

le risorse procedurali e tecniche come la definizione di procedure comuni per l'accessibilità alle strutture e ai servizi, le modalità comportamentali degli operatori, la tutela della privacy, il rispetto della persona

le tecnologie avanzate, raggiunte con investimenti comuni, integrate con l'economicità del servizio offerto

la formazione, un mezzo di crescita indispensabile per aggiornare, sviluppare e migliorare le competenze interne ed esterne

SERVIZI E PRESTAZIONI

Il **Gruppo SANTA CLARA** fornisce i seguenti *servizi integrati e complementari di Patologia*

Medica e Prevenzione:

LABORATORIO ANALISI

Analisi Chimiche, Cliniche, Microbiologiche e Tossicologiche con settori specializzati di:

	CB	PMC	SSN	CMSC
Chimica Clinica e Tossicologia	X		X	
Sieroimmunologia	X		X	
Ematologia	X		X	
Microbiologia	X		X	
Anatomia patologica e Citoistopatologia	X		X	
Genetica	X			

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

	CB	PMC	SSN	CMSC
Radiologia Tradizionale		X	X	
Mammografia		X	X	
Tac dentale - CONE BEAM		X		
Ortopantomografia (Panoramica dentaria e Teleradiografia del cranio)		X	X	
Ecografia Internistica (Addominale, Tiroidea, Mammaria, Testicolare)		X	X	
Ecografia Articolare, Muscolare e Tendinea		X	X	X
Ecografia Endocavitaria (Transrettale e Transvaginale)		X	X	X
Densitometria ossea		X	X	X
Risonanza magnetica articolare				X

- Poliambulatorio Specialistico
- Ambiente e Sicurezza
- Medicina del Lavoro
- Laboratorio Analisi
- Diagnostica per Immagini
- Centro Acustico

Revisione valida per il 2023
Prossimo aggiornamento: gennaio 2024



DIAGNOSTICA CARDIOVASCOLARE

	<i>CB</i>	<i>PMC</i>	<i>SSN</i>	<i>CMSC</i>
ECG		X	X	X
ECG sotto sforzo		X	X	X
Ecocardiografia		X	X	X
Ecocardiocolordoppler		X	X	X
Holter Cardiaco e Pressorio		X	X	X
Visita Cardiologica		X	X	X
Visita Cardiologica		X	X	X
Ecocolor Doppler (TSA, Arti superiori ed inferiori, Aorta addominale)		X	X	X
Visita Angiologica		X		X

- Poliambulatorio Specialistico
- Ambiente e Sicurezza
- Medicina del Lavoro
- Laboratorio Analisi
- Diagnostica per Immagini
- Centro Acustico

Revisione valida per il 2023
Prossimo aggiornamento: gennaio 2024



SPECIALISTICA MEDICA

	<i>CB</i>	<i>PMC</i>	<i>SSN</i>	<i>CMSC</i>
Cardiologia		X	X	X
Ginecologia ed Ostetricia		X	X	X
Oculistica		X	X	X
Ortopedia e Traumatologia		X	X	X
Otorinolaringoiatria		X	X	X
Urologia		X	X	X
Allergologia		X		X
Chirurgia Generale		X		X
Chirurgia Vascolare		X		X
Dermatologia		X		X
Endocrinologia		X		X
Fisiatria		X		X
Gastroenterologia		X		X
Medicina del Lavoro		X		X
Medicina dello Sport		X		X
Medicina Generale		X		X
Medicina Legale e delle Assicurazioni		X		X
Medicina Omeopatica		X		X
Neurologia		X		X
Pediatria		X		X
Pneumologia		X		X
Psichiatria		X		X
Psicologia e Psicoterapia		X		X
Reumatologia		X		X

DIAGNOSTICA STRUMENTALE

	<i>CB</i>	<i>PMC</i>	<i>SSN</i>	<i>CMSC</i>
Audiometria		X		X
Colposcopia		X		X
Elettromiografia		X		X
Impedenziometria e Prove Vestibolari		X		X
Spirometria		X		X

IGIENE, SICUREZZA E MEDICINA DEL LAVORO

	<i>CB</i>	<i>PMC</i>	<i>SSN</i>	<i>CMSC</i>
Definizione e Valutazione del Rischio		X		
Stesura e Gestione dei Protocolli di Sorveglianza Sanitaria		X		
Monitoraggio Biologico ed Ambientale	X			
Indagini Fonometriche	X			
Indagini Microclimatiche	X			

Alla destra della prestazione è indicata l'Azienda che la eroga ed il regime applicato, secondo quanto segue:

CB: Laboratorio Medico Cesare Battisti s.r.l.

PMC: Poliambulatorio Medico Chierese s.r.l.

(*SSN*): prestazione accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale

CMSC: Centro Medico Santa Clara s.r.l.

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione delle prestazioni descritte nella Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi (maggiori dettagli in fondo alla carta dei servizi).

UGUAGLIANZA

La programmazione ed organizzazione delle prestazioni e gli stili di comportamento degli operatori del Gruppo Santa Clara sono ispirati al principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini.

Coerentemente a tale principio, nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche, la condizione sociale, la condizione fisica o psichica. Tale principio significa l'impegno ad evitare ogni ingiustificata discriminazione e non uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali, in quanto le modalità di erogazione delle prestazioni vengono adeguate alle esigenze del singolo utente.

Per consentire a tutti i cittadini uguale opportunità di fruizione dei servizi e delle prestazioni, le aziende del Gruppo Santa Clara si impegnano ad assicurare un'informazione diffusa, ad eliminare gradualmente gli eventuali ostacoli al pieno esercizio del diritto all'uguaglianza: in particolare sono adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di informazione, di accesso e di servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

IMPARZIALITÀ E TRASPARENZA

Il comportamento degli organi e degli operatori nei confronti dei cittadini-utenti è ispirato a criteri di trasparenza, obiettività, giustizia ed imparzialità.

Non è dovuto alcun compenso al personale.

