



# CARTA DEI SERVIZI



La presente Carta dei Servizi è redatta dal

**Poliambulatorio privato Punto Medico srl** – Direttore Sanitario: Dott.ssa Stefania Barbanti

**Punto prelievo** – Responsabile: Dott.ssa Stefania Barbanti

e viene messa a disposizione del pubblico che in ogni momento la può prendere in visione.

Modena, 20 maggio 2022

Il Direttore Sanitario

Dott.ssa Stefania Barbanti

Medico Chirurgo - Specialista in Medicina del lavoro - Medico Competente

## **INDICE**

### Sezione Prima

1. Presentazione della struttura
- 1.1. Presentazione della struttura
- 1.2. Fini istituzionali dell'attività
- 1.3. Principi fondamentali

### Sezione Seconda

2. Informazioni sui servizi forniti
- 2.1. Servizio del Poliambulatorio  
Prestazioni erogate
- 2.2. Modalità di prenotazione e di accesso alla specialistica ambulatoriale
- 2.2.1. Orari di apertura al pubblico
- 2.2.2. Prenotazione e accettazione
- 2.3. Pagamento delle prestazioni
- 2.4. Tempi di attesa
- 2.5 Ritiro referti

### Sezione Terza

3. Impegni e programmi
- 3.1. Qualità della prestazione e dei servizi
- 3.2. Mantenimento degli standard di qualità della strumentazione
- 3.3. Norme antincendio, emergenze, antinfortunistiche
- 3.4. Uso e precauzioni per la prevenzione delle infezioni

### Sezione Quarta

4. Meccanismi di tutela e verifica
- 4.1. Reclami
- 4.2. Questionari di verifica

### Sezione Quinta

## 1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

### 1.1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Punto Medico srl è una società a responsabilità limitata, che ha come scopo la gestione di un Poliambulatorio privato con attive le seguenti specialità: Chirurgia vascolare e angiologia, Cardiologia, Ginecologia e Ostetricia, Medicina generale ad indirizzo estetico, Medicina del lavoro, Medicina dello Sport, Medicina legale, Neurologia, Ortopedia e traumatologia, Rinnovo patenti e un servizio di nutrizione con laureato magistrale in Biologia della Salute. Fiore all'occhiello è la branca specialistica della Medicina del lavoro, la quale grazie alla collaborazione della dott.ssa Barbanti, una professionista preparata e capace di "di prendersi a cuore" la salute dei lavoratori, svolge attività libero professionale di Medico Competente già da diversi anni, è apprezzata da numerose imprese di piccole, medie e grandi dimensioni.

Vengono organizzati ed effettuati corsi di formazione in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro ai sensi del D.Lgs. nr. 81/08 e smi sulla base dell'Accordo Stato Regioni del 21.12.2011 e 07.07.2016, primo soccorso aziendale ai sensi del DM 388/03 e corsi antincendio come previsto dal DM 10.03.1998 e smi.

Punto Medico srl viene costituito nel corso del 2008, per rispondere in particolare modo alle aumentate richieste da parte delle aziende sottoposte a rispettare le prescrizioni derivanti dalle norme nazionali ed europee in materia di salute e sicurezza dei lavoratori e in particolare il D.Lgs. 81/2008 e smi.

In questo modo, attraverso l'apertura di una struttura sanitaria, la proprietà ha deciso di approfondire il tema della salute e poter offrire agli utenti, servizi e prestazioni professionali che abbracciano diverse branche specialistiche, in un ambiente accogliente, flessibile e dotato delle più moderne attrezzature mediche. Entrambi i proprietari sono direttamente attivi all'interno della struttura sanitaria, ricoprendo uno il ruolo di direttore sanitario oltre che di medico specialista in Medicina del Lavoro e medico competente, mentre l'altro il ruolo di direttore amministrativo.

Da giugno 2020 è stato autorizzato anche il punto prelievo per far fronte, in particolare, alle richieste da parte della popolazione locale e di aziende, di effettuazione di test sierologici e in seguito di tamponi molecolari e tamponi rapidi antigenici per la diagnosi di COVID-19 e autorizzato dalla Regione Emilia Romagna ad eseguire test sierologici, tamponi rapidi antigenici e tamponi molecolari per la diagnosi da COVID-19 (ora validi anche come inizio/termine isolamento), sulla base della autorizzazione rilasciata già nell'estate del 2020 dalla Regione Emilia Romagna. Le attività afferenti al punto prelievo sono naturalmente anche tutte quelle relative ad analisi chimico cliniche su matrice ematica e urinaria. Per questo è infatti prevista una stretta collaborazione con alcuni laboratori accreditati.

