

# **CENTRO SAN PELLEGRINO**

## **s.r.l.**

Via del Novecento n° 11, 29 - 61122 Pesaro (PU)  
P. IVA 02771500416

### **CARTA DEI SERVIZI**

## Sommario

1. LA CARTA DEI SERVIZI .....	3
1.1. Che cosa è .....	3
1.2. A che cosa serve.....	3
2. Il Poliambulatorio.....	3
2.1. Le nostre prestazioni.....	3
2.2. Ubicazione .....	3
2.3. Orari .....	4
2.4. Contatti .....	4
3. Organizzazione Aziendale .....	4
4. Principi fondamentali.....	4
5. Tariffe e pagamento delle prestazioni .....	5
6. Tempi di attesa .....	5
7. Privacy.....	5
8. Accesso ed accettazione .....	6
9. Consenso informato.....	6
10. Reclami.....	6
11. Diritti del Paziente .....	7
12. Doveri del Paziente .....	7
13. Politica per la qualità .....	7
14. Formazione ed aggiornamento.....	8

## **1. LA CARTA DEI SERVIZI**

### **1.1. Che cosa è**

La carta dei servizi è un utile ed efficace strumento di informazione sulle prestazioni fornite nonché di tutela e partecipazione dei pazienti del nostro Poliambulatorio al miglioramento del servizio offerto. L'aggiornamento continuo del team clinico è finalizzato a fornire terapie secondo lo stato dell'arte, mettendo in primo piano le necessità dei Pazienti.

Il piano di trattamento viene discusso e personalizzato, al fine di garantire al Paziente una informazione obiettiva e completa sulle diverse opzioni terapeutiche.

### **1.2. A che cosa serve**

La carta dei servizi permette di valutare la qualità del servizio, verificando la corrispondenza tra quanto espresso nella carta e il trattamento ottenuto. Essa si costituisce, come strumento obiettivo di valutazione e strumento positivo che consente al paziente di formulare suggerimenti e proposte; è stata realizzata per permetterVi di conoscere i servizi offerti dal nostro Poliambulatorio e le modalità con cui questi vengono erogati.

## **2. Il Poliambulatorio**

I locali si presentano come un ambiente confortevole e rilassante, appositamente progettato come Poliambulatorio dove tutto è stato studiato per mettere a proprio agio i pazienti. La disposizione delle nostre sale e delle attrezzature è fatta in modo tale da ottimizzare gli spazi disponibili, rendendo il tutto accogliente e nello stesso tempo perfettamente funzionale, ergonomico e moderno.

### **2.1. Le nostre prestazioni**

Mammografia 3d

Tomosintesi

Ecografia multidisciplinare

Ecocolordoppler

Risonanza magnetica aperta

Tomografia computerizzata (TAC)

Raggi X

Raggi X a domicilio

### **2.2. Ubicazione**

Il Poliambulatorio ha sede in via del Novecento in via del Novecento n° 11 Pesaro ed in via del Novecento n° 29 Pesaro.

Il luogo consente di posteggiare i veicoli in quanto nelle immediate vicinanze sono presenti parcheggi.

## 2.3. Orari

Il Poliambulatorio riceve su appuntamento nei seguenti giorni:

<b>Lunedì</b>	<b>08:30 - 21.30</b>
<b>Martedì</b>	<b>08:30 - 21.30</b>
<b>Mercoledì</b>	<b>08:30 - 21.30</b>
<b>Giovedì</b>	<b>08:30 - 21.30</b>
<b>Venerdì</b>	<b>08:30 - 21.30</b>
<b>Sabato</b>	<b>08.30 - 13.00</b>

Per ogni appuntamento il Poliambulatorio riserva al paziente un ambulatorio e il personale necessario all'esecuzione delle terapie. Al fine di garantire a tutti i Pazienti un servizio ottimale, il Poliambulatorio richiede di avvisare con un preavviso di almeno 24 ore in caso di impossibilità a mantenere un appuntamento. In caso di urgenza si garantisce la visita entro 24 ore dalla prenotazione.

## 2.4. Contatti

Per qualsiasi informazione o prenotazione è possibile contattare il Poliambulatorio tramite i seguenti riferimenti:

<b>TELEFONO SEDE</b>	<b>0721415898 / 0721417416</b>
<b>SITO WEB</b>	<b><a href="http://www.centrosanpellegrino.it">www.centrosanpellegrino.it</a></b>
<b>E-MAIL</b>	<b><a href="mailto:info@centrosanpellegrino.it">info@centrosanpellegrino.it</a></b>

## 3. Organizzazione Aziendale

Legale Rappresentante, Resp. Amministrazione, Commerciale e Personale: Ing. Bernardino Berdini

Direttore Sanitario e Medico Responsabile: Dott. Paolo Coschiera

Responsabile qualità, rischio clinico e formazione: Dott. Paolo Coschiera

Personale accettazione/Front Office: Giorgia De Grandis, Giada Balducci, Virginia Costantini.