DIRITTO DI SCELTA

Il cittadino ha libertà di scegliere, in rapporto alle corrette informazioni fornite sui servizi erogati, la tipologia di struttura sanitaria cui rivolgersi.

A tal fine presso le aziende del Gruppo Santa Clara di Chieri è istituito l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) con il compito anche di fornire al pubblico, di persona o telefonicamente, le informazioni utili sulle prestazioni e sulle modalità di accesso ai servizi, nonché di ascolto e negoziazione delle eventuali criticità dovessero emergere.

PARTECIPAZIONE

La partecipazione del cittadino, diretta o attraverso organismi di tutela e di volontariato, deve essere sempre consentita, sia per garantire il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

L'utente ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano in possesso del soggetto erogatore.

È stato istituito l'**URP** (Ufficio Relazioni con il Pubblico), il cui compito è quello di vagliare e risolvere, con la collaborazione della Direzione di ogni azienda del Gruppo Santa Clara, eventuali problematiche rilevate dai pazienti o dai loro familiari nell'erogazione dei servizi.

La tutela e la partecipazione dei pazienti all'evoluzione della qualità è garantita e stimolata dalla predisposizione di appositi questionari sulla soddisfazione e dalla possibilità di esporre pareri, giudizi e/o reclami sui servizi erogati.

I questionari sono resi disponibili per il paziente; periodicamente vengono elaborati e analizzati. Le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e definire interventi di miglioramento del servizio.

Inoltre, i reclami, possono avvenire sia verbalmente che per iscritto.

L'URP provvede a dare risposta immediata alle segnalazioni di rapida risoluzione, mentre in altri casi avvia specifiche indagini con i responsabili per fornire un'adeguata risposta dando conto degli accertamenti compiuti e delle eventuali misure organizzative adottate entro il termine massimo di 15 giorni dal ricevimento del reclamo (Rif. Art. 14 del D.Lgs 502/92).

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Ogni azienda del Gruppo Santa Clara programma i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza che costituiscono elementi di qualità dell'assistenza. Si impegna pertanto a razionalizzare, ridurre e semplificare le procedure di accesso ai servizi, di prenotazione delle prestazioni, di pagamento di eventuali prestazioni integrative di carattere non sanitario e di ritiro della documentazione sanitaria anche consentendone l'invio a domicilio.

Vengono forniti agli utenti standard qualitativi elevati monitorando gli obiettivi fissati al fine di migliorare continuamente:

- l'efficacia e la qualità delle diagnosi mediante applicazione corretta ed aggiornata dei Protocolli e delle Istruzioni ricavate da Linee Guida nazionali ed internazionali

validate;

- il rapporto umano fra utenti ed operatori sanitari;
- gli standard tecnologici, adeguandosi ai parametri di riferimento nazionali ed internazionali;
- il comfort;
- l'efficienza della gestione;
- lo sviluppo professionale dei dipendenti.

In sintesi viene garantita ai pazienti l'osservanza dei seguenti principi fondamentali:

- Eguaglianza
- Imparzialità
- Continuità
- Partecipazione
- Efficienza ed efficacia

ATTIVITÀ SCIENTIFICA

Le nostre strutture sanitarie, grazie ai loro settori specializzati ed ai loro ruoli tecnico-professionali, partecipano attivamente a numerosi convegni, programmi di studio e di ricerca con Dipartimenti Universitari, Cliniche Universitarie ed Ospedali.

Alcuni di questi lavori sono stati pubblicati su riviste qualificate quali il *“Journal of Chromatography”* e *“The Journal of Clinical Endocrinology & Metabolism”*.

Tra i principali articoli ricordiamo:

- “Rapid high-performance liquid chromatographic determination of urinary N-(1-methylethyl) - N’- phenyl - 1,4 - benzenediamine in workers exposed to aromatic amines”
- “High-performance liquid chromatographic microassay for methyl ethyl ketone in urine as the 2,4-dinitrophenyl-hydrazone derivate”
- “Plasma mitotane levels in patients with adrenocortical carcinoma (ACC) as measured by capillary gas chromatography with electron capture detection”
- “The value of monitoring plasma mitotane levels to guide treatment of adrenocortical carcinoma”
- “Low-Dose Monitored Mitotane Treatment Achieves the Therapeutic Range with Manageable Side Effects in Patients with Adrenocortical Cancer”

ATTIVITÀ DI FORMAZIONE

Il Gruppo Santa Clara ha al suo interno un settore specifico per la formazione, creato al fine di mantenere aggiornate le attività tecnico-specialistiche e quelle atte al miglioramento della sicurezza e della qualità dei servizi.

ESEMPI DI CORSI DI FORMAZIONE

- La Sicurezza e l'igiene del lavoro nelle strutture sanitarie
- Rischio biologico
- La sicurezza delle apparecchiature elettromedicali
- Rischio radiazioni ionizzanti
- Rischio gas anestetici
- La sicurezza dei laboratori di analisi
- Come instaurare la "corrente buona prassi di laboratorio"

- Primo soccorso
- Rischio incendio e piano di evacuazione
- Dispositivi di protezione individuale e loro utilizzo
- Movimentazione manuale dei carichi
- Uso del videoterminale
- Solventi e preparati pericolosi
- Rischio amianto
- Rumore e vibrazioni

- Analisi aziendale ai sensi delle normative specifiche vigenti
- Valutazione del rischio
- Manuale della sicurezza

ACCESSO ALLE PRESTAZIONI ED ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Il Gruppo Santa Clara promuove per la sua Utenza una politica di semplificazione al massimo delle proprie possibilità per l'accesso alle prestazioni ed alla documentazione sanitaria anche grazie ad un sistema informatico in continuo aggiornamento.

PRENOTAZIONE DI PRESTAZIONI

La prenotazione delle prestazioni può essere effettuata tramite differenti canali.

