



Polo Biomedico Adriatico

Polo Biomedico Adriatico s.r.l. - Via Aldo Moro n°1 e n°6, 66054 Vasto (Ch) - Piva 01972680696
info@polobiomedico.it - www.polobiomedico.it - Tel: 0873 368863 - Fax: 0873 69409

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 1 del 03.01.2018

INDICE

Introduzione	pag.3
Presentazione del Polo.....	pag.4
Accesso alle prestazioni	pag.7
Modalità di prenotazione	
Modalità di accesso	
Consegna e ritiro referti	pag.9
Raccomandazioni.....	pag.9
Meccanismi di tutela e verifica	pag.9
Tutela dei dati personali.....	pag.10
Principi fondamentali.....	pag.10
Diritti e doveri	pag.11



INTRODUZIONE

La **Carta dei servizi** costituisce un patto scritto con gli utenti sulla qualità dei servizi offerti dal Polo Biomedico Adriatico per poter raggiungere il pieno soddisfacimento delle esigenze della propria utenza.

Il nostro team considera obiettivo primario il conseguimento di una qualità ottimale del servizio fornito agli utenti, obiettivo che lo impegna ad adeguare il proprio sistema organizzativo ai reali bisogni espressi dagli utenti stessi. L'impegno del Polo Biomedico Adriatico è sempre rivolto a soddisfare il cliente nel rispetto dell'etica e delle norme in essere, a migliorarsi continuamente, a mantenere nel tempo gli standards di riferimento e a costruire un clima aziendale e una cultura orientata alla qualità totale.

La Carta dei Servizi si ispira ai principi fondamentali contenuti nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 (recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"), nel DPCM 19.05.1995 "Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari" e sui Diritti previsti nella Carta Europea dei diritti del Malato.

La **Carta dei Servizi** è il mezzo per favorire al meglio il rapporto tra la struttura e l'Utente, incoraggiandolo a partecipare alla gestione del servizio al fine di tutelare il diritto di ciascuno alla corretta erogazione del servizio stesso.

Il Polo Biomedico Adriatico mediante la **Carta dei Servizi** intende fornire informazioni utili a descrivere l'insieme dei Servizi Sanitari che giornalmente vengono erogati al proprio interno e delineare i punti d'eccellenza della struttura, le proposte migliorative e l'insieme dei dati utili per tutti coloro che intendono conoscerci.

Il documento interpreta in chiave dinamica alcuni aspetti quali:

- L'informazione, la tutela e la partecipazione degli utenti;
- L'accesso alla struttura ed alle prestazioni;
- I rapporti con l'utenza.

Fornisce le modalità che devono essere rispettate nell'erogazione dei diversi tipi prestazioni ed indica i livelli di qualità a cui tendere.

La presente si rivolge a tutti gli utenti del Polo e con essa si impegna a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali di seguito riportati e a rendere il servizio stesso sempre più adeguato alle esigenze degli utenti, mentre questi ultimi verificano che il Polo rispetti gli impegni assunti e possono esigerne l'osservanza.

Il Polo Biomedico Adriatico, consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, si propone di effettuare sondaggi periodici per conoscere come gli stessi lo giudicano. Presso la sede verranno periodicamente messi a disposizione questionari che consentiranno agli utenti di esprimere, anche in maniera anonima, le proprie valutazioni e di fornire suggerimenti per rendere le prestazioni più rispondenti alle loro esigenze.

Per rimuovere eventuali disservizi, che violano i principi e gli standard enunciati nella carta dei servizi, gli utenti possono presentare reclamo.

Il reclamo ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile ed immediato per segnalare comportamenti non in linea con i principi e le finalità della carta dei servizi.

Il presente opuscolo è anche una guida alle modalità di accesso ai servizi offerti e di orientamento dei servizi erogati. La presente **Carta dei Servizi** è aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione o sulla base di variazioni del quadro normativo/organizzativo interno e sulla base di indicazioni di ritorno dagli utenti stessi. Annualmente la direzione ne verifica comunque la validità valutando la necessità o meno dell'aggiornamento.

