latuasalute
POLIAMBULATORIO
MEDICO ODONTOIATRICO

CARTA DEI SERVIZI

- *PREMESSA*
- *PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI*
- *POLITICA*
- *MISSION*
- *VISION*
- *OBIETTIVI*
- *STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE DEL POLIAMBULATORIO*
- *ORARI DI APERTURA*
- *SERVIZIO SEGRETERIA*
- *MODALITA' DI PRENOTAZIONE*
- *ATTIVITA' SANITARIA*
- *ELENCO DEI SERVIZI E DELLE PRESTAZIONI*
- *ORGANIZZAZIONE AZIENDALE*
- *STANDARD DI QUALITA'*
- *DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE*
- *DIRITTO ALLA PRIVACY*
- *CONSENSO INFORMATIVO*
- *PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI*
- *SEGNALAZIONI E*
- *RECLAMI*
- *FONTI NORMATIVE*

PREMESSA

La nostra Carta dei Servizi è un documento importante, che permette al paziente di conoscere la nostra struttura, i servizi che forniamo, gli obiettivi e gli strumenti di controllo che ci siamo prefissati per erogare un servizio sanitario di qualità.
Uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi del nostro Poliambulatorio.

Questo documento è rivolto a Enti e Istituzioni, cittadini e interlocutori del Poliambulatorio Latuasalute ed è disponibile sul sito internet www.latuasalute.net

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questa Carta dei Servizi rappresenta una mappa dettagliata e in continuo aggiornamento dei servizi offerti. Esplicita le modalità attraverso le quali il Paziente può segnalare eventuali disservizi o formulare suggerimenti finalizzati al miglior funzionamento delle struttura sanitaria stessa. E' uno strumento rivolto alla tutela dei diritti dei Pazienti

La Carta dei Servizi è orientata all''individuazione di strumenti e programmi per garantire uno standard di servizio sanitario qualitativamente elevato.

POLITICA DEL POLIAMBULATORIO LATUASALUTE

Il Poliambulatorio Latuasalute, definisce ed attua politiche di gestione delle risorse umane e materiali orientate alla qualità della gestione; cura i rapporti con i Pazienti, gli operatori ed i professionisti, secondo logiche orientate alla centralità della persona; assicura competenza, professionale e relazionale attraverso la pianificazione, attuazione, implementazione e controllo di tutti i principali processi.
In quest'ottica, il poliambulatorio si impegna a:

- Adottare le politiche di buona comunicazione e prevedere l'implementazione di interventi mirati alla sua ottimizzazione a tutti i livelli dell'organizzazione tra i diversi interlocutori (operatori sanitari e Pazienti)
- Adeguare continuamente la dotazione delle apparecchiature biomediche e le infrastrutture, per ottenere performance diagnostiche e gestionali sempre più efficaci e qualitativamente efficienti.
- Coniugare le tecnologie con le esigenze dei Pazienti, nel rispetto dei principi di sicurezza impiantistico-strutturale e di gestione del rischio per gli operatorie per l'erogazione di un servizio che mira all'eccellenza.
- Definire iniziative o percorsi formativi rivolti ad operatori e professionisti

MISSION

Il Poliambulatorio Latuasalute si propone come obiettivo quello di porre al centro della propria attività le esigenze del paziente, il suo stato di salute, con attenzione umana e competenza professionale necessarie a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura.
La struttura opera con un'equipe tesa a perseguire il miglioramento della qualità, anche attraverso l'analisi dei risultati, applicando i principi etici condivisi e rispettando la dignità della persona e la sua privacy.

VISION

Il Poliambulatorio Latuasalute mira all'eccellenza, attraverso la formazione continua del personale sanitario e non sanitario, mediante l'implemento delle prestazioni erogate e l'aggiornamento delle dotazioni strumentali, al fine di una maggiore qualità nell'erogazione delle prestazioni.