- Di persona presso gli sportelli fisici in struttura in orario di apertura
- Via mail (fornendo copia dell'atto medico di richiesta, laddove necessario o richiesto) scrivendo a info@santaclaragroup.it
- Online sul sito www.santaclaragroup.it -> prenota online (le prenotazioni online sono collegate con le prenotazioni effettuate in struttura in modo da non proporre posti non liberi ed evitare episodi di overbooking indesiderati)

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

La documentazione sanitaria prodotta conseguentemente ad attività erogata dalle aziende del Gruppo Santa Clara è fornita contestualmente alla prestazione, laddove possibile, su tutti i supporti definiti. Laddove sia necessario fornirla successivamente (ad es. per tempistiche analitiche, o di refertazione), la data di consegna è fornita all'atto dell'accettazione, secondo le tempistiche indicate nello specchio a seguire, salvo eventuali necessità estemporanee.

PRESTAZIONE	CONS. IMMEDIATA	GIORNI ATTESA MEDI
Diagnostica ecografica	SI	
Diagnostica radiologica	NO	3gg
Diagnostica vascolare	NO	3gg
Diagnostica di laboratorio	NO	A seconda degli analiti
Visite specialistiche	SI	

MEZZI PUBBLICI

Da Torino:

Autolinea 30 (partenza da P.zza Vittorio arrivo a Chieri in via C. Battisti)

Trenino FF.SS./Satti (linea Rivarolo - Torino Porta Susa - Chieri)

Da Moncalieri:

Trenino FF.SS./Satti Linea Ferroviaria per Asti

Da Carmagnola:

Linea Ferroviaria (treno per Torino, cambio a Trofarello)

Da Nichelino:

Autolinea 35 (Partenza da Via Amendola arrivo in P.zza Bengasi)

Autolinea 40 con arrivo a Borgo Navile + Linea Ferroviaria per Asti

UBICAZIONE ED ACCESSI

Le tre strutture sanitarie che compongono il **Gruppo SANTA CLARA** sono così ubicate:

Laboratorio Medico Cesare Battisti: Via Cesare Battisti, 12 10023 Chieri (TO)

Centro Prelievi: Strada Genova 56 10024 Moncalieri (TO)

Poliambulatorio Medico Chierese: Via Cesare Battisti, 12 10023 Chieri (TO)

Centro Medico Santa Clara: Via Cesare Battisti, 12 10023 Chieri (TO)

Ogni Azienda del Gruppo Santa Clara, come da richieste di legge, è organizzata con:

- **RSPP** (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione). Si tratta del professionista esperto in Sicurezza designato dal titolare a gestire tutti gli aspetti riguardanti il mantenimento e miglioramento della sicurezza e della salute nei luoghi di lavoro

- **UNITÀ DI EMERGENZA D.Lgs 81/08**

Come previsto dal D.Lgs 81/08 ogni Azienda del Gruppo ha designato, tra i Suoi lavoratori, un'Unità funzionale di emergenza incaricata dell'attuazione delle misure di prevenzione incendi e lotta antincendio, di evacuazione e salvataggio delle persone presenti in struttura, di pronto soccorso e, comunque, di gestione dell'emergenza.

Le aziende del **Gruppo SANTA CLARA** non hanno barriere architettoniche e permettono quindi un accesso sereno anche alle persone con disabilità motorie.

Una sedia a rotelle è presente per chiunque ne faccia richiesta; i pazienti possono accedere sia dal piano interrato ove sono presenti numerosi posti auto, sia dal piano terra.

Al fondo dell'edificio è presente un accesso per pazienti barellati, raggiungibile comodamente da mezzi di trasporto ingombranti come le ambulanze.

Ogni sala di attesa dispone di erogatore di acqua a temperatura ambiente e fredda gratuito; al piano terra nella sala ristoro è disponibile un erogatore di bevande calde a pagamento.

Il personale è formato ad accogliere i pazienti ricordando avendo ben chiaro che si interfacciano con persone la cui salute potrebbe essere più o meno gravemente compromessa, e pertanto diventa un requisito essenziale la cortesia, la chiarezza e la disponibilità ad accogliere tutte le richieste formulate.

LABORATORIO MEDICO

CESARE BATTISTI srl

Via Cesare Battisti, 12 10023 CHIERI (TO)

Tel. 011.06764 Fax 011.0674733

E-mail: info@santaclaragroup.it

laboratorio@santaclaragroup.it

INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E SUI SERVIZI OFFERTI

GESTIONE SISTEMA QUALITÀ CERTIFICATO UNI EN ISO 9001:2015

L'implementazione nella propria Azienda di un Sistema di Gestione per la Qualità certificato conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 è uno strumento strategico fondamentale per:

- accrescere la soddisfazione del cliente;
- migliorare continuamente le prestazioni;
- ottimizzare l'utilizzo delle risorse.

UBICAZIONE ED ACCESSI

La sede centrale del Laboratorio Cesare Battisti si trova in Via Cesare Battisti 12 a Chieri in una posizione strategica tra la stazione ferroviaria, la grande piazza Europa ed il centro storico della cittadina.

Essa è fornita di parcheggio antistante e sottostante, ed è inoltre raggiungibile anche con mezzi pubblici, il bus ATM linea 30 ha infatti la sua fermata proprio a 20 m dall'ingresso del Laboratorio e la Stazione FF.SS. dista circa 500 m.

L'orario di apertura è, dal Lunedì al Venerdì, dalle ore **7,00** alle ore **18,30**
il Sabato dalle ore **07,00** alle ore **13,00**.

STRUTTURA E SERVIZI

I prelievi e la raccolta dei campioni biologici, vengono effettuati dalle ore 7,00 alle ore 10,00.

Per l'esecuzione delle prestazioni sono a disposizione del pubblico:

segreteria-accettazione

sala prelievi

sala d'aspetto

servizi igienici

sala ristoro

Questi locali sono ubicati al piano terreno e risultano completamente staccati dai locali per le analisi cliniche, dove avviene la manipolazione dei materiali biologici, che sono invece posti al secondo piano.

