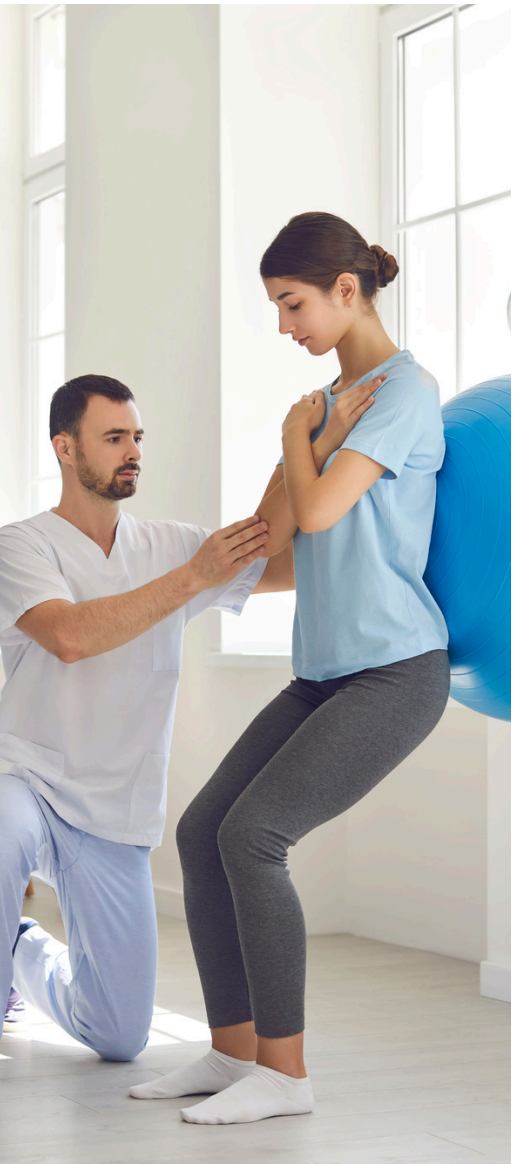
POLIMEDICA SAN PAOLO
25020 San Paolo (BS)
via Martiri della Libertà 2
tel. 030 5577668
polimedica@elefantivolanti.it
www.polimedicasanpaolo.it

POLIMEDICA
SAN PAOLO



CARTA DEI SERVIZI

CONTATTI

Gentile Signora/e, questa Carta dei servizi le permetterà di conoscere gli obiettivi e l'organizzazione degli ambulatori del Centro **"PoliMedica San Paolo"** gestiti da **Elefanti Volanti**, società cooperativa onlus.

Ringraziandola per averci scelto, saremo lieti di rispondere ai suoi bisogni con i nostri operatori.

Polimedica San Paolo
Direttore Sanitario: Fabio Tosoni
PEC: coop@pec.elefantivolantionlus.it
E-Mail: polimedica@elefantivolanti.it
Sito Web: www.polimedicasanpaolo.it

Elefanti Volanti SCS Onlus
Sede Legale: Via E. Ferri, 99 – 25123 Brescia (BS)
Telefono: 030 6591725
PEC: coop@pec.elefantivolantionlus.it
Mail: cooperativa@elefantivolanti.it
Sito Web: www.elefantivolanti.it

Rappresentante Legale: Dott.ssa Adalgisa Pricoco

LA CARTA DEI SERVIZI

CHI SIAMO

PoliMedica San Paolo è un ambulatorio polispecialistico, con sede a San Paolo, in provincia di Brescia. E' gestito da Elefanti Volanti SCS onlus, che opera da oltre 30 anni a Brescia e provincia per offrire servizi alla persona ed alle famiglie e favorire il loro benessere in tutte le fasce di età.

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

E' uno strumento per:

- informare gli utenti sul servizio offerto e sulle modalità di accesso;
- rendere partecipe l'utenza al fine di impegnare il servizio a mantenere e migliorare le prestazioni;
- tutelare i cittadini da eventuali inadempienze dell'ente erogatore;
- garantire la qualità dei servizi, verificando il grado di soddisfazione del cliente attraverso la somministrazione di questionari dedicati;
- ricerca la migliore combinazione tra risultati attesi, risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane).