OBIETTIVI

- Garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato, attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate.
- Soddisfare le esigenze del Paziente.
- Garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:

• la predisposizione di orari di accesso ampi;
• i tempi di attesa e procedure di prenotazione trasparenti;
• il rispetto degli orari concordati;
• la refertazione immediata o in tempi brevi delle prestazioni diagnostiche;
• un ambiente sicuro, igienizzato e confortevole;
• la professionalità e disponibilità da parte di tutto il personale operante della struttura;
• il rispetto della privacy.

STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE DEL POLIAMBULATORIO

Il Poliambulatorio Latuasalute si sviluppa in una struttura di circa … metri quadrati interamente sviluppata al piano terra, senza la presenza di barriere architettoniche.
Sono presenti 2 studi odontoiatrici, 1 studio chirurgico, tre studi ambulatoriali per le visite specialistiche, una stanza per radiologia e diagnostica.
All'ingresso una reception dotata di postazione per l'accettazione

Dove siamo

VIA EUROPA 115
ALZANO LOMBARDO (BG)

INFORMAZIONI SUI SERVIZI EROGATI

ORARIO DI APERTURA: dal Lunedì al Sabato

SERVIZIO PRENOTAZIONI

Le prenotazioni possono essere effettuate di persona o per telefono, tutti i giorni, negli orari di apertura.

CONSEGNA REFERTI

Il referto medico-specialistico è corredato dalle immagini radiologiche e la documentazione completa dell'esame. Il referto viene consegnato entro …. ore, nei casi di urgenza viene consegnato con la massima sollecitudine consentita dai tempi tecnici necessari. I referti vengono consegnati in busta chiusa, indirizzata al medico curante

(secondo le indicazioni del D.L. 196/2003 sulla tutela della privacy) e possono essere ritirati dall'interessato, o da persona delegata.
Su richiesta, i referti possono essere spediti a domicilio con oneri a carico. Gli Specialisti sono a disposizione dei Pazienti e del Medico Curante per discutere i risultati degli esami.

ACCETTAZIONE
Il personale in accettazione fornisce le informazioni riguardanti le prestazioni ed i servizi disponibili, le tariffe relative alle singole prestazioni sanitarie. Il Poliambulatorio garantisce al Paziente i seguenti servizi:
- dal Lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle ore 19.00
- prenotazioni dirette o telefoniche
- incasso corrispettivi per le prestazioni specialistiche.

I pagamenti possono essere effettuati anche mediante carta di credito – bancomat.

ATTIVITA' SANITARIA
Il Poliambulatorio Latuasalute eroga prestazioni di attività specialistica ambulatoriale.

Ambulatorio odontoiatrico

Nell'ambulatorio odontoiatrico sono erogate prestazioni sanitarie di prevenzione, diagnosi e terapia in campo odontoiatrico:

- Chirurgia
- Implantologia
- Ortodonzia
- Conservativa
- Pedodonzia
- Endodonzia
- Protesi dentale
- Igiene orale
- Parodontologia

A**mbulatorio chirurgico**

Nell'ambulatorio chirurgico vi è la possibilità clinica, organizzativa ed amministrativa di effettuare interventi chirurgici e procedure diagnostiche e/o terapeutiche, invasive e semi-invasive, praticabili senza ricovero ordinario o in day surgery, in anestesia topica, loco-regionale e/o analgesia (fino al II° grado della scala di sedazione) su pazienti accuratamente selezionati e che consentano al paziente stesso autonomia motoria e piena vigilanza entro le due ore successive all'intervento.

Ambulatori di assistenza specialistica

Ogni ambulatorio di assistenza specialistica è preposto alla erogazione di prestazioni sanitarie di prevenzione, diagnosi, terapia e riabilitazione, nelle situazioni che non richiedono ricovero.