Dal mese di giugno 2022 siamo anche autorizzati a effettuare prestazioni di diagnostica per immagini limitate all'ecografia, riuscendo quindi a colmare un vuoto di cui sentivamo l'assenza, proprio per la necessità di implementare questo prezioso servizio che mai come oggi è di fondamentale importanza nella prevenzione e nella diagnosi di patologie, proprio sul percorso di quella linea immaginaria da noi tracciata fin dalla nascita del poliambulatorio, basata sul pensiero del padre della medicina del lavoro, Bernardino Ramazzini, accademico dello studio modenese, che già nel XVII secolo sosteneva *"prevenire è meglio che curare"*.

La struttura al secondo piano è così composta:

- 4 ambulatori medici per visite specialistiche
- front desk/spazio amministrativo per accettazione dei pazienti e pratiche tecnico-amministrative
- sala di attesa
- servizi igienici per l'utenza, idonei anche per coloro diversamente abili
- servizi igienici per il personale
- spogliatoio per il personale con armadietti
- deposito sporco

**Responsabile della Direzione Sanitaria è la dott.ssa Barbanti Stefania, Medico Chirurgo – Iscritto all'Albo dei Medici e Chirurghi di Modena, dal 11/09/2000 n° 5360.**

La nostra struttura sanitaria è aperta tutti i giorni feriali, nei seguenti orari:

da lunedì a venerdì dalle 08,30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 19.00

(Possibile un ampliamento dell'orario di apertura)

La sede legale e operativa è posta in via Bazzini, 241 a Modena. Essa è facilmente raggiungibile dal momento che si trova nelle vicinanze degli svincoli della Tangenziale nord Pasternak.



Azienda Sanitaria Locale di riferimento: ASL di Modena  
L'attività sanitaria ambulatoriale e il punto prelievo è di tipo unicamente "privato".

## **1.2 FINI ISTITUZIONALI DELL'ATTIVITA'**

La struttura svolge attività sanitaria, attraverso l'erogazione di servizi, quali visite specialistiche e relativi esami diagnostici per la branche specialistiche di: Chirurgia Vascolare e Angiologia, Cardiologia, Ginecologia e Ostetricia, Medicina generale ad indirizzo estetico, Medicina del lavoro, Medicina dello Sport, Medicina legale, Neurologia, Ortopedia e Traumatologia e Rinnovo patenti e un servizio di nutrizione con laureato magistrale in Biologia della Salute.

E' punto prelievo per l'effettuazione di esami ematochimici e autorizzato dalla Regione Emilia Romagna ad eseguire test sierologici, tamponi rapidi antigenici e tamponi molecolari per la diagnosi da COVID-19 (ora validi anche come inizio/termine isolamento).

Da giugno 2022 è autorizzato ad erogare prestazioni di diagnostica per immagini limitate all'ecografia.

Inoltre vengono organizzati ed effettuati corsi di formazione in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro ai sensi del D.Lgs. nr. 81/08 e smi sulla base dell'Accordo Stato Regioni del 21.12.2011 e 07.07.2016, primo soccorso aziendale ai sensi del DM 388/03 e corsi antincendio come previsto dal DM 10.03.1998 e smi.

Sono previsti possibili nuovi inserimenti di medici specialisti nelle stesse/altre branche specialistiche al fine di garantire al paziente una più ampia varietà di assistenza sanitaria. Questo nasce dalla volontà aziendale di voler valutare in modo ponderato la scelta dei singoli specialisti, al fine di garantire una migliore qualità assistenziale.

E' prevista una stretta collaborazione con laboratori accreditati. In particolare si ci riferisce agli accertamenti di laboratorio previsti nel catalogo delle prestazioni della Medicina del Lavoro (ematochimici, virologici, tossicologici, etc.), della Ginecologia ed Ostetricia (tamponi vaginali, pap test, HPV test, test di gravidanza, etc.) e della Medicina dello Sport (esame urine, etc.).

E' previsto con l'Azienda Sanitaria Locale di Modena una convenzione riguardante l'effettuazione di accertamenti sanitari e visite specialistiche in service.

## **1.3 PRINCIPI FONDAMENTALI**

### ***EGUAGLIANZA***

Ogni Utente ha uguali diritti a ricevere le prestazioni erogate. Nell'erogazione del servizio, nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche e le forme di handicap fisiche e mentali.

### ***IMPARZIALITÀ***

Il Poliambulatorio si ispira a criteri di imparzialità, di giustizia e di obiettività. Ad ogni Utente è dovuto un comportamento che rispetti la Sua dignità.