PRESENTAZIONE DEL POLO BIOMEDICO ADRIATICO

Il Polo Biomedico Adriatico di Vasto svolge attività di consulenza specialistica, diagnosi e cura.

I servizi che offriamo ai nostri pazienti sono:

Visite specialistiche

- Allergologia
- Cardiologia
- Chirurgia Generale
- Chirurgia della cute e dei tessuti molli
- Chirurgia vascolare
- Dermatologia
- Endocrinologia
- Fisiokinesiterapia
- Flebologia
- Gastroenterologia
- Genetica Medica
- Geriatria
- Ginecologia ed Ostetricia
- Malattie infettive
- Medicina del lavoro
- Medicina dello Sport
- Medicina Estetica
- Medicina Fisica e Riabilitativa
- Medicina legale e delle assicurazioni
- Neurologia
- Neuropsichiatria infantile
- Oculistica
- Oncologia
- Ortopedia
- Otorino laringoiatria

- Pneumologia
- Psichiatria e Psicoterapia
- Radiologia e radiodiagnostica
- Reumatologia
- Scienze della Nutrizione
- Urologia

Servizi del poliambulatorio

Radiologia e Radiodiagnostica

- Ecografia
- RX
- Mineralometria ossea computerizzata (MOC)
- Risonanza Magnetica Aperta (RMN)
- Mammografia
- Ortopantomografia

Fisioterapia

- Palestra riabilitativa
- Terapia manuale
- Terapia strumentale (Tecarterapia, ultrasuonoterapia, magnetoterapia, ionoforesi, horizontal therapy, elettroterapia antalgica)

Medicina complementare e coterapie

- Agopuntura e medicina tradizionale cinese
- Pet therapy

Assistenza Domiciliare

- Medicazioni
- Terapia infusiva ed iniettiva
- Posizionamento e rimozione cateteri
- Prevenzione piaghe da decubito
- Visite domiciliari

Polisonnografia.



Il Polo Biomedico Adriatico si propone come struttura sanitaria e socio-sanitaria e offre programmi riabilitativi nelle seguenti aree:

1. Area della riabilitazione neurologica
2. Area della riabilitazione ortopedica
3. Area della riabilitazione respiratoria
4. Area della riabilitazione psicofisica
5. Area della riabilitazione psichiatrica

Riabilitazione Neurologica

La riabilitazione neurologica è rivolta a persone con disabilità secondarie a malattie congenite o acquisite del sistema nervoso centrale e periferico (esiti di ictus cerebrale, traumi cranici e vertebro - midollari, neuropatie e poli-neuropatie acute e croniche, cerebropatie involutive, sclerosi multipla, morbo di Parkinson, distrofia muscolare, paralisi cerebrali infantili, sclerosi laterale amiotrofica ecc.)

Scopo della riabilitazione neurologica è la valutazione, il monitoraggio del danno funzionale, la riduzione della compromissione motoria e neuropsicologica, l'incremento dell'autonomia personale e l'inserimento sociale e familiare.

I programmi riabilitativi necessari al raggiungimento degli obiettivi attesi dall'equipe riabilitativa sono:

- Metodiche e tecniche di rieducazione neuromotoria
- Metodiche e tecniche di rieducazione psicomotoria
- Rieducazione cognitiva

Riabilitazione Ortopedica

La riabilitazione ortopedica è rivolta a persone con disabilità secondarie a malattie congenite e acquisite dell'apparato osteoarticolare e muscolo - scheletrico (esiti di fratture ed esiti di protesizzazione, poliartrosi, malattie infiammatorie croniche, disturbi dell'accrescimento quali scoliosi, cifosi, iperlordosi ecc.)

Scopo della riabilitazione ortopedica è la valutazione e monitoraggio della menomazione e del danno funzionale, la riduzione della compromissione fisica, l'incremento della performance.

