
CARTA DEI SERVIZI

Questa Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare brevemente la nostra Struttura Sanitaria per aiutare i cittadini a conoscerci e rendere più comprensibili ed accessibili i nostri servizi, più garantiti i loro diritti, più chiari i doveri.

*Il Direttore Sanitario
Dott. VINCENZO ARENA*

TERMOLI, 30.10.2017

INDICE

- 1. MISSIONE ED OBIETTIVI***
- 2. PRINCIPI FONDAMENTALI***
- 3. STRUTTURA***
- 4. LE ATTIVITA' DEL POLIAMBULATORIO***
- 5. INFORMAZIONI UTILI***
- 6. MECCANISMI DI TUTELA, PARTECIPAZIONE E VERIFICA***
- 7. OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITA'***
- 8. TELEFONI***
- 9. COME RAGGIUNGERCI***

1 - MISSIONE ED OBIETTIVI

Medical Center è una Struttura Sanitaria Polispecialistica Ambulatoriale, di diagnostica strumentale e per immagini, regolarmente Autorizzata ed Accreditata con il SSN, orientata verso l'elevata specializzazione e caratterizzata da una filosofia che privilegia, nell'organizzazione sanitaria, il rapporto umano con il cittadino-utente.

Medical Center opera seguendo un percorso che coniuga:

- *Rigore e correttezza professionale*
- *Attenzione verso i progressi della Medicina*
- *Innovazione tecnologica*
- *Umanità ed accoglienza nei servizi*

L'attività sanitaria della Struttura è finalizzata a conseguire, in primo luogo, l'obiettivo dell'erogazione di prestazioni specialistiche, di diagnostica strumentale e per immagini, di laboratorio e di fisioterapia in regime ambulatoriale, in libera professione e/o in accreditamento con il SSN, con un'attenzione particolare rivolta ai bisogni sanitari dell'utente coniugata con l'obiettivo di fornire prestazioni sanitarie con pieno rispetto per l'etica professionale e d'impresa.

Per la realizzazione dei compiti statuari, Medical Center svolgerà attività di divulgazione medico scientifica, garantendo il monitoraggio dell'aggiornamento degli operatori sanitari dipendenti e/o collaboranti con la Struttura.

Inoltre, in collaborazione con altre Strutture Sanitarie, Università ed Associazioni Scientifiche organizzerà ogni anno un programma di aggiornamento rivolto ai propri medici ed a quelli del territorio nell'ambito dei programmi obbligatori di formazione continua in medicina (ECM).

A completamento dell'offerta di servizi all'utenza la Struttura offre, attraverso apposite convenzioni con Istituti di Ricovero e Cura, Assicurazioni, Associazioni, Consorzi di Mutue Sanitarie ed Imprese, tutte le opportunità di soluzione delle problematiche sanitarie, con tempi di attesa ridotti al minimo, con tariffe eque e con il massimo comfort dei pazienti.

E', infine, obiettivo, sempre perseguito dalla Struttura, il continuo aggiornamento tecnologico e di informatizzazione; a tal fine viene utilizzata tecnologia elettro e biomedicale adeguata alle prestazioni erogate, di ultima generazione e/o correttamente implementata, con tecniche diagnostiche digitalizzate e continuo aggiornamento del parco tecnologico.

La digitalizzazione delle immagini strumentali e radiologiche consente, anche a distanza di tempo, di poter garantire la duplicazione della documentazione clinica e diagnostica, fornendo un ulteriore servizio all'utenza.

L'installazione di server RIS e PACS garantisce la conservazione, anche per anni, delle immagini relative alle indagini diagnostiche eseguite, consentendo, in caso di ripetizione degli esami, il loro confronto, indispensabile per una più accurata diagnosi.

2 - PRINCIPI FONDAMENTALI

Medical Center nell'attività rivolta agli utenti si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi:

Eguaglianza

Ogni utente ha il diritto di ricevere le prestazioni sanitarie più appropriate senza discriminazione di sesso, razza, religione, nazionalità e condizione sociale. L'utilizzo da parte della Struttura di piani di riduzione tariffaria, infatti, garantisce, anche ai meno abbienti, l'accesso alla Struttura Sanitaria ed ai suoi servizi, limando le differenze sociali nel territorio.

Imparzialità

I comportamenti verso i cittadini sono e devono essere sempre ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

Gli operatori hanno il dovere della continuità delle prestazioni diagnostiche e terapeutiche, che la Struttura garantisce con un'apertura di 12 ore giornaliere, senza interruzione dei servizi, se non i giorni festivi, ma con l'obiettivo di garantirli, in futuro, anche nelle ore antimeridiane dei giorni festivi.