### ***CONTINUITÀ***

L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità di apertura, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In tali casi vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### ***DIRITTO DI SCELTA***

L'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

### ***PARTECIPAZIONE***

La partecipazione dell'utente alla prestazione del Poliambulatorio deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione attraverso suggerimenti o segnalazioni e/o reclami e conseguentemente migliorare la gestione della struttura del Poliambulatorio.

L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso del soggetto erogatore. Il Poliambulatorio acquisisce periodicamente la valutazione dell'Utente circa la Qualità del Servizio reso, attraverso strumenti di verifica del grado di soddisfazione.

### ***EFFICIENZA ED EFFICACIA***

Il Poliambulatorio adotta le misure idonee per garantire l'efficienza e l'efficacia dell'erogazione dei suoi servizi, al fine di ottimizzare il rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

## 2. INFORMAZIONI SUI SERVIZI

### 2.1. SERVIZI DEL POLIAMBULATORIO

#### - Prestazioni erogate

Le branche specialistiche attivate presso il Poliambulatorio privato e punto prelievo Punto Medico srl con il nome dei medici specialisti responsabili sono elencati nella sottostante tabella:

#### - POLIAMBULATORIO (vanno riportate le varie attività presenti presso il poliambulatorio)

<i>Indicare la disciplina</i>	<i>Indicare il medico con relativa specializzazione ed attività svolte</i>
Angiologia e chirurgia vascolare	Prof. <i>Gioachino Coppi</i> specialista in Angiologia e Chirurgica vascolare  Visita specialistica con ecografia ed ecocolordoppler Visita specialistica di controllo Medicazione e toilette di ulcere Scleroterapia
Cardiologia	Dr. <i>Paolo Orlandi</i> specialista in Cardiologia Dr.ssa <i>Maria Cristina Tesorieri</i> specialista in Cardiologia  Visita specialistica cardiologica Visita specialistica di controllo Elettrocardiogramma Elettrocardiogramma da sforzo Ecocardiogramma
Medicina generale ad indirizzo estetico	Dr.ssa <i>Francesca Nocetti</i> specialista in Chirurgia Generale  Visita spec. di chirurgia generale Visita specialistica di controllo Peeling chimici Filler acido ialuronico Biostimolazione viso Tossina botulinica Diatermic viso e corpo Mesoterapia corpo Criolipolisi Intralipoterapia Dieta proteica SDM Impedenziometria Scleroterapia Diatermicoagulazione Luce pulsata  <i>Dr. Federico Casari</i> specialista in Radiologia  Infiltrazione articolare (acido ialuronico ) prima infiltraz. Infiltrazione articolare (acido ialuronico) success. Infiltraz. Infiltrazione articolare (collagene) prima infiltraz. Infiltrazione articolare (collagene) success. Infiltraz. Lavaggio calcificazione tendinea/articolare (litoclasia)
Ginecologia ed Ostetricia	Dr.ssa <i>Monica Amidei</i> specialista in Ginecologia e Ostetricia Dr.ssa <i>Maria Rosa Tarantino</i> specialista in Ginecologia e Ostetricia

	<p>Visita specialistica ginecologica  Visita specialistica ostetrica  Visita senologica  Pap test (analisi in service)  Tampone vaginale (analisi in service)  Test HPV (analisi in service)  Ecografia pelvica per via addominale  Ecografia Ostetrica  Consulenza in materia di contraccezione, menopausa, senilità  Certificati IVG (solo Dr.ssa Tarantino)</p>
Medicina del Lavoro	<p>Dr.ssa <i>Stefania Barbanti</i> specialista in Medicina del Lavoro – Medico Competente  Dr. <i>Massimo Armando Antonio Bello</i> specialista in Medicina del Lavoro – Medico Competente  Dr.ssa <i>Simona Germinario</i> specialista in Medicina del Lavoro – Medico Competente  Dr. <i>Vincenzo Occhionero</i> specialista in Medicina del Lavoro – Medico Competente</p> <p>Visita medica specialistica ex art. 41 del D.lgs. nr. 81/08 (pre-assuntiva, preventiva, periodica, a richiesta, cambio mansione, reinserimento al lavoro dopo 60 gg. di malattia/infortunio, fine rapporto di lavoro nei casi previsti dalla legge)</p> <p>Audiometria tonale  Spirometria  Elettrocardiogramma  Visiotest e campitest  RX (in service)  Sopralluoghi aziendali ex D.lgs. 81/08  Consulenze in materia di medicina del lavoro  Vaccinazioni  Esami tossicologici urinari per individuazione sostanze stupefacenti e psicotrope (Provv. 30.10.2007) con utilizzo panel rapido  Esami tossicologici urinari per individuazione sostanze stupefacenti e psicotrope (Provv. 30.10.2007) in service  Tampone molecolare rino/orofaringeo per individuazione COVID-19 ai sensi della D.R. n. 350 del 16.04.2022 e smi in service (solo Dr.ssa Barbanti)  Tampone rapido antigenico rinofaringeo ai sensi della D.R. n. 350 del 16.04.2022 e smi (solo Dr.ssa Barbanti)  Altri accertamenti sanitari e/o visite specialistiche in service a richiesta del Medico Competente</p>
	<p><b>NUTRIZIONISTA</b>  <i>Dr.ssa Veronica Imbesi</i> laureata magistrale in Biologia della salute con Master di secondo livello in "Alimentazione ed educazione alla salute"</p> <p>- prima visita di educazione alimentare comprendente: anamnesi fisiologica e patologica del paziente con raccolta delle informazioni sullo stato di salute e/o patologico preventivamente accertato dal medico curante; anamnesi alimentare e sullo stile del paziente; rilevazione dei parametri antropometrici (peso, altezza, circonferenze e pliche corporee) tramite psicometria per stimare il metabolismo basale ed il fabbisogno energetico del paziente; elaborazione di un piano dietetico personalizzato.</p>