Il raggiungimento degli obiettivi attesi avverrà con i seguenti programmi riabilitativi:

- Metodiche e tecniche di rieducazione motoria
- Rieducazione coordinazione statico - equilibrio dinamica generale
- Terapia fisica strumentale
- Mobilizzazione attiva - potenziamento muscolare

Riabilitazione Respiratoria

La riabilitazione respiratoria costituisce valido presidio gestionale rivolto a tutti i pazienti con disabilità secondaria a patologie respiratorie primitive e/o secondarie. Evidenze scientifiche documentano l'utilità della stessa, nei pazienti che necessitano di trattamento chirurgico toracico. Scopo dei programmi riabilitativi respiratori, previa opportuna valutazione clinico-funzionale (test funzionali, esame clinico, diagnostica strumentale e di laboratorio ecc), è promuovere adeguato recupero della disabilità di recuperare il paziente ad un adeguato stile di vita compatibilmente al grado di malattia. Tali obiettivi saranno ottenibili attraverso l'adeguata somministrazione dei seguenti programmi riabilitativi:

- Allenamento gruppi muscolari selezionati
- Allenamento muscoli arti superiori
- Allenamento muscoli arti inferiori
- Allenamento muscoli respiratori

- Esercizi di respirazione controllata
- Tecniche di disostruzione bronchiale

Riabilitazione Psicofisica – Centro No Stress

La riabilitazione Psicofisica è rivolta a persone con difficoltà relazionali, di integrazione all'ambiente, riduzione della capacità globale e cognitiva, riduzione dell'iniziativa motoria, scarsa efficienza del sistema motivazionale, stress psicofisico. Scopo della riabilitazione psicofisica è la valutazione, il monitoraggio del danno funzionale, la riduzione della compromissione neuropsicologica, l'incremento dell'autonomia personale e l'inserimento sociale e familiare. Gli obiettivi attesi saranno ottenuti attraverso:


- Psicoterapia individuale
- Psicoterapia di gruppo
- Psicoterapia familiare
- Attività ludico-ricreative
- Attività motoria
- Psicofisioterapia
- Tecniche educative
- Addestramento alle abilità sociali e della vita quotidiana

LE CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

Il Polo Biomedico Adriatico è collocato al piano terra del Plesso residenziale presente in via Aldo Moro n°1, 6, 41.

È raggiungibile facilmente in quanto immediatamente contiguo alla strada, seguendo le indicazioni presenti su Via Aldo Moro. La struttura è pensata per i portatori di handicap su sedia a rotelle.

Gli ambienti del Polo Biomedico Adriatico dispongono di una zona controllata che corrisponde ai locali della Radiologia.

L'accesso alla "zona controllata" contrassegnata dal segnale  è consentito solo alle persone autorizzate o agli Utenti che devono eseguire esami radiografici o densitometrie e ad accompagnatori di minori o persone disabili.

E' severamente proibito l'accesso alla "zone controllata" da parte di persone non autorizzate e soprattutto di bambini e donne in stato di gravidanza.

ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

La lista di attesa del nostro centro è basata sul principio di pronta disponibilità della diagnostica o dello specialista di riferimento. L'appuntamento viene collocato all'interno del nostro planning settimanale in base all'urgenza della vostra richiesta e alle tempistiche necessarie per l'esecuzione della prestazione da eseguire.

GLI ESAMI SI ESEGUONO SU APPUNTAMENTO PREVIA PRENOTAZIONE diretta presso il centro, telefonicamente e tramite form online.

Alcuni dei servizi che offriamo vengono eseguiti anche in real-time.

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

⇒ prenotazione telefonica diretta o presso gli sportelli della segreteria.

L'addetto alla segreteria consegna una ricevuta contenente tutti gli estremi della prenotazione qual ora non sia possibile eseguirla immediatamente.

Per facilitare le prenotazioni telefoniche si consiglia di munirsi precedentemente di tutte le informazioni minime necessarie che saranno richieste dall'operatore:

- Nome e cognome, data e luogo di nascita del paziente
- Tipo di prestazione richiesta
- Recapito telefonico per eventuali comunicazioni

Al momento della prenotazione il paziente verrà informato sulle modalità di preparazione ed esecuzione della prestazione nel caso sia prevista.