Prestazioni sanitarie attive:

- Chirurgia dermatologica
- Chirurgia estetica
- Trattamenti estetici (iniezioni di Fillers e Tossina botulinica)
- Oncologia
- Cardiologia
- Ostetricia
- Logopedia
- Psicoterapia
- Interventi metodo ABA
- Trattamenti per Disturbi Specifici di Apprendimento DSA
- Riabilitazione psicomotoria

Le risorse umane presenti e operanti presso il centro sono le seguenti:

Dott. Milesi Nicola - direttore sanitario - Odontoiatra
Dott. Ghilardi Carlo - direttore sanitario - Chirurgo plastico
Dott.ssa Bergamini Cristina - Odontoiatra
Dott. Iaculli Alessandro - Oncologo
Dott. Iaculli Edoardo - Chirurgo generale
Dott. Spada Daniele - Oncologo
Dott.ssa D'Elia Emilia - Cardiologa
Dott. Suardi Marco - Igienista Dentale
Dott.ssa Frigeni Claudia - Ostetrica
Dott.ssa Lombardo Anna - Psicologa
Dott.ssa Gregis Chiara - Psicologa
Dott.ssa Massaiu Claudia - Psicologa
Dott.ssa Falconi Paola -Psicologa
Dott.ssa Lecchi Stefania - Psicologa
Dott.ssa Alice Decio - Neuropsichiatra Infantile
Dott.ssa Pullaro Maria Rita - Medico internista
Dott.ssa Morandi Giulia - Logopedista

Dott.ssa Colombo Nicoletta - Dietista
Dott.ssa Sironi Fabrizia - Psicoterapeuta
Dott. Farina Vittorio Leone - Odontoiatra
Belotti Susan - Massofisioterapista
Giannelli Lorenzo - Massofisioterapista
Gusmini Alessandra - Reflessologa
Dott. Azzini Carlo - Senologo
Dott. Tasca Stefano. - Endocrinologo
Dott. Schena Daniele - Ortopedico
Dott. Villa Federico - Ortopedico
Dott. Aresi Giuseppe - Otorino
Dott. Magoni - Geriatra
Locatelli Alberto - Osteopata
Nava Michela - Osteopata
Maffioletti Giulia - ASO
Colombo Luisa - Infermiera
Radici Eleonora - Mindfullness
Matta Debora - ASO
Stachetti Romina - ASO

ORGANIZZAZIONE DEL POLIMABULATORIO
Dott. Milesi Nicola - direttore sanitario - Odontoiatra
Dott. Ghilardi Carlo - direttore sanitario - Chirurgo plastico
Legale Rappresentante della struttura FEDERICO CASU

STANDARD DI QUALITA'
Il Poliambulatorio Latuasalute si impegna a garantire standard di qualità adeguati che rispettano e tutelano i diritti degli utenti. Il personale è impegnato in un aggiornamento continuo.
In particolare per quanto riguarda i seguenti aspetti:

COMUNICAZIONE: Il personale è sempre aggiornato e a disposizione per assistere ed informare gli utenti, garantendo la massima trasparenza su modalità di accesso, tariffari, liste di attesa e domande generiche sugli aspetti operativi del centro.

ACCOGLIENZA: Il personale si mostra sempre attento a garantire accoglienza con. competenza e professionalità.
IGIENE: Gli spazi del Poliambulatorio sono organizzati in modo da accogliere l'utenza in ambienti confortevoli e sanificati.

PRIVACY DEL PAZIENTE: I dati personali e sensibili del paziente sono conservati in forma cartacea e digitale. Le pratiche cartacee sono conservate in appositi archivi protetti e accessibili al solo personale autorizzato e previo motivazioni giustificate. I dati conservati in forma digitale sono raccolti in database protetti da password e da appositi sistemi informatici, e consultabili solo da personale autorizzato previo motivazioni giustificate. Il personale è vincolato a segreto professionale.
Il Poliambulatorio è munito di servizi igienici per uomini e donne e predisposti per gli utenti diversamente abili.

