

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **Bastiamedica** **Centro Medico Specialistico**

**Sede legale ed operativa:**

**Indirizzo: Piazza Antonio Anfossi 2, Bastia d'Albenga (SV)**

**Telefono: 0182.20485**

**Cellulare: 345.3952300**

**Legale Rappresentante: Ortale Mara**

**Direttore Sanitario: Dr. Tornago Stefano**

## Indice

1. La Carta dei Servizi.....	3
1.1 Che cos'è la Carta dei Servizi.....	3
1.2 Principi fondamentali.....	3
1.3 Diritti e doveri di cittadini e utenti.....	4
2. Ubicazione e orari del Centro.....	5
2.1 Dove siamo.....	5
2.2 Orari di apertura a pubblico.....	5
3. I nostri servizi.....	6
3.1 Prestazioni erogate.....	6
3.2 Prenotazione delle prestazioni.....	6
3.3 Esecuzione della prestazione.....	7
4. Miglioramento della qualità.....	7
4.1 Politica aziendale.....	7
4.2 Obiettivi.....	8
4.3 Standard di qualità.....	8
5. Personale e contatti.....	8
5.1 La Direzione.....	8
5.2 Contatti.....	9

## 1. La Carta dei Servizi

### 1.1 Che cos'è la Carta dei Servizi

La direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27/01/1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", individua:

- i principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi ed i cittadini
- i relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere della valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi.

L'insieme di questi provvedimenti costituisce la "carta dei servizi", che, in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità di servizio, attuato con la partecipazione ed il controllo dei cittadini.

In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/1995 ed alle linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95", il Centro presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell'erogazione del servizio.

Per la realizzazione di questo obiettivo abbiamo provveduto a:

- adottare gli standard di qualità e di qualità del servizio di cui assicuriamo il rispetto,
- pubblicizzare e verificare il grado di soddisfazione tra gli utenti, attraverso il modello dell'analisi partecipata della qualità (APQ),
- garantire al cittadino azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard assicurati.

Questi sono solo i primi passi per la realizzazione del nostro progetto nel quale il Cittadino, con i suoi suggerimenti, reclami o osservazioni, riveste il ruolo di primo attore.

Pertanto, la Carta dei servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni, e va inquadrata nel Sistema Qualità del Centro.

### 1.2 Principi fondamentali

I principi fondamentali che hanno ispirato la carta dei servizi sono:

- Eguaglianza ed imparzialità: nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.
- Rispetto: gli utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

- Continuità: l'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è continua, regolare e senza interruzioni.
- Diritto di scelta: l'utente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle indagini diagnostiche o trattamenti proposti dai sanitari.
- Partecipazione: la partecipazione del cittadino è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica, fornita dall'Utente, sulla qualità del servizio fruito.
- Efficienza ed efficacia: il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni sanitarie sempre aggiornate dal punto di vista tecnico - scientifico e rispondenti alle aspettative della Clientela.

### 1.3 Diritti e doveri di cittadini e utenti

I diritti sotto riportati, dei quali garantiamo il rispetto, sono tra quelli indicati dal "Protocollo nazionale sul servizio sanitario per la nuove carte dei diritti del Cittadino", approvati il 14/06/95 dal

Movimento Federativo Democratico, su proposta del Tribunale per i diritti del malato.

- Diritto al tempo*: ogni Cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo.
- Diritto all'informazione ed alla documentazione sanitaria*: ogni Cittadino ha diritto di ricevere le informazioni e la documentazione di cui necessita e ad entrare in possesso di tutti gli altri atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute.
- Diritto alla sicurezza*: chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione ed a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture o dei servizi.
- Diritto alla protezione*: la struttura sanitaria ha il dovere di proteggere ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in condizione di debolezza.
- Diritto alla certezza*: ogni Cittadino ha diritto ad avere la certezza del trattamento appropriato ed a non essere vittima di conflitti professionali ed organizzativi.
- Diritto alla fiducia*: ogni cittadino ha diritto ad essere trattato come un soggetto degno di fiducia.
- Diritto alla qualità*: ogni Cittadino ha diritto di trovare operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire, migliorare e comunque prendersi cura del suo stato di salute attraverso servizi di qualità.
- Diritto alla differenza*: ognuno ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità data dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione.
- Diritto alla normalità*: ogni Cittadino ha diritto a farsi curare senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.

- j) *Diritto alla decisione*: il Cittadino ha diritto sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e vita.
- k) *Diritto alla riparazione dei torti*: ogni Cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi ed in misura congrua.

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. Ottemperare ad un dovere vuol dire contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie erogate. Per questi motivi invitiamo i Clienti al rispetto di queste poche regole, affinché il nostro servizio sia sempre di alta qualità e possa soddisfare le esigenze di tutti.

## 2 - Ubicazione e orari del Centro

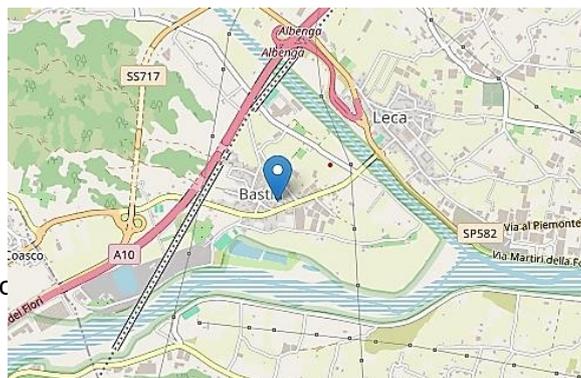
### 2.1 Dove siamo

Bastamedica è una struttura sanitaria privata che offre un poliambulatorio di medicina specialistica, facilmente raggiungibile perché ubicata a 500 m di distanza dal casello autostradale di Albenga e all'uscita dell'Aurelia Bis. Pertanto, è una struttura rivolta a un'utenza sia proveniente dalla Riviera, sia proveniente dalle valli Arroscia e Neva.