SETTORI	N° Telefono	FASCE ORARIE	SERVIZI
SEGRETERIA/ACCETTAZIONE	0873 368863	Vedi orari di servizio	Informazioni ed appuntamenti esami
Fax	0873 69409	Sempre in funzione	////
e-mail	info@polobiomedico.it		
Sito web	www.polobiomedico.it		

MODALITÀ DI ACCESSO

⇒ presentandosi presso lo sportello dell'accettazione del centro nel giorno e ora stabiliti muniti di *Impegnativa* o *prescrizione medica*, di ricevuta di prenotazione rilasciata dalla segreteria e adeguatamente preparati per la tipologia di prestazione richiesta.

Documentazione necessaria da presentare in segreteria per eseguire l'accettazione:

- Prescrizione del medico curante
- Tessera sanitaria
- Codice fiscale
- Un recapito telefonico (facoltativo) per eventuali comunicazioni
- Eventuali precedenti esami diagnostici o terapie effettuate
- Tessera di appartenenza a circuiti assicurativi sanitari convenzionati con il centro

Altri servizi prestati dalla segreteria:

- Informazioni generali sui servizi offerti dal centro, offerte, pacchetti diagnostici e terapeutici
- Preventivi per esami o visite
- Prenotazioni di prestazioni e servizi personalizzati
- Organizzazione di check-up combinati
- Emissione di fatture e riscossione pagamenti
- Informazioni relative alle convenzioni sanitarie e relative modalità di fruizione
- Rilascio di copie di referti o di documentazione fiscale

ORARI DI SERVIZIO

Il centro è aperto tutti i giorni dalle ore 7:30 alle 20:00 ad esclusione del sabato, durante il quale si osserva l'orario 7:30 – 13:00.

Diagnostica per Immagini

Il centro di Radiologia è aperto tutti i giorni dalle 8:30 alle 19:00 con pausa in orario di pranzo dalle 13:00 alle 14:30. Il sabato osserva l'orario 8:30 – 13:00.

Fisioterapia

Il polo di Riabilitativo è aperto tutti i giorni dalle 8:30 alle 19:00 con pausa in orario di pranzo dalle 13:00 alle 14:30. Il sabato osserva l'orario 8:30 – 13:00.

I presenti orari di apertura e chiusura dei servizi sono stati definiti dalla Direzione Sanitaria. Possono essere soggetti a variazione, con conseguente aggiornamento della presente Carta dei Servizi. Per maggior sicurezza è sempre consigliabile chiedere informazioni al Front-Office.

CONSEGNA E RITIRO REFERTI

Se non specificato diversamente, i referti sono di norma disponibili al termine dell'esame ed il ritiro si effettua presso l'accettazione del centro.

I referti possono essere ritirati anche da persona diversa dal soggetto che ha effettuato l'esame, ma è obbligatoria la delega, previa compilazione del *Ricevuta di ritiro e delega*.

Non vengono, in alcun caso, fornite informazioni sui referti per via telefonica.

RISCOSSIONI E PAGAMENTI

I pagamenti sono effettuabili tramite cassa, bonifico bancario o POS.

RACCOMANDAZIONI

Si raccomanda il rispetto degli orari concordati per l'esecuzione delle prestazioni ed avvisare il centro nel caso di impossibilità o rinuncia ad eseguire l'esame prenotato.

Si raccomanda rispetto delle istruzioni, fornite dal personale medico e tecnico al momento dell'accesso alla prestazione ed al termine dell'esame.

Si raccomanda di conservare con cura i referti e gli eventuali allegati, che vanno mostrati al Medico Prescrittore e che potrebbero essere necessari in occasione di eventuali successivi controlli, soprattutto in strutture diverse.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

⇒ SEGNALAZIONI RECLAMI

Al fine di garantire la tutela degli utenti che si indirizzano al Polo Biomedico Adriatico rispetto ad eventuali disservizi, è stato istituito un Servizio Segnalazioni e Reclami. In segreteria sono a disposizione, in appositi contenitori, i **Questionari di gradimento** e la **Scheda reclami**.

Ogni Utente può, infatti, inviare alla direzione comunicazioni, segnalazioni, istanze, e suggerimenti e precisando, in caso di reclamo, oltre alle proprie generalità, ogni altro particolare utile per identificare con precisione i termini e le circostanze dell'eventuale accaduto. Il Polo si impegna a fornire una risposta scritta o telefonica tempestivamente e comunque entro un periodo di tempo non superiore a trenta giorni decorrenti dalla data di ricezione della lettera o dalla presentazione verbale o telefonica del suggerimento o del reclamo.