In caso di necessità, il Paziente può usufruire del telefono fisso senza costi aggiuntivi.

- Poliambulatorio Specialistico
- Ambiente e Sicurezza
- Medicina del Lavoro
- Laboratorio Analisi
- Diagnostica per Immagini
- Centro Acustico

Revisione valida per il 2023
Prossimo aggiornamento: gennaio 2024



INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA

Per ogni tipo di informazione gli utenti possono rivolgersi per tutto l'orario di apertura al Responsabile delle Relazioni con il Pubblico e della Segreteria-Accettazione, direttamente in Laboratorio o telefonicamente al numero 011.06764.

L'ordine di accesso alle prestazioni è determinato dall'ordine di arrivo.

Il **“Laboratorio Medico Cesare Battisti srl”** è un Laboratorio di Analisi Cliniche con settori Specializzati di:

Chimica Clinica e Tossicologia

Sieroimmunologia

Ematologia

Microbiologia

Citoistopatologia

Biologia Molecolare

Direttore Sanitario: Dott. Diego Testa

Direttore Tecnico: Dott.ssa Simona Suppo

Il Laboratorio ha iniziato la sua attività nel 1974 ed è stato convenzionato con il Sistema Sanitario Nazionale fin dagli anni '80. Con D.G.R. n. 47-8800 del 25-3-2003 e successiva Deliberazione n. 126-3647 del 2-8-2006 è stato accreditato dalla Giunta Regionale ai sensi della D.C.R. 616/00 e successivi provvedimenti attuativi per l'attività di Diagnostica di Laboratorio (Laboratorio Generale di Base con settori specializzati di Chimica Clinica e Tossicologia, Ematologia, Microbiologia e Sieroimmunologia, Citoistopatologia) in fascia

A.

Partecipa regolarmente e con ottimi risultati alle VEQ (Verifiche Esterne di Qualità) della Regione Piemonte e a programmi volontari di VEQ nazionali ed internazionali.

Aderisce all'ANISAP (l'Associazione Nazionale delle Strutture Sanitarie Private) ed ha una potenzialità di 1.000.000 esami/anno.

Al fine di raggiungere l'obiettivo della qualità e dell'efficienza, il Laboratorio rinnova periodicamente la strumentazione analitica, introduce metodologie innovative, investe sull'automazione integrale e sui ruoli professionali, impegnandosi anche nel settore della ricerca.

L'innovazione tecnologica e professionale ci ha permesso di raggiungere in questi ultimi anni due ambiziosi traguardi:

1. essere un Laboratorio competitivo non solo sul piano dell'efficienza, ma soprattutto su quello della qualità;
2. essere un Laboratorio professionale in grado di rispondere a tutti i settori specializzati.

Per meglio soddisfare le diverse tipologie di esigenze degli utenti e del territorio, è operativo un punto prelievo del Laboratorio:

- a Moncalieri in Strada Genova 56, presso la struttura poliambulatoriale CEM

MODALITÀ DI ACCESSO E PRENOTAZIONE

Tutte le prestazioni sono erogate immediatamente all'utente che ne fa richiesta.

L'accesso alle prestazioni, infatti, è garantito anche senza prenotazione pervenendo direttamente in Laboratorio al mattino dalle ore 7,00 alle ore 10,00.

Per le prestazioni convenzionate con il S.S.N., gli utenti devono produrre la richiesta del medico curante.

Alcune prestazioni possono essere subordinate a prenotazione, laddove ciò si renda necessario per motivi organizzativi (fornitura di materiale particolare, o necessità diverse).

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento della prestazione, nei casi previsti, avverrà direttamente in sede al momento dell'accettazione, in contanti e/o assegno.

Per gli utenti non deambulanti il Laboratorio fornisce il servizio di prelievo a domicilio, previa prenotazione telefonica.

CONSEGNA DEI REFERTI

I referti degli esami eseguiti verranno consegnati di norma dal personale di segreteria dal Lunedì al Venerdì dalle ore 7,30 alle ore 18,30 e il sabato dalle 7,30 alle ore 13,00.

Se la richiesta della prestazione ha carattere di urgenza, il Medico richiedente viene immediatamente contattato dal Laboratorio ed il referto trasmesso non appena disponibile.

Se la caratteristica della prestazione richiede un tempo più lungo, al termine dell'accettazione verrà dichiarato il giorno in cui è possibile il ritiro.

Agli utenti che ne fanno richiesta, il referto potrà essere spedito al domicilio.

POLIAMBULATORIO MEDICO

CHIERESE srl

Via Cesare Battisti, 12 - 10023 CHIERI (TO)

Tel. 011.01106764 Fax 011.0674733

E-mail: info@santaclaragroup.it

info.poliambulatorio@santaclaragroup.it

INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E SUI SERVIZI OFFERTI

GESTIONE SISTEMA QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015

L'implementazione nella propria Azienda di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 è uno strumento strategico fondamentale per:

- accrescere la soddisfazione del cliente;
- migliorare continuamente le prestazioni;
- ottimizzare l'utilizzo delle risorse.

Il “Poliambulatorio Medico Chierese srl” ha iniziato la sua attività nel 1979 ed è stato convenzionato con il Sistema Sanitario Nazionale fin dagli anni '80. Con D.G.R. n. 21-9596 del 9-6-2003 è stato accreditato dalla Giunta Regionale ai sensi della DCR 616/00 e successivi provvedimenti attuativi per l'attività di Diagnostica per Immagini di I livello e per l'attività Specialistico-Ambulatoriale relativa alle specialità di Cardiologia, Oculistica, Ortopedia e Traumatologia, Ostetricia e Ginecologia, Otorinolaringoiatria ed Urologia.

Per restare al passo con i tempi e fornire all'utente servizi sempre all'avanguardia, il Poliambulatorio investe ingenti risorse in tutti i settori della Radiodiagnostica, con particolare attenzione al rinnovamento periodico della strumentazione ed all'acquisizione di ruoli tecnico-professionali mirati.