I NOSTRI PRINCIPI

In linea con il D.P.C.M. del 1994, per l'erogazione dei servizi, PoliMedica si ispira a:

CENTRALITA'DELL'UTENTE ED EGUAGLIANZA

i servizi sono erogati nel rispetto globale della persona con le sue specificità edi suoi bisogni individuali. L'obiettivo delle nostre attività è soddisfare le necessità del paziente in funzione al suo benessere, garantire la qualità delle cure, l'impegno dello staff sanitario e amministrativo, la puntualità e la professionalità nell'accoglienza.

ACCOGLIENZA E IMPARZIALITÀ

L'accesso al Centro PoliMedica San Paolo ed ai suoi servizi è libero, senza preclusioni legate a nazionalità, etnie, ceto, sesso, identità sessuale, religione, età, stato di salute, credo politico e gruppo di appartenenza.

SEMPLIFICAZIONE

Al fine di favorire la facile comprensione e l'appropriatezza delle aspettative, la comunicazione agli utenti si basa su informazioni dirette, chiare, complete, trasparenti e non equivoche.

CONTINUITÀ

Ci impegniamo a garantire la continuità dei servizi offerti e ridurre al minimo eventuali disagi qualora si verificassero disservizi. Viene garantita la continuità assistenziale attraverso la disponibilità, ove richiesto, al collegamento con MMG e PLS.

RISERVATEZZA

Tutte le informazioni relative alla persona ed ai servizi prestati sono gestiti in modo riservato e sono protetti da diffusione non controllata. Ogni operatore del Centro PoliMedica è tenuto a sottoscrivere un impegno di riservatezza che si estende oltre il periodo di collaborazione. La gestione dei dati è protetta con misure fisiche ed informatiche, secondo la normativa vigente, tali da prevenirne danneggiamenti o trattamenti impropri, nel rispetto e nella tutela della privacy.

PARTECIPAZIONE

È perseguito il coinvolgimento degli utenti nella verifica del servizio quale occasione preziosa di crescita e miglioramento.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio ricerca la migliore combinazione tra risultati attesi, risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane).

I SERVIZI DI POLIMEDICA

Il Centro PoliMedica è situato in una zona centrale del paese, facilmente accessibile. La struttura è dotata di tutte le condizioni di sicurezza previste dalla normativa vigente ai sensi del DL 81/2008 e nel rispetto delle linee guida definite dalla Regione Lombardia. Eroga prestazioni nelle seguenti branche:

SPECIALIZZAZIONI MEDICHE

- Anestesia
- Cardiologia
- Chirurgia generale
- Chirurgia vascolare- Angiologia
- Dermosifilopatia
- Endocrinologia
- Medicina fisica e di riabilitazione
- Neurologia
- Ortopedia e traumatologia
- Ostetricia e ginecologia
- Otorinolaringoiatria
- Urologia
- Gastroenterologia
- Dietologia
- Colposcopia
- Dermatologia
- Ecografia

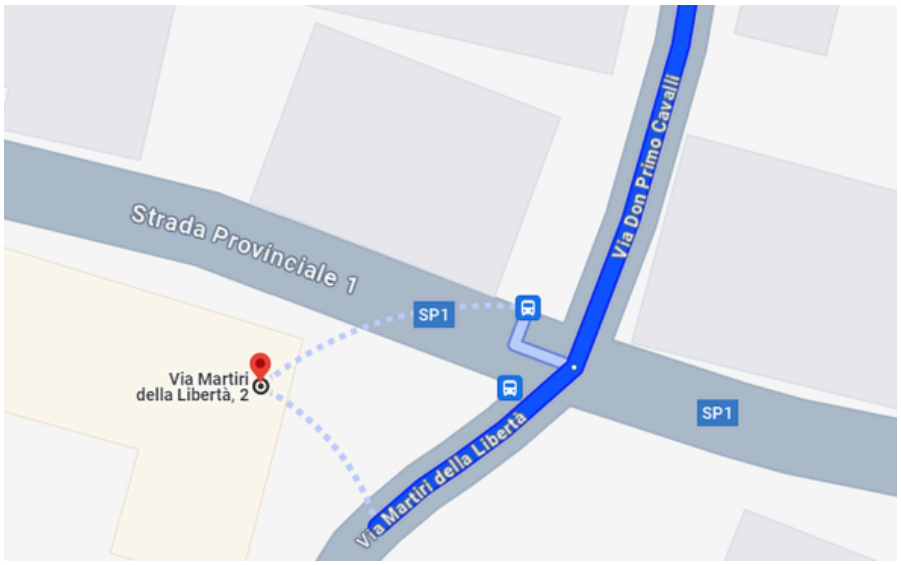
CENTRO PRELIEVI

FISIOTERAPIA E RIABILITAZIONE FUNZIONALE

- Valutazione fisioterapica
- Laserascansione
- Ultrasuoni
- Magneto Terapia
- Ionoforesi(escluso farmaco)
- Radar
- Tens-Elettroterapia
- Massaggio/Massoterapia
- Pompage
- Rieducazione neuro-motoria
- Riabilitazione funzionale
- Linfodrenaggio