	<p>- visita di controllo e mantenimento: ad ogni controllo verrà analizzato l'andamento del percorso nutrizionale del paziente attraverso la valutazione delle sue misure antropometriche (peso, circonferenze e pliche corporee) ed in base ai risultati ottenuti il nutrizionista valuterà se necessario apportare modifiche o continuare sulla stessa linea di azione. Le visite di controllo risultano importanti al fine dell'instaurarsi di un solido rapporto di fiducia tra il biologo nutrizionista e il paziente, fondamentale per il conseguimento di risultati ottimali e duraturi nel tempo.</p> <p>Il percorso termina con il raggiungimento dell'obiettivo e con la creazione di un piano di mantenimento per poter godere della nuova forma fisica ritrovata.</p> <p>Consulenze e formazione in materia di educazione alimentare</p>
Medicina dello Sport	<p>Dr. <i>Albero Carollo</i> specialista in Medicina dello Sport  Dr. <i>Manfredo Dugoni</i> specialista in Medicina dello Sport  Dr. <i>Luca Piccinini</i> specialista in Medicina dello Sport  Dr.ssa <i>Lucia Tardini</i> specialista in Medicina dello Sport</p> <p>Visita medica per rilascio di certificato di idoneità all'attività sportiva agonistica  Visita medico sportiva per rilascio di idoneità non agonistica  Elettrocardiogramma  Elettrocardiogramma da sforzo  Spirometria  Ecografia doppler  Ecocardiogramma  Esame urine</p>
Medicina Legale	<p>Dr. <i>Eugenio Di Ninno</i> specialista in Medicina legale</p> <p>Visita specialistica e consulenza in materia di medicina legale</p>
Neurologia	<p>Dr. <i>Gabriele Greco</i> specialista in Neurologia</p> <p>Visita specialistica neurologica  Visita di controllo</p>
Ortopedia e Traumatologia	<p>Dr. <i>Ercole Severino</i> specialista in Ortopedia e traumatologia</p> <p>Visita specialistica ortopedica  Visita di controllo  Artrocentesi  Infiltrazioni intra articolari</p>
Attività certificatoria	<p>Dr. <i>Eugenio Di Ninno</i> specialista in Medicina Legale</p> <p>Attività di certificazione per il rilascio e rinnovo di idoneità alla guida patente A e B</p>

**- PUNTO PRELIEVO**

<i>Indicare la disciplina</i>	<i>Indicare il medico con relativa specializzazione ed attività svolte</i>
Punto prelievi	<p>Responsabile del Punto Prelievi            Dr. <i>Stefania Barbanti</i> specialista in Medicina del Lavoro – Medico Competente</p> <p>Esecuzione prelievi            Esecuzione test rapido su matrice urine per accertamento sostanze stupefacenti e/o psicotrope            Esecuzione tampone molecolare rinofaringeo individuazione COVID-19 in service (Determinazione Regione Emilia-Romagna nr. 9492/2020 del 05/06/2020 e nr. 14604/2020 del 28/08/2020)            Esecuzione tampone antigenico rapido per individuazione COVID-19 (Determinazione Regione Emilia-Romagna nr. 9492/2020 del 05/06/2020 e nr. 14604/2020 del 28/08/2020)</p>
	<p><b>INFERMIERI</b>  <i>Ilaria Ruopolo</i> laureata in Infermieristica  <i>Malgorzata Szczepaniak</i> laureata in Infermieristica</p> <p>Esecuzione prelievi            Esecuzione test rapido su matrice urine per accertamento sostanze stupefacenti e/o psicotrope            Esecuzione tampone molecolare rinofaringeo individuazione COVID-19 in service (Determinazione Regione Emilia-Romagna nr. 9492/2020 del 05/06/2020 e nr. 14604/2020 del 28/08/2020)            Esecuzione tampone antigenico rapido per individuazione COVID-19 (Determinazione Regione Emilia-Romagna nr. 9492/2020 del 05/06/2020 e nr. 14604/2020 del 28/08/2020)            Preparazione campioni biologici per trasporto per il laboratorio</p>