Direttore Sanitario: Dott. Diego Testa

Direttore Tecnico: Dott. Corrado Bianco

I settori specializzati del Poliambulatorio Medico Chierese srl sono:

- **Specialistica Medica**
- **Radiologia Tradizionale**
- **Risonanza Magnetica**
- **Mammografia**
- **Ortopantomografia**
- **Ecografia**
- **Ecocolordoppler**
- **Densitometria Ossea**
- **Diagnostica Strumentale**

UBICAZIONE ED ACCESSI

Il Poliambulatorio Medico Chierese si trova in Via Cesare Battisti 12 a Chieri in una posizione strategica tra la stazione ferroviaria, la grande piazza Europa ed il centro storico della cittadina.

Essa è fornita di parcheggio antistante e sottostante, ed è inoltre raggiungibile anche con mezzi pubblici, il bus ATM linea 30 ha infatti la sua fermata proprio a 20 m dall'ingresso del Laboratorio e la Stazione FF.SS. dista circa 500 m.

L'orario di apertura è, dal Lunedì al Venerdì, dalle ore **8,00** alle ore **18,30**

il Sabato dalle ore **08,00** alle ore **13,00**.

STRUTTURA E SERVIZI

Le prestazioni ed i servizi erogati dal PMC sono distribuiti nell'arco di tutto l'orario di apertura, ovvero al mattino e al pomeriggio, dal Lunedì al Sabato.

Gli utenti hanno a disposizione all'interno della struttura:

- sale d'aspetto dedicate
- ufficio di segreteria all'ingresso per facilitare le operazioni di accettazione e di accesso ai servizi
- ambulatori medici
- sale Ecografiche
- sala Radiologica
- servizi igienici
- locale ristoro

In caso di necessità, il Paziente può usufruire del telefono fisso senza costi aggiuntivi.

INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA

Per ogni tipo di informazione gli utenti possono rivolgersi per tutto l'orario di apertura al Responsabile delle Relazioni con il Pubblico e della Segreteria-Accettazione, direttamente nella struttura o telefonicamente al numero 011.06764.

L'ordine di accesso alle prestazioni è determinato dall'ordine di prenotazione.

MODALITÀ DI ACCESSO E PRENOTAZIONE

Tutte le prestazioni del Poliambulatorio Medico Chierese vengono erogate agli utenti previa prenotazione. È possibile prenotare sia recandosi direttamente in struttura, sia telefonando al seguente numero: 011.06764.

I tempi di attesa per l'esecuzione degli esami sono da 0 a 3 giorni secondo il tempo di preparazione richiesto dall'esame stesso, fatta salva la disponibilità di posti in agenda.

Per gli esami che richiedono una preparazione specifica può essere richiesto l'invio delle istruzioni via mail. Le preparazioni sono comunque disponibili su sito internet.

Per le prestazioni convenzionate con il S.S.N., l'impegnativa ha validità 59 giorni a partire dalla data indicata sulla stessa e deve essere prodotta al momento dell'esecuzione della prestazione.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento della prestazione, nei casi previsti, avverrà direttamente in sede al momento dell'accettazione in contanti, bancomat e/o assegno.

CONSEGNA DEI REFERTI

Il referto delle visite specialistiche viene consegnato immediatamente dal medico specialista.

I referti degli esami eseguiti vengono consegnati dal personale di segreteria entro le 48 ore successive l'esecuzione dell'esame, dal Lunedì al Sabato durante tutte le ore di apertura della struttura.

Se la richiesta della prestazione ha carattere di urgenza, il referto viene consegnato in giornata.

Se le caratteristiche della prestazione richiedono un tempo più lungo, al termine della prestazione verrà dichiarato il giorno in cui è possibile il ritiro.

Agli utenti che ne fanno richiesta, il referto potrà essere spedito al domicilio.

- Poliambulatorio Specialistico
- Ambiente e Sicurezza
- Medicina del Lavoro
- Laboratorio Analisi
- Diagnostica per Immagini
- Centro Acustico

Revisione valida per il 2023
Prossimo aggiornamento: gennaio 2024



CENTRO MEDICO SANTA CLARA srl

Via Cesare Battisti, 12 - 10023 CHERI (TO)

Tel. 011.06764 Fax 011.0674733

E-mail: info@santaclaragroup.it
medicinalavorochieri@santaclaragroup.it
sicurezza@santaclaragroup.it

INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E

SUI SERVIZI OFFERTI

Il Centro Medico Santa Clara srl nasce con l'obiettivo di gestire la Medicina Specialistica Poliambulatoriale, la Diagnostica Strumentale e la Medicina Preventiva sul territorio.

Direttore Sanitario: Dott. Diego Testa

I settori specializzati del **CENTRO MEDICO SANTA CLARA** sono:

- **Specialistica Medica**
- **Diagnostica Strumentale**
- **Igiene del Lavoro**
- **Sicurezza**
- **Formazione ed Informazione**

Le prestazioni sono erogate secondo l'elenco ad inizio documento.

INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA

Per ogni tipo di informazione gli utenti possono rivolgersi per tutto l'orario di apertura al Responsabile delle Relazioni con il Pubblico e della Segreteria/Accettazione, direttamente nella Struttura o telefonicamente al numero **011.06764**.

L'ordine di accesso alle prestazioni è determinato dall'ordine di prenotazione.

MODALITÀ DI ACCESSO E PRENOTAZIONE

Tutte le prestazioni del Centro Medico Santa Clara vengono erogate agli utenti previa prenotazione. È possibile prenotare sia recandosi direttamente in struttura, sia telefonando al seguente numero: **011.06764**

I tempi di attesa per l'esecuzione degli esami sono da 0 a 3 giorni secondo il tempo di preparazione richiesto dall'esame stesso.

Per gli esami che richiedono una preparazione specifica può essere richiesto l'invio delle istruzioni via mail.

CONSEGNA DEI REFERTI

Il referto delle visite specialistiche viene consegnato immediatamente dal medico specialista.