DOVE SIAMO

Il Centro PoliMedica è situato a San Paolo in Via Martiri della Libertà 2 ed è raggiungibile come da indicazioni:



ORARI DI APERTURA

Il centro PoliMedica è aperto tutto l'anno, per 6 giorni alla settimana in un arco giornaliero tra le ore 7:00 e le ore 21:00. Si precisa che l'orario di apertura è collegato delle richieste dell'utenza.

MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

Al Poliambulatorio PoliMedica si accede tramite prenotazione telefonica, online o in presenza. E' importante presentarsi presso il Poliambulatorio almeno 15 minuti prima della visita al fine di completare le procedure di registrazione e garantire che tutto sia pronto per l'appuntamento.
PoliMedica garantisce:

- Ottimizzazione dei tempi in caso di prestazioni multiple;
- Pagamenti delle prestazioni anche tramite bancomat.

E' garantito l'accesso a tutti i cittadini e non sono presenti barriere architettoniche. Il servizio è dotato di segreteria ed accoglie i cittadini tramite prenotazione telefonica, online o in presenza.

INFORMAZIONE

Il **consenso informato** viene acquisito secondo la procedura prevista dalle Linee di indirizzo per la gestione del Consenso Informato della Regione Lombardia, in forma scritta e su specifica modulistica che viene conservata ed archiviata nel rispetto della normativa vigente.
Per le prestazioni in cui si prevede il consenso scritto e l'Utente non lo concede, il medico non può intraprendere alcuna attività, eccetto nei casi previsti dalla legge, ovvero, nelle situazioni di necessità ed urgenza e quando l'Utente, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in imminente pericolo di vita.
Il Poliambulatorio PoliMedica fornisce informazioni chiare e complete per favorire la comprensione delle prestazioni erogate e dei relativi esiti.
Il paziente ricevuta l'adeguata informazione sulle prestazioni decide se fornire o negare il proprio consenso.

COMUNICAZIONE

Il Poliambulatorio PoliMedica cura la comunicazione con l'esterno mediante materiali informativi, pubblicazioni, partecipazione a forum e convegni, sito web.

TEMPI DI ATTESA

I tempi di attesa sono quelli comunicati al momento della prenotazione degli esami e/o delle prestazioni richieste.
L'addetto alle prenotazioni in ogni caso si occuperà di garantire il rispetto delle richieste e comunicherà eventuali variazioni di quanto già concordato.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

I pazienti hanno diritto a quanto stabilito dal complesso delle norme e delle leggi che regolano il settore oltre a quanto enunciato nella presente Carta dei Servizi.
Hanno l'obbligo di:

- Collaborare con il medico e il personale di assistenza, fornendo informazioni puntuali sulla propria salute che possono aiutare il medico nell'attività diagnostica e terapeutica;
- Dimostrare rispetto per il lavoro di tutto il personale di assistenza, attenendosi alle prescrizioni e utilizzando in maniera appropriata ambienti, attrezzature e arredi;
- Rispettare gli orari delle prenotazioni, per permettere lo svolgimento della normale attività sanitaria e favorire le esigenze degli altri Utenti;
- Evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri utenti;
- Rispettare le regole vigenti nel poliambulatorio;
- Attenersi alle indicazioni di rispetto della privacy;
- Consegnare la documentazione prevista e presentare eventuali deleghe per il ritiro di esami;
- Provvedere al pagamento delle prestazioni nelle modalità previste e concordate;
- Rispettare la normativa relativa al fumo.

GLI STANDARD DI QUALITÀ

PRIVACY

Tutto il personale della cooperativa Elefanti Volanti garantisce assoluta riservatezza e privacy in relazione al servizio, in osservanza del D.Lgs 196/2003 e del Regolamento UE 2016/679.