**- ATTIVITA' DIAGNOSTICA PER IMMAGINI LIMITATA ALL'ECOGRAFIA**

<i>Indicare la disciplina</i>	<i>Indicare il medico con relativa specializzazione ed attività svolte</i>
Radiologia	<p>Dr. <i>Federico Casari</i> specialista in Radiologia</p> <p>Ecografia addome completo            Ecografia addome inferiore/superiore            Ecografia reni e vie urinarie            Ecografia reni e vie urinarie con prostata e residuo post – minzione            Ecografia addome completo con prostata e residuo post minzione            Ecografia aorta addominale            Ecografia addome + collo            Ecografia addome + collo + testicoli            Ecografia collo (tiroide e paratiroidi)            Ecografia collo (per linfonodi)            Ecografia collo (per ghiandole salivari)            Ecografia testicoli            Ecografia testicoli con doppler per varicoced            Ecografia tessuti mobili (cute-sottocute)</p>

	Ecografia mammaria bilaterale Ecografia linfonodale (ascellare o inguinale) Ecografia linfonodale (collo+ascellare+inguinale) Ecografia parete addominale o toracica Ecografia muscolo-scheletrica (1 segmento) Ecografia muscolo-scheletrica (2 segmenti) Ecografia osteo-articolare (1 segmento) Ecografia osteo-articolare ( 2 segmenti)
--	--

Nella tabella sottostante vengono riportate altre attività non mediche ma previste dall'oggetto sociale svolte dal Poliambulatorio privato punto medico srl:

<b>Attività svolta</b>
Corsi di formazione per lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro come previsti dal D.Lgs. nr. 81/08 e smi secondo quanto disposto dall'ASR del 21.12.2011 e 07.07.2016
Corsi di formazione per lavoratori come previsto dal D.M. 388 /2003 in materia di primo soccorso aziendale
Corsi di formazione per lavoratori come previsto dal DM 10.03.1998 in materia di antincendio

Si prevede, l'inserimento di altre branche specialistiche e/o attività complementari previo richiesta al Settore Politiche Sociali Sanitarie e per l'integrazione del Comune di Modena

## **2.2. MODALITA' DI PRENOTAZIONE E DI ACCESSO ALLA SPECIALISTICA AMBULATORIALE**

### **2.2.1. Orari di apertura al pubblico**

Il poliambulatorio è aperto al pubblico tutti i giorni feriali, nei seguenti orari:

Da lunedì a venerdì dalle 08,30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 19.00  
 Si ricorda che è previsto un ampliamento dell'orario di apertura

I giorni e gli orari di prenotazione e apertura del Poliambulatorio sono dettagliatamente riportati sul depliant informativo. Le singole disponibilità con giorni e orari dei Medici specialisti sono invece riportati sui depliant informativi relativi alle diverse branche specialistiche o richiedendo all'operatrice presso la reception.

### **2.2.2. Prenotazione e Accettazione**

#### **Prenotazione**

Tutte le prestazioni sono effettuate su appuntamento.

Le prenotazioni possono essere effettuate telefonicamente, presentandosi di persona nei giorni e negli orari d'apertura oppure inviare una mail all'indirizzo poliambulatorio@punto medico.eu per la richiesta di prenotazione visita medica specialistica.

Il numero telefonico a cui rivolgersi è il seguente

*Tel. 059-285712*

La segreteria è a disposizione degli utenti per fornire informazioni relative al Medico specialista, al tipo di prestazione effettuata le tariffe praticate per ogni singola prestazione specialistica.

## **Accesso alla struttura del Poliambulatorio**

L'accesso alla struttura è assicurato da un'adeguata segnaletica posta all'esterno. La struttura trovandosi al secondo piano, è dotata di apposito ascensore adatto anche per i diversamente abili.

## **Accettazione**

Non è richiesta alcuna prescrizione medica ed il paziente è immediatamente accettato.