Il Direttore Sanitario ed il personale del Centro sono a disposizione degli utenti, durante gli orari di accesso, al fine di fornire tutte le informazioni ed i chiarimenti necessari in merito alle prestazioni erogate.

## 4. Principi fondamentali

**Uguaglianza:** i servizi resi dal Poliambulatorio sono aperti a tutti gli utenti indistintamente dall'età, sesso, nazionalità, etnia, religione, opinioni, condizione fisica, psichica ed economica. Nei confronti

di tutti i pazienti c'è l'impegno di proporre la terapia più efficace e idonea, guidandoli nelle scelte con consigli e suggerimenti, che sono esposti dal personale incaricato in modo chiaro ed esaustivo.

**Imparzialità:** tutto il personale è orientato a offrire un servizio caratterizzato da imparzialità di comportamento professionale.

**Continuità:** il Poliambulatorio garantisce la continuità nell'erogazione e nella qualità dei servizi erogati.

**Diritto di scelta:** il Poliambulatorio è conscio del diritto di ogni cittadino di potersi rivolgere liberamente a qualsiasi struttura che eroga lo stesso tipo di prestazioni.

**Partecipazione:** il Poliambulatorio cerca fattivamente la partecipazione e la collaborazione dell'utente finale dal primo approccio alla struttura guidandolo nella scelta per percorso a lui più congeniale, favorendone il diritto alla migliore cura e puntando alla sua piena soddisfazione che è l'obiettivo centrale di tutta l'attività; la soddisfazione dell'utente è anche misurata periodicamente per valutare assieme all'utente le iniziative di miglioramento che il Poliambulatorio può attivare.

**Attenzione alle necessità individuali** del singolo paziente in termini di rapporto interpersonale, chiarezza e trasparenza in ogni singolo passaggio operativo al fine di ottimizzare il risultato terapeutico e di ottenere la massima soddisfazione e tranquillità dell'individuo che si affida alle cure del centro.

**Efficienza ed efficacia:** il Poliambulatorio è orientato a massimizzare efficienza ed efficacia delle proprie attività. Per questo motivo ha adottato le procedure operative e i protocolli d'intervento riconosciuti come i più validi secondo le linee guida dell'Evidence Based Medicine (EBM).

## 5. Tariffe e pagamento delle prestazioni

Le tariffe sono rimosse dietro rilascio di idonea ricevuta, i pagamenti possono essere effettuati tramite contanti, Bancomat, Carta di Credito e Bonifico

## 6. Tempi di attesa

Il rispetto dell'orario degli appuntamenti dovrà essere uno dei principali obiettivi che il centro si propone, spesso però prescinde dalla volontà e così imponderabili evenienze che si possono verificare nel corso delle terapie, richiedendo tempo non programmabile vanno a compromettere il regolare flusso degli appuntamenti. Qualora ciò si venisse a verificare il Poliambulatorio si scusa anticipatamente dei comprensibili disagi e si impegna, per quanto possibile, a far sì che ciò non accada. Altro nostro primario obiettivo è ridurre i tempi delle liste di attesa per l'accesso alle cure ed agli esami diagnostici, la cui esecuzione sarà dettata dall'ordine di prenotazione e dalla disponibilità temporale dei nostri professionisti.

## 7. Privacy

Nel Centro sono adottate le misure previste dalla Normativa in materia di protezione dei dati personali. E' stato predisposto un Sistema di prenotazione e spazio adeguato che delimita le distanze minime e l'accesso allo sportello per l'accettazione dei pazienti.

I locali sono strutturati in modo da rispettare il comfort e la privacy dei singoli pazienti.

I dati personali relativi ai pazienti vengono archiviati secondo la normativa vigente e sono tutelati ai fini della loro sicurezza, integrità e riservatezza anche in base al vincolo del segreto professionale.

## **8. Accesso ed accettazione**

Entrando al punto “Accettazione” il paziente è pregato di attendere il proprio turno.

Quando è il proprio turno, accedere al punto di “Accettazione” mentre, nel periodo di attesa, si prega di sostare ad una distanza sufficiente da garantire la riservatezza di chi è in fase di accettazione.

Le attività di accettazione sono curate dal nostro Personale che si occupa di registrare i vostri dati.

Si raccomanda di portare un documento di riconoscimento valido e la Tessera Sanitaria. Al momento dell'accettazione l'Utente viene informato, ai sensi del GDPR 2016/679 e s.m.i., circa il trattamento dei propri dati sensibili e viene richiesta la relativa sottoscrizione dell'autorizzazione.

L'identificazione del paziente viene effettuata tramite un documento di identità, la tessera sanitaria e, se del caso, la richiesta medica.

I dati vengono immessi nel sistema informatico che ne verifica la corrispondenza con dati già registrati da precedenti accettazioni, imputando tutte le prestazioni richieste e verificando il rispetto delle condizioni di preparazione, ove previste.