La struttura dispone di parcheggio privato.

La professionalità dei medici specialisti che collaborano tra di loro hanno al centro l'attenzione non solo alla problematica ma anche alla persona e ai familiari della stessa.

L'ambiente interno alla struttura è funzionale ed accogliente sia per quanto riguarda i vari studi medici, sia per quanto riguarda le sale d'attesa, al fine di evitare l'impressione di un luogo "asettico".



Le piantine esposte nei locali indicano la destinazione d'uso e la segnaletica interna.

### 2.1 Orari di apertura al pubblico

Dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 20:00

## 3 - I nostri servizi

### 3.1 Prestazioni erogate

visite allergologiche
visite pneumologiche
visite cardiologiche
visite ginecologiche
visite urologiche
visite andrologiche
visite ortopediche con eventuali infiltrazioni
visite internistiche
visite ematologiche
visite endocrinologiche
visite fisiatriche
visite vascolari
visite reumatologiche
visite dermatologiche
visite chirurgia vertebrale
visite chirurgia della mano
visite neurochirurgiche
visite neurologiche
visite otorinolaringoiatria
visite terapia del dolore
visite nefrologiche
visite chirurgia generale
visite proctologiche
visite medicina legale

### 3.2 Prenotazione delle prestazioni

Le prenotazioni delle varie prestazioni possono essere effettuate telefonicamente o di persona presso la segreteria negli orari di apertura.

In entrambi i casi i dati richiesti sono di carattere anagrafico e sanitario (prestazione richiesta e medico specialista) e viene richiesto al paziente di portare eventuali esami precedenti.

### 3.3 Accettazione

Il personale di reception offre servizi di:

- Informazioni generali sui servizi offerti
- Prenotazioni prestazioni
- Emissione e riscossione ricevute fiscali

### 3.3 Esecuzione della prestazione

Dopo l'accettazione il paziente viene invitato ad accomodarsi, in attesa di essere chiamato dal Medico che lo accompagna nello studio. Qui il Medico raccoglie l'anamnesi, ovvero la storia clinica del paziente, il quesito diagnostico e il consenso informato all'esecuzione della prestazione.

## 4 - Miglioramento della Qualità

### 4.1 Politica aziendale

BASTIAMEDICA persegue una politica di miglioramento continuo nel proporre servizi di alta professionalità nei confronti dei pazienti e nello stesso tempo nella tutela e formazione del personale, al fine di garantire la migliore tutela del diritto alla salute.

*Mission:*

- Migliorare la salute dei Pazienti
- Garantire la centralità della persona
- Assicurare il rispetto della dignità umana e l'equità
- Garantire l'etica professionale degli operatori del centro
- Assicurare una buona pratica professionale
- Adottando procedure operative standard che garantiscono la qualità del servizio
- Offrire un ambiente adeguato all'esecuzione del servizio
- Operare nel rispetto delle esigenze dei Pazienti
- Garantire il rispetto della privacy
- Garantire la disponibilità a fornire informazioni /assistenza

*Vision e valori aziendali:*

La visione aziendale di BASTIAMEDICA è di diventare un punto di riferimento per l'utenza del territorio. In questa prospettiva, il centro si impegna a operare secondo i seguenti valori:

- La soddisfazione degli utenti
- Il miglioramento continuo dei servizi
- Il miglioramento continuo della qualità dell'assistenza
- La soddisfazione del personale
- Il miglioramento gestionale e organizzativo

## 4.2 Obiettivi

BASTIAMEDICA tende ad essere identificata, tra le aziende sanitarie del territorio da parte delle istituzioni e dell'utenza, come struttura di riferimento, regolarmente autorizzata, professionalmente e tecnologicamente qualificata.

Altro obiettivo aziendale sarà quello di attivare nuovi servizi per il soddisfacimento di eventuali nuovi bisogni sanitari della popolazione.

## 4.3 Standard di qualità

Al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti, l'azienda si impegna al mantenimento di ambienti accoglienti e confortevoli, alla cortesia verso l'utenza. Contemporaneamente presta attenzione alla manutenzione e alla sicurezza delle attrezzature, all'aggiornamento scientifico dei collaboratori e all'organizzazione interna del lavoro.

Per quanto riguarda l'erogazione dei servizi

- Tempo medio di attesa in accettazione 10 minuti
- Tempo massimo di attesa in accettazione 20 minuti
- Chiarezza e completezza delle informazioni richieste al personale
- Semplicità di procedura di prenotazione
- Rispetto della privacy
- Chiarezza della segnaletica
- Semplicità nell'emissione delle ricevute fiscali e nei pagamenti

## 5 - Personale e contatti

### 5.1 La Direzione

Legale Rappresentante: Ortale Mara

Direttore Sanitario: Dottor Tornago Stefano, specializzato in Ortopedia e Traumatologia

## **5.2 Contatti**

### Sede legale e operativa

Indirizzo: Piazza Anfossi, 2, Bastia d'Albenga

Telefono: 0182.20485

Cellulare: 345.3952300

Mail: [bastiamedica@libero.it](mailto:bastiamedica@libero.it)