Nella fase di accettazione, si richiedono all'utente i dati anagrafici, e viene consegnata apposita informativa ex art. 13 del Reg. UE 2016/679 (può essere appesa in sala d'attesa) relativa al trattamento dei suoi dati personali. Il mancato conferimento dei dati da parte dell'utente, potrebbe comportare la mancata erogazione della prestazione sanitaria richiesta.

## **2.3. PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI**

Il compenso per la prestazione erogata è riscosso alla fine della visita specialistica contro rilascio di idonea ricevuta ai fini fiscali.

### Fatturazione riguardante le prestazioni di Medicina del Lavoro alle aziende

Le modalità di pagamento dei servizi forniti al cliente, vengono specificate sulle offerte inviate al cliente al momento della firma del contratto. Quando giunge la richiesta di un servizio da parte del cliente, punto medico srl provvede infatti ad inviare al cliente un'offerta nella quale sono riportati gli importi del servizio e le modalità di pagamento dello stesso.

### Morosità

Per le prestazioni di Medicina del lavoro, in caso di morosità è prevista la sospensione del servizio, che avviene dopo che è stata espletata la seguente procedura di sollecito del pagamento. Punto medico srl, dopo 30 giorni dalla data di scadenza della fattura, invia al cliente aziendale un primo sollecito, a mezzo fax, con l'invito a procedere al pagamento; inoltre punto medico srl contatta telefonicamente il cliente aziendale per verificare le cause del mancato pagamento.

Trascorsi ulteriori 30 giorni dalla data di spedizione del primo sollecito, punto medico srl invia una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno con invito al pagamento entro un termine indicato.

Trascorso tale termine, nel caso in cui il pagamento non sia ancora stato effettuato ed i termini del pagamento non siano stati comunicati alla segreteria di punto medico srl, quest'ultima intraprenderà azione legale per tutelare i propri interessi ed invierà la disdetta della nomina di Medico Competente.

## **2.4. TEMPI DI ATTESA**

### **LIVELLI DI QUALITA' DEL SERVIZIO**

#### PREMESSE E DEFINIZIONI

I livelli minimi di qualità del servizio sono stati disciplinati sulla base dei seguenti ambiti di applicazione:

- A. I servizi prestati in materia di Medicina del Lavoro e formazione
- B. Visite specialistiche
- C. Punto prelievo
- D. Diagnostica per immagini limitata all'ecografia

#### A. MEDICINA DEL LAVORO, FORMAZIONE

##### **A.1** Tempo massimo di preventivazione lavori **N° 2 giorni**

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di preventivo e la data di comunicazione del preventivo stesso al Cliente.

##### **A.2** Tempo massimo di consegna documentazione sanitaria al Cliente **N° 15 giorni**

Tempo massimo intercorrente tollerato tra la fine della prestazione sanitaria erogata e la data di consegna dei documenti stessi.

**A.3** Tempo massimo di risposta ai reclami/segnalazioni scritti dei Clienti **N° 30 giorni**

Tempo massimo di risposta ai reclami scritti è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo e la data di invio della risposta

**A.4** Tempo massimo di effettuazione visite e accertamenti diagnostici per i lavoratori delle aziende **N° 30 giorni**

Tempo massimo di effettuazione visite e accertamenti diagnostici per i lavoratori delle aziende dalla data di accettazione preventivo.

**A.5** Tempo massimo di effettuazione corso di formazione **N° 30 giorni**

Tempo massimo intercorrente tra l'accettazione dell'offerta e l'effettuazione del corso di formazione.

**B. POLIAMBULATORIO PRIVATO**

**B.1** Tempo massimo di attesa per appuntamento **N° 5 giorni**

Tempo (medio) intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di visita e la data in cui viene fissato l'appuntamento. Ad eccezione delle visite di medicina sportiva che i tempi di attesa nella sessione autunnale a causa dell'altro numero di visite mediche possono essere di **N° 30 giorni**

**B.2** Fascia di puntualità **N° 20 minuti**

Tempo massimo intercorrente tra l'orario di appuntamento e l'orario reale di visita. Solo per le visite mediche relative alla Medicina dello Sport, per il rilascio dell'idoneità sportiva agonistica, a causa dell'alto numero di atleti programmati durante una sessione ed eventuali presenze di patologie riscontrate durante l'effettuazione della visita medica, è possibile un ritardo variabile tra 30 e 60 minuti.

**B.3** Tempo di attesa consegna referti: normalmente i referti vengono consegnati contestualmente al momento della visita specialistica o della prestazione di diagnostica strumentale. Diversamente, la consegna avviene entro **3 giorni lavorativi**, fatta eccezione per quelle procedure che comportano particolari tempi tecnici.