Il personale addetto all'Accettazione è a disposizione durante l'orario di servizio ed è stato istruito per:

- Ricevere e registrare segnalazioni e reclami,
- Individuare i referenti per i servizi interessati alle segnalazioni od ai reclami,
- Comunicare le diverse segnalazioni sia verbali (che andranno registrate in apposito registro) che scritte, al Responsabile Qualità, il quale, in collaborazione con la Direzione Amministrativa, si attiverà per risolvere le problematiche segnalate nel più breve tempo possibile.
- Garantire il più stretto riserbo sull'identità del paziente.

TUTELA DEI DATI PERSONALI

Il rispetto dei diritti alla riservatezza e alla corretta gestione dei dati personali sensibili degli utenti è garantita secondo le vigenti normative. È compito dell'operatore dell'accettazione raccogliere direttamente la relativa autorizzazione (**MODULO DI CONSENSO**) al momento dell'acquisizione dati del paziente.

PRINCIPI FONDAMENTALI

In sintonia con gli indirizzi e i pronunciamenti espressi dalle istituzioni del nostro Paese e dalle più avanzate Comunità Internazionali, l'attività assistenziale viene svolta nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **Imparzialità:**

nell'erogazione delle prestazioni sanitarie di propria competenza il Polo ispira le proprie azioni ai principi di imparzialità ed equità a favore del cittadino destinatario del servizio.

- **Eguaglianza:**

tutti i cittadini che necessitano di prestazioni sanitarie godono di uguale diritto di ricevere il servizio richiesto.

- **Diritto di scelta:**

è riconosciuto il diritto del cittadino di poter operare, per la propria salute, le scelte che la vigente normativa gli consente di effettuare.

- **Continuità:**

l'inserimento del nostro centro in un circuito di prestazioni del servizio sanitario nazionale garantisce agli utenti continuità delle cure necessarie, senza alcuna interruzione nello spazio e nel tempo.

- **Partecipazione:**

principio imprescindibile nell'operatività del Polo è la partecipazione e il coinvolgimento diretto del destinatario delle prestazioni in merito alla diagnosi, alla terapia e relativa prognosi.

- **Efficacia ed Efficienza:**

Il Polo Biomedico Adriatico nell'erogazione dei servizi ha come riferimento le linee guida diagnostiche accettate dalle Società Scientifiche Nazionali ed Internazionali.

- **Rispetto della privacy:**

è pienamente operante la normativa del D.Lgs 196/03 e il Regolamento Europeo GDPR che tutelano la riservatezza dell'utente per i più significativi aspetti del trattamento e delle informazioni che lo riguardano.

- **Rispetto dell'utente:**

nei rapporti con l'Utente viene riconosciuta l'inscindibile unitarietà della persona nei suoi aspetti fisici, psicologici, sociali e spirituali, ai quali viene attribuita pari attenzione e dignità.

- **Diritto alla sicurezza fisica:**

in tutte le sedi è data rigorosa applicazione alle leggi in materia di sicurezza, della quale si riconosce il valore prioritario e pregiudiziale per un favorevole svolgimento delle pratiche assistenziali.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i Servizi Sanitari usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte del Polo Biomedico Adriatico.

I DIRITTI:

- Il Paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- Il Paziente ha diritto di ottenere dalla Struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.
- Il Paziente, ha altresì il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.

Ove il Paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.

- Il Paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti.
- Il Paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

I DOVERI:

- Il paziente quando accede in una Struttura Sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti, con la volontà di collaborare con il personale e con la Direzione della struttura.
- Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature, e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.
- L'organizzazione e gli orari stabiliti dalla Direzione devono essere rispettati, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta la struttura.
- Nella Struttura è vietato fumare. Il rispetto di tale norma è un atto di accettazione della presenza di altri e un sano personale stile di vivere nella Struttura.
- Il Personale Sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere dell'utente.
- Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nella sede opportuna.