Diritto di scelta

Conformemente alle vigenti normative sanitarie il cittadino ha il diritto di libera scelta del luogo di cura tra le strutture sanitarie che erogano servizi sul territorio.

Partecipazione

Deve essere garantita la partecipazione contestuale del cittadino alla prestazione del servizio secondo le modalità previste per legge.

Il cittadino ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano, che siano in possesso della Struttura.

Il cittadino può produrre memorie, documenti, prospettare informazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Il cittadino può compilare, per valutare i servizi erogati, appositi questionari che vengono predisposti e periodicamente analizzati dalla struttura.

A tal fine la Struttura Sanitaria incentiva, con un'adeguata e costante informazione, l'utilizzo dei questionari di Customer Satisfaction sempre disponibili, in sede, per gli utenti.

Efficacia ed efficienza

Ogni operatore, nel suo ruolo, lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario della Struttura, in modo da garantire, attraverso le conoscenze tecnico-scientifiche più moderne e secondo le evidenze scientifiche internazionali, risultati validi per la salute dei cittadini.

Il raggiungimento di tale obiettivo non è mai disgiunto dalla salvaguardia delle risorse umane, tecniche ed economiche che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi e costi inutili e/o aggiuntivi.

Doveri dei cittadini

Devono essere rispettati, da parte dei cittadini ed utenti dei servizi sanitari, i doveri e le civili norme comportamentali, con la volontà di collaborare, sempre, con il personale interno ed esterno della Struttura Sanitaria, nella piena osservanza delle norme regolamentari che caratterizzano e qualificano l'attività della Struttura.

3 - STRUTTURA SANITARIA

Struttura Sanitaria autorizzata ed accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale per le attività di Diagnostica Strumentale e per Immagini, la Medical Center rappresenta un modello innovativo di Struttura Poliambulatoriale, caratterizzato da una filosofia che privilegia, nell'organizzazione interna complessiva, il rapporto umano con l'utente, sottolineando i suoi bisogni e la sua dignità come persona ed operando anche per limare, ridurre e/o abolire le differenze economiche e sociali, presenti nel territorio.

Il Poliambulatorio è caratterizzato anche da un'ulteriore elemento innovativo e qualificante: **l'ambiente.**

La Struttura è, infatti, inserita all'interno di un Centro Polifunzionale, adiacente alla stazione delle autolinee, a poca distanza dalla stazione ferroviaria di Termoli e dall'uscita autostradale A14.

E' dotata delle più moderne tecnologie elettromedicali e di Diagnostica Strumentale e per Immagini.

L'assistenza sanitaria è affidata ad un Team di Medici, Tecnici, Infermieri, Ausiliari Sanitari e Personale Amministrativo altamente qualificato e continuamente aggiornato.

L'attività Sanitaria è caratterizzata dalla presenza di numerose branche specialistiche di base ed altre di più elevata specializzazione, il cui elenco aggiornato è disponibile, per gli utenti, presso la segreteria ed accettazione del Poliambulatorio, nonché sul Sito Internet della Struttura.

Area di Diagnostica per Immagini

L'Area di Diagnostica per Immagini dispone di tutte le attrezzature di un moderno servizio ed è in grado di eseguire tutte le indagini di radiologia tradizionale digitalizzata e/o contrasto-grafica, mammografie con tomosintesi, TAC di tutti i distretti anatomici, con tecnica volumetrica o spirale, con e senza mezzo di contrasto, ivi compresi gli studi angiografici e coronarografici.

Gli ecografi, dotati di Doppler, Color-Doppler e Power-Doppler e sistemi fusion, consentono l'esecuzione di tutte le indagini ecografiche e di ecocolordoppler per tutti gli organi ed apparati, con implementazione di altre fonti di imaging (TC, RMN ecc).

La Struttura è inoltre dotata di apparecchiature di Risonanza Magnetica Nucleare articolare e total body di ultimissima generazione.

Laboratorio Analisi

Il Poliambulatorio Medical Center è dotato di un laboratorio di analisi chimico cliniche e microbiologiche di base, regolarmente autorizzato che garantisce, nel rispetto dei requisiti sanitari specifici, l'esecuzione di tutte le indagini di diagnostica di laboratorio e microbiologiche, anche attraverso accordi con altri laboratori in service.

Sono in corso le procedure relative all'accREDITAMENTO istituzionale.

Ambulatori

L'attività ambulatoriale si svolge in sale specificatamente attrezzate e dotate di zone riservate alle attese.

Gli ambienti sono gradevoli, anche grazie all'illuminazione che integra la luce artificiale con quella naturale.