E' comunque obiettivo aziendale quello di avere tempi di attesa molto ridotti e di tenere conto, nel piano di cura, delle esigenze degli utenti e/o delle aziende clienti.

**C. PUNTO PRELIEVO**

**C.1** Tempo massimo di attesa per appuntamento **N° 5 giorni**

Tempo (medio) intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di prelievo e la data in cui viene fissato l'appuntamento.

**C.2** Fascia di puntualità **N° 10 minuti**

Tempo massimo intercorrente tra l'orario di appuntamento e l'orario reale di effettuazione del prelievo

**C.3** Tempo di attesa consegna referti: normalmente i referti vengono consegnati previo ritiro entro **3 giorni lavorativi** presso la segreteria del Poliambulatorio o previa attribuzione di procedura specifica per il download direttamente dal sito del laboratorio con cui si è concluso il contratto di produzione, fatta eccezione per quegli esami che comportano particolari tempi di processione che verranno comunicati all'utente in sede di appuntamento.

E' comunque obiettivo aziendale quello di avere tempi di attesa molto ridotti e di tenere conto, nel piano di cura, delle esigenze degli utenti e/o delle aziende clienti.

## D. DIAGNOSTICA PER IMMAGINI LIMITATA ALL'ECOGRAFIA

### **D.1** Tempo massimo di attesa per appuntamento **N° 15 giorni**

Tempo (medio) intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di prestazione e la data in cui viene fissato l'appuntamento.

### **D.2** Fascia di puntualità **N° 20 minuti**

Tempo massimo intercorrente tra l'orario di appuntamento e l'orario reale di effettuazione della prestazione

**D.3** Tempo di attesa consegna referti: normalmente i referti vengono consegnati contestualmente al momento della visita specialistica o della prestazione di diagnostica strumentale. Diversamente, la consegna avviene entro **3 giorni lavorativi**, fatta eccezione per quelle procedure che comportano particolari tempi tecnici.

E' comunque obiettivo aziendale quello di avere tempi di attesa molto ridotti e di tenere conto, nel piano di cura, delle esigenze degli utenti e/o delle aziende clienti.

## **2.5. RITIRO REFERTI**

I referti, qualora non vengano consegnati contestualmente al momento della prestazione, possono essere ritirati presso la segreteria del Poliambulatorio. Coloro che non possono ritirare il referto personalmente e sono costretti a mandare un familiare, devono consegnare delega firmata e relativo documento di identità in corso di validità del delegante. E' assolutamente vietato richiedere referti o esiti telefonicamente, pertanto il Poliambulatorio non fornirà nessuna informazione a riguardo. E' prevista la possibilità di procedere con il download direttamente dal sito del laboratorio con cui si è concluso il contratto di produzione, se previsto.

## **3 IMPEGNI E PROGRAMMI**

### **3.1. Qualità della prestazione**

Il Poliambulatorio privato punto medico srl fornisce prestazioni sanitarie garantendo qualità, efficienza ed efficacia in un ambiente che valorizza sicuramente i rapporti umani e tutela la salute della persona. Il nostro obiettivo primario è la tutela della salute della persona e la sua soddisfazione. In ogni caso il nostro impegno è rivolto al miglioramento del servizio ed alla crescita della struttura sanitaria per poter soddisfare le richieste di nuove prestazioni sanitarie.

Viene prestata particolare attenzione al miglioramento del servizio attraverso la partecipazione degli utenti per mezzo della somministrazione di questionari "customer satisfaction" e cercando di migliorare la comunicazione con i diretti interessati. Inoltre viene richiesto alla Direzione Sanitaria di consegnare alla Direzione Amministrativa i crediti formativi ECM (educazione continua in medicina) del Direttore Sanitario e qualora possibile dei singoli medici che collaborano per il poliambulatorio privato Punto Medico.

### **3.2. Qualità della strumentazione**

Tutti gli strumenti e i materiali sono conformi alle direttive internazionali di produzione, marcati CE e regolarmente verificati come da manuale di uso e manutenzione del singolo strumento e/o materiale. Il mantenimento degli standard di sicurezza della strumentazione è garantito dall'adozione di un programma di manutenzione, controllo e verifica delle apparecchiature e della strumentazione in uso.