I referti degli esami eseguiti verranno consegnati di norma dal personale di segreteria entro le 48 ore successive l'esecuzione dell'esame, dal Lunedì al Sabato durante tutte le ore di apertura della struttura.

Se la richiesta della prestazione ha carattere di urgenza, il referto viene consegnato in giornata.

Se le caratteristiche della prestazione richiedono un tempo più lungo, al termine della prestazione verrà dichiarato il giorno in cui è possibile il ritiro.

Agli utenti che ne fanno richiesta, il referto potrà essere spedito al domicilio.

UBICAZIONE ED ACCESSI

Il Centro Medico Santa Clara occupa la struttura ubicata in via Cesar Battisti 12 a Chieri, in una posizione strategica tra la stazione ferroviaria, la grande piazza Europa ed il centro storico della cittadina.

Essa è fornita di parcheggio antistante e sottostante, ed è inoltre raggiungibile anche con mezzi pubblici, il bus ATM linea 30 ha infatti la sua fermata proprio a 20 m dall'ingresso del Laboratorio e la Stazione FF.SS. dista circa 500 m.

L'**orario di apertura** è, dal Lunedì al Venerdì, dalle ore **7,30** alle ore **18,30**; il Sabato dalle ore **07,30** alle ore **13,00**.

STRUTTURA E SERVIZI

Le prestazioni ed i servizi erogati dal Centro Medico Santa Clara sono distribuiti nell'arco di tutto l'orario di apertura, ovvero al mattino e al pomeriggio, dal Lunedì al Sabato.

Gli utenti hanno a disposizione all'interno della struttura:

- sale d'aspetto dedicate
- ufficio di segreteria all'ingresso per facilitare le operazioni di accettazione e di accesso ai servizi
- ambulatori medici
- sala Ecografica
- sala Radiologica
- servizi igienici
- locale ristoro

In caso di necessità, il Paziente può usufruire del telefono fisso senza costi aggiuntivi.

PRINCIPI E OBIETTIVI GENERALI

Il Gruppo SANTA CLARA, condivide la cultura che considera la salute come un diritto costituzionale ed universale.

A questo principio informa l'organizzazione della propria attività accogliendo le raccomandazioni formulate dalla O.M.S. e dall'U.E.

Ha perciò redatto la CARTA dei SERVIZI, facendo riferimento alle indicazioni dei "Principi per l'erogazione dei servizi pubblici" emanate dal Consiglio dei Ministri ed allo "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari", assumendo in particolare i seguenti criteri:

Eguaglianza

L'accesso alla struttura ed il trattamento dei clienti non sono condizionati da distinzioni di sesso, età, religione, opinioni politiche e razza.

Imparzialità

Il comportamento nei confronti dei clienti è informato ai criteri di obiettività e di pertinenza delle prestazioni, il pagamento individuale e l'acquisizione di prestazioni integrative non costituiscono motivo di alterazione degli ordini di precedenza acquisiti e dell'attività già programmata.

Continuità

La struttura garantisce lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate, evitando interruzioni e sospensioni non motivate da cause di forza maggiore.

Efficienza ed Efficacia

L'organizzazione del lavoro è mirata a garantire la massima qualità possibile dei servizi ed è informata al criterio del miglioramento continuo della qualità e naturalmente all'osservanza delle norme di legge. In particolare:

è garantito l'accesso alla documentazione comprovante l'autorizzazione ad operare, il rispetto dei requisiti stabiliti dalle leggi e della norma sulla sicurezza individuale e collettiva;

vengono acquisite periodicamente le valutazioni dei clienti e delle organizzazioni dei cittadini tramite questionari, monitoraggi organizzati e con l'adozione, per quanto applicabile, della Analisi partecipata della qualità;

viene garantita la risposta tempestiva e pertinente ai reclami, alle segnalazione ed alle osservazioni dei clienti.

Con la Carta dei servizi, inoltre, il Gruppo SANTA CLARA assume il "Protocollo nazionale sul servizio sanitario per le nuove Carte dei diritti del cittadino" del Tribunale per i diritti del malato, che viene riportato per esteso, realizzando direttamente i provvedimenti in proprio potere e comunque collaborando attivamente alla sua attuazione.

Diritto al tempo: ogni cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo al pari di quello degli operatori sanitari e della amministrazione;

Diritto alla informazione ed alla documentazione sanitaria: ogni cittadino ha diritto ha ricevere tutte le informazioni e la documentazione di cui necessita nonché ad entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo le sue condizioni di salute;

FATTORI DI QUALITÀ

STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI

Accoglienza

Sportello informazioni e prenotazioni all'ingresso.

Personale facilmente identificabile, con camice, divisa e cartellino di identificazione.

Sale di attesa confortevoli con posti a sedere in numero sufficiente in base all'affluenza.

Servizi igienici al piano, distinti da quelli riservati al personale.

Responsabile delle relazioni con il pubblico ben identificabile dall'utente.

Possibilità di pagamento con assegno.

Prenotazione delle prestazioni

Possibilità di prenotazione sia di persona sia telefonicamente.

Informazione completa sulla preparazione degli esami (se necessaria) con promemoria scritto indicante anche l'ora e il giorno della prestazione.

Tempo massimo di attesa allo sportello 5 minuti.

Tempo massimo di attesa per la comunicazione telefonica 3 minuti.

Tempi di attesa delle prestazioni dal momento della prenotazione:

Esecuzione delle prestazioni

Le prestazioni ambulatoriali vengono rese con il massimo rispetto delle norme deontologiche.

Il comportamento del personale e l'organizzazione dei locali tutelano il diritto alla

riservatezza.