PREVENZIONE E PROTEZIONE DELLA SICUREZZA

La Prevenzione e Protezione rivestono un ruolo fondamentale nelle attività del Poliambulatorio PoliMedica ai fini dell'individuazione, valutazione, riduzione e controllo dei fattori di rischio per gli Utenti e per gli operatori.
Il sistema di prevenzione e protezione è funzionale alla sicurezza e qualità della vita di lavoratori e Utenti e viene gestito attraverso programmi annuali di aggiornamento aziendale, cosi come previsto D.Lgs 81/2008 s.m.i., dalle direttive regionali e da quelle nazionali.
Le procedure di gestione del rischio, globalmente considerato, includono strutture, impianti ed attrezzature biomediche e sono concepite e finalizzate a garantire la tutela della persona.
Il Poliambulatorio PoliMedica effettua periodicamente la valutazione dei rischi nel luogo di lavoro ,provvedendo alla stesura della documentazione prevista dalla legislazione vigente.

VERIFICA E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Poliambulatorio PoliMedica controlla e verifica periodicamente gli standard di qualità dei servizi offerti e ricerca il loro continuo miglioramento con il supporto di esperti nella gestione di sistemi per la qualità.

GESTIONE DEI RECLAMI

Il Poliambulatorio PoliMedica tutela gli assistiti per la segnalazione di eventuali reclami e osservazioni ricevute. Le segnalazioni saranno mensilmente prese in esame e valutate dal Coordinatore e dal Direttore Sanitario, i quali provvederanno a mettere in atto azioni correttive entro 15 giorni dalla valutazione e a divulgarne il contenuto attraverso l'esposizione in bacheca. All'interno della sala d'attesa è prevista un'apposita cassetta per la segnalazione dei reclami.Il modulo da compilare è disponibile in Segreteria e a fianco della cassetta.

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

La rilevazione della qualità percepita dai cittadini fruitori del poliambulatorio PoliMedica si inserisce nel contesto generale delle politiche della qualità di Elefanti Volanti S.C.S. Onlus.
Il poliambulatorio PoliMedica si è dotato di un sistema di rilevazione e monitoraggio della soddisfazione del paziente e degli operatori ,al fine di pianificare in modo obiettivo il miglioramento dei servizi e dei processi .

Il **questionario** è compilabile al segunte link:

https://forms.gle/1v8XcSdkNXqZvbLX9

DOCUMENTAZIONE SANITARIA

La gestione della documentazione sanitaria viene effettuata nel rispetto di quanto disposto dalle normative di settore e nel rispetto della privacy dei pazienti.
Le operazioni di trattamento dei dati sanitari avvengono in completa coerenza con quanto disposto D.lgs 196/2003 s.m.i. (Codice privacy) e dalle direttive per la conservazione di referti ed eventuale altra documentazione. I tempi e le forme di conservazione derivano dalle disposizioni normative e legislative vigenti.
I pazienti possono consultare e/o richiedere la documentazione archiviata relativa alle prestazioni effettuate e relativa al loro trattamento previa compilazione del modulo "Richiesta copia Documentazione sanitaria" che si può ritirare presso la segreteria negli orari di apertura. Il ritiro della copia potrà avvenire 15 giorni dopo la data di consegna del modulo apposito.

La consegna della copia avviene a seguito di pagamento anticipato del corrispettivo, comprensivo sia dei costi di copiatura che di conservazione e che ammonta a 15 centesimi per la stampa di ciascun foglio.
Persone diverse dall'interessato potranno ricevere informazioni e/o documentazione, solo su espressa delega scritta dell'interessato accompagnata da copia del documento di identità dell'interessato e del richiedente.
Eventuale documentazione consegnata a terzi delegati, avverrà in busta chiusa.

PRESTAZIONI E PROCEDURE

Tutte le prestazioni vengono eseguite secondo canoni puntuali e dettagliatamente descritti nelle procedure e protocolli interni che trovano riferimento nella normativa vigente e nella letteratura scientifica e basate sull'evidenza scientifica.
I locali del Poliambulatorio sono sottoposti a verifica e controlli, per garantire la continua coerenza con quanto richiesto dalle vigenti disposizioni normative di settore, garantendo così la piena sicurezza e l'incolumità dei pazienti nelle schede dei manuali.

POLIMEDICA
SAN PAOLO

POLIMEDICA SAN PAOLO
25020 San Paolo (BS)
via Martiri della Libertà 2
tel. 030 5577668
polimedica@elefantivolanti.it
www.polimedicasanpaolo.it