### **3.3 Antincendio, primo soccorso aziendale, antinfortunistica e sicurezza sui luoghi di lavoro**

E' previsto un piano di emergenza con specifiche procedure operative, in grado di attivarsi immediatamente e in modo preordinato. Questo piano di emergenza è finalizzato per: a) ridurre al minimo i pericoli cui le persone possono andare incontro a eventi come incendi; b) portare soccorso alle persone eventualmente ferite; c) delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni; d) prevenire eventuali rischi di natura biologica. Il personale ha eseguito i relativi corsi di formazione in materia di antincendio, primo soccorso aziendale ai sensi del DM. 388/03. Particolare attenzione viene prestata alla normativa relativa alla sicurezza sui luoghi di lavoro, come previsto dal D.Lgs. 81/2008 e smi.

### **3.4. Uso e precauzioni per la prevenzione delle infezioni**

Viene utilizzato esclusivamente materiale monouso e come tale è smaltito in appositi contenitori. Ogni utente ha la sicurezza che il medico stia utilizzando materiale sterile e quindi decontaminato. Non vengono utilizzati in nessun modo materiali riutilizzabili su pazienti. Sono previste comunque procedure interne al fine di ridurre il rischio biologico.

## **4. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**

### **4.1. Segnalazioni, suggerimenti e reclami**

Il Poliambulatorio privato punto medico srl garantisce la **tutela** nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo o avanzare segnalazioni o suggerimenti a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la prestazione sanitaria.

#### *Ufficio preposto*

I reclami sono presentati alla segreteria del poliambulatorio. Tale ufficio, è aperto al pubblico tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 09,00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 19.00.

#### *Funzioni*

La segreteria riceve reclami, segnalazioni, suggerimenti esclusivamente in forma scritta presentati dagli utenti attraverso il "MODULO PER RECLAMI SEGNALAZIONI SUGGERIMENTI" predisposto dal Poliambulatorio.

#### *Modalità di presentazione del reclamo*

L'utente può presentare reclamo presentandosi direttamente alla segreteria del poliambulatorio fornendo in forma scritta le proprie osservazioni, compilando una apposita modulistica "modulo per reclami, segnalazioni e suggerimenti" lì visibile, consegnando lo stesso compilato presso la segreteria. La segreteria informa la Direzione del Poliambulatorio della presentazione del reclamo o della segnalazione. La Direzione verifica la fondatezza del reclamo o della segnalazione, verifica le evidenze del/a stesso/a e si impegna a rispondere esclusivamente in forma scritta per quel che riguarda il reclamo nel più breve tempo possibile e comunque non oltre i 30 giorni, informando l'utente delle azioni intraprese a seguito del reclamo, ovvero l'avvenuta chiusura. Per le segnalazioni e suggerimenti non è necessaria la forma scritta. I suggerimenti possono venire anche raccolti dalla segreteria verbalmente e trasmessi al Direttore Sanitario via mail al suo indirizzo di posta elettronica. In caso di azioni legali, si elegge il Foro di Modena come domicilio per le contestazioni.

### **4.2. Questionari di Verifica**

Viene istituito un programma di controllo della soddisfazione/insoddisfazione (customer satisfaction) da parte dell'utente, attraverso la distribuzione periodica di un questionario di verifica. I dati raccolti ed analizzati, serviranno per dare indicazioni alla Direzione sul miglioramento continuo dei servizi.

## **5. TRASPARENZA**

### **5.1 Cosa vuol dire essere azienda trasparente**

1. **Informazioni:** le informazioni non devono essere limitate ai fatti ma vi devono anche essere delle conoscenze da condividere che aumentano la consapevolezza, la coerenza e la comprensibilità delle informazioni scambiate tra gli interlocutori. In caso contrario non siamo di fronte ad atti di trasparenza ma semplicemente a notizie condivise.
2. **Condivisione intenzionale:** le informazioni devono essere condivise in modo strutturato, completo e sistematico. Le condivisioni ad hoc o non effettuate in maniera sistematica non sono indicative di trasparenza.
3. **Percezione:** la trasparenza è una percezione di ricevere delle informazioni. Le organizzazioni possono influenzare la percezione attraverso al come condividono le informazioni, al risalto che danno e alla capacità di orientare l'attenzione degli interlocutori. Condividere le informazioni senza delle azioni di contesto a supporto impattano in misura minima la percezione dei riceventi.
4. **Qualità:** la trasparenza è la percezione di qualità delle informazioni e non solamente della loro quantità. Per questo è importante curare la forma e la comprensibilità delle informazioni condivise.

Dai 4 pilastri della trasparenza è possibile giungere alla seguente definizione:

La trasparenza è la qualità percepita delle informazioni che un mittente intenzionalmente condivide.

La trasparenza quindi non è uno stato d'animo o una disponibilità a condividere le informazioni ma è un lavoro comunicativo, un impegno continuo che bisogna mettere in atto per permettere a tutti gli interessati di comprendere, fidarsi e partecipare alla vita organizzativa.