PROFESSIONALITA': Il personale sanitario mantiene costantemente un comportamento in linea con il Codice Etico della struttura e con il Codice Deontologico dell'Ordine dei Medici.

FORMAZIONE: Il Poliambulatorio si avvale di personale sanitario e non sanitario qualificato e periodicamente aggiornato.
Il personale tutto è aggiornato grazie a riunioni interne per garantire la massima trasparenza all'utenza.

EFFICIENZA: La puntualità nella fruizione del servizio è un valore che l'organizzazione intende come fondamentale per garantire qualità all'utenza che è costantemente monitorata grazie a verifiche interne.

Gli standard di qualità sono monitorati grazie a questionari periodicamente somministrati all'utenza, verifiche ispettive interne e registri interni di controllo.
Vengono somministrati periodicamente questionari di soddisfazione per raccogliere le opinioni dell'utenza.

DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE
Il Poliambulatorio Latuasalute eroga servizi all'Utenza nel rispetto delle norme legali e del Codice Etico adottato al fine di tutelare i diritti del paziente.

Diritti dei pazienti
1) DIRITTO ALLE CURE: ciascun utente ha il diritto di ricevere cure appropriate, con attenzione e professionalità, senza alcuna discriminazione di età, genere, etnia, religione e orientamento politico e sessuale.
2) DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO: gli utenti hanno il diritto di essere a conoscenza delle tempistiche secondo le quali potranno ricevere cura e assistenza.
3) DIRITTO ALLA PARTECIPAZIONE: ogni utente ha il diritto di partecipare in modo consapevole, attivo e sicuro alle cure.
4) DIRITTO ALL'INFORMAZIONE: ogni utente ha il diritto di essere informato sul proprio stato di salute, sui benefici e rischi dei trattamenti, sulle potenziali alternative e sui percorsi riabilitativi terapeutici conseguenti.
5) DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA: ciascun utente ha il diritto di scegliere tra diverse procedure e trattamenti proposti. Il paziente ha anche il diritto di rifiutare i trattamenti indicati e di essere informato sulle potenziali conseguenze del rifiuto e delle alternative.

6) DIRITTO A CURE CENTRATE SUL PAZIENTE: ciascun utente ha il diritto a programmi diagnostico-terapeutici adattati alle proprie esigenze personali e ad un'assistenza efficace e puntuale.
7) DIRITTO ALL'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE CLINICA: ciascun paziente ha il diritto, al momento dell'erogazione della prestazione, di ricevere un referto clinico scritto in maniera comprensibile, con informazioni utili per il percorso si cura.
8) DIRITTO DI OPINIONE: l'utenza ha il diritto di esprimere un proprio giudizio personale secondo le modalità espresse nella presente Carta dei Servizi, compilando l'apposito modulo messo a disposizione e consegnandolo presso la Direzione.

Doveri dei pazienti

L'Utenza del Poliambulatorio Latuasalute ha il dovere di:
1) MANTENERE UN COMPORTAMENTO ADEGUATO: si prega di mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso nei confronti degli altri pazienti, del personale di segreteria o sanitario, delle attrezzature e degli ambienti.
2) RISPETTARE LE INDICAZIONI: attenersi alle indicazioni terapeutiche e comportamentali ricevute per facilitare l'esito positivo delle cure.
3) COMUNICAZIONE: si prega di comunicare con trasparenza e fiducia dubbi relativi alle cure proposte, alle modalità interne del Poliambulatorio e ad eventuali problemi (sanitari od organizzativi) insorti durante la permanenza presso la struttura.
4) RISPETTO DELL'ORGANIZZAZIONE: è dovere di ciascun utente con prestazione prenotata presso la Struttura di recarsi all'orario e al giorno prestabilito per l'erogazione presso l'accettazione ed effettuare le pratiche burocratiche. Nel caso sia impossibilitato a presentarsi è tenuto a disdire l'appuntamento il prima possibile per rendere nuovamente fruibile la prestazione ad altri utenti.