Le prestazioni prenotate vengono effettuate con un tempo di attesa massimo di 15 minuti rispetto all'orario di prenotazione.

visite e diagnostica strumentale: da 0 a 7 giorni

radiologia ed ecografia: da 0 a 5 giorni

ecocolordoppler: da 0 a 7 giorni

esami di laboratorio: 0 giorni

Diritti sanciti dalla Carta Europea dei Diritti del Malato

La Carta Europea Dei Diritti Del Malato proclama 14 diritti dei pazienti che, nel loro insieme, mirano a garantire un "alto livello di protezione della salute umana" (articolo 35 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea) assicurando l'elevata qualità dei servizi erogati dai diversi sistemi sanitari nazionali in Europa.

1. Diritto a misure preventive: ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.
2. Diritto all'accesso: ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio (Parimenti non costituirà elemento di discriminazione il Credo religioso professato).
3. Diritto all'informazione: ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.
4. Diritto al consenso: ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.
5. Diritto alla libera scelta: ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate (Ogni malato ha il diritto di richiedere una second opinion circa il trattamento a cui dovrà essere sottoposto).

6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità: ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medicochirurgici in generale.
7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti: ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.
8. Diritto al rispetto di standard di qualità: ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.
9. Diritto alla sicurezza: ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.
10. Diritto all'innovazione: ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.
11. Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari: ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.
12. Diritto a un trattamento personalizzato: ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.
13. Diritto al reclamo: ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.
14. Diritto al risarcimento: ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

La Carta europea dei diritti del malato è stata scritta nel 2002 su iniziativa di Active citizenship network, in collaborazione con 12 organizzazioni civiche dei Paesi dell'Unione europea: Apovita (Portogallo), Cittadinanzattiva (Italia), Confederación de Consumidores y Usurarios (Spagna), Danish Consumer Council (Danimarca), Deutsche Gesellschaft für Versicherte und Patienten e. V. (Germania), Fédération Belge contre le Cancer (Belgio), International Neurotrauma Research Organization (Austria), Irish Patients Association Ltd (Irlanda), KE.P.K.A (Grecia), Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (Paesi Bassi), The Patients Association (Regno Unito), Vereniging Samenwerkende Ouder-en Patiëntenorganisaties (Paesi Bassi).

Ritiro dei referti

I referti (sigillati ai sensi della vigente normativa sulla tutela dei dati) vengono consegnati contestualmente alla visita; nel caso ciò non possa avvenire, questi possono essere ritirati durante tutto l'orario di apertura delle strutture, a partire dal giorno e dall'ora indicati, dall'interessato o da persona da questi delegata per iscritto.

Il tempo massimo di consegna del referto, dall'esecuzione delle prestazioni, è di 2 giorni.

Igiene

I locali e le attrezzature sono disinfettati e sterilizzati ogni volta che ciò è reso necessario per prevenire danni ai clienti e al personale.

I flussi di raccolta e di distribuzione garantiscono la costante separazione fra i materiali sporchi e quelli puliti.

I locali e i servizi igienici sono mantenuti costantemente in ottime condizioni di pulizia.

Sicurezza

Le condizioni di sicurezza sono garantite dal rispetto delle norme nazionali, con particolare riferimento al D.Lgs. 81/08 smi e regionali.

Tutto il personale è informato in merito al contenuto dei piani di sicurezza e di evacuazione.

Le vie di fuga e l'ubicazione degli estintori sono chiaramente indicati.

A richiesta i clienti possono consultare la documentazione relativa alla sicurezza .

Informazione sulla qualità tecnica

I clienti possono accedere a tutte le informazioni utili per valutare preventivamente la competenza del personale, la qualità tecnica e la buona manutenzione delle attrezzature impiegate.

Il laboratorio di analisi partecipa al programma regionale di verifica della qualità tecnica.

Sono a disposizione dei clienti i curricula dei medici e dei responsabili dei servizi e l'elenco delle principali apparecchiature impiegate.

Segnalazione dei clienti, reclami

I clienti possono inoltrare eventuali reclami presso l'accettazione.

Le segnalazioni dei clienti sulla qualità sono gestite con risposta immediata da parte dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico o entro 30 giorni al massimo - se occorrono maggiori informazioni e/o devono essere istruite al direttore Sanitario/Generale- e sono monitorate.

POLITICA DELLA QUALITÀ

La ricerca e l'attuazione di strategie di miglioramento continuo consentono alle aziende del Gruppo Santa Clara di raggiungere i massimi livelli di competitività e di flessibilità operativa prefissandosi degli obiettivi ispirati ai seguenti principi:

- **orientamento ai Clienti**, per soddisfare i loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative
- **leadership**, per creare e mantenere un ambiente interno che coinvolga pienamente il personale negli obiettivi stabiliti dai vertici dell'organizzazione
- **coinvolgimento del personale**, poiché costituisce l'essenza dell'organizzazione
- **formazione ed informazione**, per garantire un miglioramento continuo del livello qualitativo della professionalità di ogni operatore, nonché un aggiornamento delle rispettive competenze
- **scelta di legalità generale e obbligo di probità e correttezza**, per tutti coloro che prestano a qualunque titolo la loro opera all'interno della struttura
- **sicurezza**, mediante la pianificazione e la realizzazione di piani di manutenzione e di controlli periodici degli impianti e degli apparecchi elettromedicali in uso, nel rispetto delle normative vigenti, al fine di creare e mantenere un ambiente di lavoro sicuro sia per il personale operatore sia per i clienti
- **approccio per processi**, per ottenere i risultati attesi con maggiore efficienza
- **approccio sistemico alla gestione**, identificando e correlando ogni singolo processo
- **miglioramento continuo**, obiettivo permanente dell'organizzazione
- **decisioni basate su dati di fatto**, cioè su dati ed informazioni
- **rapporti di reciproco beneficio con i fornitori**, per migliorare, per entrambi, la capacità di creare valore.

Il Gruppo ha fissato per le proprie aziende i seguenti macro-obiettivi:

- **obiettivi strutturali:** acquisizione di nuovi macchinari e ampliamento dei Servizi
- **obiettivi di performance:** mantenimento di un grado elevato di Qualità degli standard, rispetto continuo della normativa vigente e miglioramento Continuo della soddisfazione dei clienti interni ed esterni;
- **obiettivo qualità:** mantenimento della certificazione ISO 9001: 2015 delle aziende certificate
- **obiettivo servizi:** potenziamento dei servizi erogati.