Al paziente, a seguito della prenotazione, viene assegnato un appuntamento specifico ed univoco e all'accettazione viene informato della propria posizione, del locale di visita, del costo dell'esame e della data di eventuale ritorsione per esami particolari (es. RMN, TAC, Rx).

Ai sensi della Normativa sulla “Privacy”, si richiede il rilascio dell'autorizzazione in calce alla scheda di raccolta dei suoi dati.

## **9. Consenso informato**

In fase di accettazione, qualora previsto, viene richiesto di sottoscrivere il consenso informato alla prestazione sanitaria cui si dovrà sottoporre.

## **10. Reclami**

Per qualsiasi inconveniente documentabile si prega di rivolgersi al personale che potrà predisporre un appuntamento con Il Direttore Sanitario o con il responsabile del settore di competenza.

## 11. Diritti del Paziente

- 1) Il Paziente ha diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- 2) il Paziente ha diritto ad essere individuato con il proprio nome e cognome oppure, su richiesta, con un identificativo che rispetti l'anonimato nei confronti di altri Pazienti in attesa. ;
- 3) il Paziente ha diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze;
- 4) il Paziente ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone con cui dialoga;
- 5) il Paziente ha diritto che le informazioni relative alla propria malattia ed ad ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti e gli altri suoi dati vengano trattati secondo i dettami della Legge sulla "Privacy".

## 12. Doveri del Paziente

Per migliorare la qualità delle prestazioni erogate chiediamo cortesemente ai pazienti di aiutarci con l'adesione ad alcuni principi fondamentali.

- 1) Il Paziente, quando accede, è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti, ed a collaborare con il personale;
- 2) all'interno è assolutamente vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione, per altro punibile per legge, è un atto di accettazione della presenza degli altri ed un sano personale stile di vita;
- 3) l'organizzazione e gli orari previsti devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

## 13. Politica per la qualità

Il Centro San Pellegrino persegue, da sempre, la soddisfazione dell'utenza attraverso lo svolgimento della propria attività ed anticipandone le aspettative. Si propone di migliorare i processi, le metodologie di lavoro e la comunicazione tra le varie funzioni, al fine di migliorare lo scambio di informazioni e l'accoglienza verso i pazienti.

Il rispetto del paziente come essere umano e cittadino. Tutto il personale deve essere rispettoso del paziente anche in considerazione delle possibili patologie e deve essere sempre disponibile a dare ascolto alle sue esigenze garantendo il rispetto della dignità umana. Una particolare attenzione deve essere rivolta ai gruppi sociali più deboli, quali anziani, diversamente abili, ai bambini e a tutti coloro che manifestano disagi anche nel raggiungere la sede del Centro.

Il Centro San Pellegrino è focalizzato sui seguenti obiettivi:

- ✓ Garantire che il proprio personale sia rispettoso del paziente e disponibile ad un ascolto attivo ed attento alle esigenze manifestate, garantendo il rispetto della dignità di tutti gli utenti;

- ✓ Garantire al paziente la consegna del referto in tempi brevi;
- ✓ Gestire ogni tipo di urgenza, evitando giorni di attesa per l'esito dell'esame, favorendo il paziente ad avere diagnosi tempestive;
- ✓ Garantire eguaglianza ad ogni assistito: parità di trattamento a parità di bisogno, senza distinzione di sesso, razza, religione, opinione politica, condizione economica;
- ✓ Mantenere efficacia ed efficienza: gli adeguamenti attuali e futuri che il Centro affronterà sono alla base del raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia dei servizi erogati;
- ✓ Rendere disponibile un'ampia gamma di prestazioni;
- ✓ Garantire la piena soddisfazione delle esigenze espresse ed implicite dei propri Utenti.

Il Centro evita comportamenti che possano diminuire la fiducia nella competenza, nella riservatezza, nell'imparzialità e nel giudizio dell'integrità professionale del proprio personale e dell'azienda, la Direzione fornisce la massima garanzia della trasparenza.

Agli utenti si assicura uguaglianza, imparzialità, continuità e tempestività nell'erogazione del servizio. Il nostro personale, sia amministrativo che sanitario, sarà sempre disponibile per assistervi con familiarità, cortesia, discrezione e professionalità che costituiscono gli elementi essenziali per valutare la qualità del servizio e rappresentano un impegno ad un miglioramento continuo. Monitoriamo attentamente questi fattori attraverso la raccolta di feedback tramite questionari di soddisfazione, analisi dei reclami e dei suggerimenti.

#### **14. Formazione ed aggiornamento**

Il Centro, si impegna ad assicurare l'aggiornamento formativo di tutti i propri operatori, al fine di garantire l'aggiornamento continuo delle competenze. Tutto il personale sanitario adempie alle richieste normative così come previste dai singoli ordini professionali di appartenenza.