INFORMAZIONE SANITARIA E CONSENSO INFORMATO

E' garantita ai Pazienti la possibilità di accedere allo staff medico per discutere la tipologia di esame, le indicazioni e la diagnosi. Il personale sanitario deve garantire un'informazione chiara, semplice, completa e comprensibile.
Il Paziente ha il dovere di informare i medici e gli altri operatori su tutto quanto è utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi e assistenza.
Il Paziente ha diritto ad avere informazioni e indicazioni complete e comprensibili da parte del personale medico al fine di poter rilasciare un valido consenso all'esecuzione dell'esame stesso.
Ricevuta un'adeguata informazione sanitaria, è diritto del Paziente dare o negare il proprio consenso. L'eventuale consenso viene acquisito in forma scritta su specifica modulistica che viene poi conservata ed archiviata nel rispetto della normativa vigente.
Il medico, senza il consenso sottoscritto dalla persona assistita, non può intraprendere alcuna attività, eccetto nei casi previsti dalla legge: nelle situazioni di necessità ed urgenza e quando il Paziente, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in imminente pericolo di vita.

COMUNICAZIONE ED INFORMAZIONE

La struttura è a disposizione dei medici curanti per qualsiasi chiarimento o approfondimento in merito ai Pazienti che si sono rivolti ai suoi servizi.

La struttura mette a disposizione dei Pazienti una carta dei servizi, aggiornata periodicamente, contenente informazioni relative ai servizi erogati, modalità operative e diritti dei Pazienti.
La segnaletica e gli opuscoli informativi per i Pazienti completano le modalità di informazione e comunicazione con l'utenza. Pieghevoli, opuscoli, fogli informativi, garantiscono informazioni complete e mirate ad un sempre maggior coinvolgimento consapevole del Paziente nel suo percorso diagnostico.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione.
La Direzione dopo avere eseguito le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 15 giorni.
Il Modulo Segnalazioni e Reclami è allegato alla presenta Carta dei Servizi.

QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

Il Poliambulatorio verifica periodicamente il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, all'ambiente e al personale. Il questionario di soddisfazione deve essere posto nell'apposito contenitore nello spazio comune dell'accettazione.

RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

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

NORMATIVE DI RIFERIMENTO

La Carta dei Servizi, strumento di tutela dei cittadini che vi trovano le informazioni utili per una fruizione agevole dei servizi sanitari, deve avvenire nel rispetto delle normative di riferimento:
1. Legge 7 agosto 1990. n° 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi"
2. Dpcm del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici";
3. Dpcm dell'11 ottobre 1994, "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per
le relazioni con il pubblico";
4. "Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie carte dei servizi" decreto legge del 12 maggio 1995 n. 16 convertito in legge l'11 luglio 1995 n. 27;
5. Dpcm del 19 maggio 1995 "Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei
servizi";
6. "Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale" linee guida del 1 agosto 1995 supplemento ord. della Gazzetta Ufficiale n. 108;
7. "Adozione della Carta dei Servizi Sanitari" Circolare del Ministero della Sanità

prot. N 100/ Scps/21.128 del 30 settembre 1995;
8. Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231 “Disciplina della responsabilità amministrativa
delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300".

DATI RIEPILOGATIVI DI IDENTIFICAZIONE

Denominazione Latuasalute Poliambulatorio Medico Odontoiatrico di Casu Federico e C. s.a.s.

Costituito in Bergamo, in data 04/12/2020, registrato presso Studio Notarile Angiolillo

e con sede legale a Alzano Lombardo - Nese Prov. Bg , Via Europa, numero civico 115 Cap 24022

IL DIRETTORE SANITARIO Dott. Carlo Guardo Ghilardi

IL DIRETTORE SANITARIO Dott. Nicola Milesi

IL TITOLARE LEGALE RAPPRESENTANTE Casu Federico