Inoltre, la Direzione ha definito le caratteristiche del servizio che desidera offrire ai propri Clienti, garantendole attraverso il monitoraggio dei seguenti parametri:

- qualità del lavoro svolto, in termini di mezzi, competenza, completezza ed aggiornamento tecnico
- soddisfazione del Cliente
- efficacia ed efficienza dell'organizzazione.

Sono inoltre monitorati gli obiettivi specifici per ogni struttura ed in particolare:

- il rispetto delle liste di attesa;
- impegno della Direzione e di tutto il Personale Sanitario a mettere a disposizione tutte le risorse disponibili garantendo un iter diagnostico-terapeutico aggiornato
- garantire la massima attenzione al paziente

La realizzazione di una valutazione passa attraverso un aggiornamento continuo dei dati raccolti che tenga conto del punto di partenza, della definizione esplicita degli obiettivi da raggiungere in un determinato periodo di tempo, del metodo formativo da seguire ed infine, della verifica che permetta di stabilire se gli obiettivi sono stati raggiunti e in caso

- Poliambulatorio Specialistico
- Ambiente e Sicurezza
- Medicina del Lavoro
- Laboratorio Analisi
- Diagnostica per Immagini
- Centro Acustico

Revisione valida per il 2023
Prossimo aggiornamento: gennaio 2024



contrario, della revisione del processo.

Una specifica relazione viene inoltre redatta analizzando i Questionari di soddisfazione (Customer Satisfaction) raccolti durante i trimestri. Dall'analisi risulta che il valore medio della soddisfazione, espressa dai pazienti e dai parenti degli stessi, sui fattori oggetto di indagine si attesta ad un livello decisamente soddisfacente.

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Gli strumenti di tutela e di verifica sono attivati indipendentemente dai meccanismi che verranno attuati con il concorso o per disposizione dell'Autorità Sanitaria Regionale o dell'Azienda Sanitaria cui competono le attività di vigilanza.

Allo stesso modo detti strumenti vengono attivati indipendentemente da quelli attuabili con il concorso di organismi di volontariato o di tutela dei diritti.

Ogni Azienda del Gruppo è assicurata per quanto riguarda la Sua responsabilità per fatto proprio o soggetto operante per Suo conto.

1) STRUMENTI DI TUTELA

Ciò premesso ogni Azienda del Gruppo garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per questo ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità e la qualità delle prestazioni. La tutela viene assicurata anche con la messa a disposizione dell'utente di specifici strumenti.

Art. 1

Gli utenti, i parenti, o gli organismi di volontariato o di tutela dei diritti, possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro atti, comportamenti, disservizi che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria assumendosene naturalmente ogni responsabilità.

Art. 2

I soggetti sopra indicati esercitano il proprio diritto:

- inviando o consegnando lettera in carta semplice indirizzata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.);
- compilando apposito modulo, reperibile presso l'Ufficio Accettazione o presso l'U.R.P. e consegnandolo all'U.R.P. stesso
- presentandosi personalmente per riferire verbalmente le proprie osservazioni

all'incaricato dell'U.R.P.;

- provvedendo alla segnalazione a mezzo telefono o fax;

Nel caso di segnalazione telefonica, verbale o telematica, viene compilata una apposita scheda riportante la segnalazione ed i dati necessari per la relativa comunicazione. Non vengono prese in considerazione le segnalazioni anonime.

Art. 3

Le osservazioni, opposizioni e reclami devono essere presentati, secondo le modalità indicate all'art. 2, entro 15 giorni da quando l'interessato ha avuto conoscenza del fatto contestato, secondo quanto previsto dall'art. 14 c.5 D.L.502/92 e successive modificazioni.

Art. 4

Le osservazioni, opposizioni, denunce o reclami, qualora non trovino immediata soluzione, vengono trasmessi dall'U.R.P. alla Direzione entro 4 giorni. Entro lo stesso termine ne viene informato il diretto interessato e viene data notizia al Responsabile del Servizio interessato, affinché una volta valutata la segnalazione pervenuta adotti le eventuali misure necessarie ad evitare la persistenza del disservizio lamentato e fornisca entro 7giorni all'Ufficio richiedente tutte le informazioni necessarie per comunicare una risposta appropriata all'utente.

Art. 5 - Art. 6

All'Ufficio relazioni con il Pubblico (U.R.P.) sono attribuite le funzioni e svolge i compiti citati nel paragrafo a pag.31

Art. 7

Nei casi in cui l'istanza abbia per oggetto la violazione dei principi contenuti nella Carta dei Diritti sottoscritta dalle Associazioni di volontariato e dalle Aziende Ospedaliere, l'esame viene deferito ad una Commissione Mista Conciliativa, composta da un rappresentante dell'Azienda, da un rappresentante della Regione e da un rappresentante delle

Associazioni e presieduta dal Difensore Civico Regionale, o da altra figura esterna all'Amministrazione dell'Azienda. La Commissione di cui sopra ed il suo funzionamento verranno formalizzati con apposito provvedimento quando saranno fornite le opportune indicazioni regionali.

II) STRUMENTI DI VERIFICA

La Direzione del Gruppo ha elaborato un sistema funzionale costituito da Procedure, Istruzioni, Moduli al fine di raggiungere un miglioramento continuo dei propri servizi. Inoltre attraverso una capillare attività di formazione del personale, si garantisce, oltre ad una maggiore preparazione professionale anche un maggior coinvolgimento del personale stesso e pertanto un senso di appartenenza al sistema più partecipato.

L'obiettivo è quello di creare un sistema efficiente ed efficace; per fare ciò è necessario monitorare costantemente il lavoro di ogni singola unità attraverso una serie di indicatori in grado di fornire la conformità all'obiettivo prefissato o lo scostamento.