Tutti gli ambienti sono insonorizzati e climatizzati, dotati di filodiffusione, forniti delle necessarie apparecchiature elettromedicali di emergenza.

La sala di attesa è dotata di due schermi dove vengono proiettate le informazioni relative alle attività sanitarie eseguibili, le innovazioni in campo sanitario, gli aggiornamenti e le attività svolte all'interno della Medical Center, nonché ogni utile e/o necessaria informazione sulla Struttura.

Fisioterapia

Il Poliambulatorio Medical Center è regolarmente autorizzato per attività di terapia fisica ambulatoriale; è inoltre dotato di una nuovissima ed ampia palestra attrezzata per attività motoria e fisioterapica nonché di sei box per attività di terapia medica specifica: laserterapia, tecarterapia, magnetoterapia, terapia ad onde d'urto ed altro.

4 - LE ATTIVITA' DEL POLIAMBULATORIO

Diagnostica per immagini. Attività Accreditata.

- Ecografia
- Ecocolordoppler e Power Doppler
- Ecocardiografia – Prove da Sforzo – Holter Dinamico e Pressorio
- Ecocolordoppler cardiaco
- Urodinamica
- Radiologia tradizionale digitalizzata
- Mammografia con tomosintesi
- Ortopantomografia
- Cone Beam
- Densitometria ossea computerizzata (MOC Dexa)
- Tomografia computerizzata (TC)
- Risonanza Magnetica articolare e total body

Specialistica ambulatoriale

<ul style="list-style-type: none"> • <i>Anatomia Patologica</i> • <i>Istologia e Citologia</i> • <i>Anestesiologia</i> • <i>Angiologia</i> • <i>Cardiochirurgia</i> • <i>Cardiologia</i> • <i>Chirurgia generale</i> • <i>Chirurgia plastica</i> • <i>Chirurgia Toracica</i> • <i>Chirurgia vascolare</i> • <i>Colonproctologia</i> • <i>Dermatologia</i> • <i>Dietologia e dietoterapia</i> • <i>Endocrinologia</i> • <i>Gastroenterologia</i> • <i>Neurologia</i> • <i>Neurochirurgia</i> • <i>Oncologia medica</i> • <i>Nefrologia</i> • <i>Otorinolaringoiatria</i> • <i>Psichiatria</i> • <i>Neurologia</i> • <i>Urologia</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Senologia</i> • <i>Elettrofisiologia</i> • <i>Ematologia</i> • <i>Endocrinologia</i> • <i>Endoscopia</i> • <i>Fisiopatologia respiratoria</i> • <i>Ginecologia e ostetricia</i> • <i>Analisi chimico cliniche e microbiologiche</i> • <i>Medicina interna</i> • <i>Medicina preventiva</i> • <i>Medicina del lavoro</i> • <i>Checkup di 1° livello</i> • <i>Checkup personalizzati</i> • <i>Osteopatia</i> • <i>Oculistica</i> • <i>Odontoiatria ed Ortodonzia</i> • <i>Ortopedia</i> • <i>Podologia</i> • <i>Psicologia</i> • <i>Pneumologia</i> • <i>Andrologia</i> • <i>Reumatologia</i> • <i>Fisioterapia</i>
---	--

FISIOTERAPIA

Elettrostimolazioni, Magnetoterapia, Laserterapia, Tecarterapia, Ultrasuonoterapia, Terapia ad onde d'urto

LABORATORIO ANALISI CHIMICO CLINICHE E MICROBIOLOGICHE

SIEROLOGIA – IMMUNOLOGIA – EMATOLOGIA – COAGULAZIONE – MICROBIOLOGIA - GENETICA

N.B. – Si avverte, comunque, l'Utenza che alcune prestazioni specialistiche possono, temporaneamente, non essere disponibili. Informarsi, sempre, preventivamente, presso la Segreteria ed Accettazione.

Prenotazioni esami e visite specialistiche

Le prenotazioni si possono effettuare:

- Personalmente presso la Segreteria Accettazione del Poliambulatorio tutti i giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 20.00;
- Telefonicamente ai numeri di telefono **0875 7180** o per fax al n. **0875 718099**;
- Via E-Mail ai seguenti indirizzi: info@medicalcentertermoli.it - amministrazione@medicalcentertermoli.it
- Attraverso i moduli di contatto e/o prenotazione on line reperibili presso il sito internet della Struttura.

Per annullare o spostare gli appuntamenti telefonare al numero 0875 7180 (ricerca automatica).

Si raccomanda di portare sempre con sé le indagini diagnostiche eseguite in precedenza anche presso altre strutture sanitarie, al fine di consentire una corretta diagnosi.

Per alcune Indagini Diagnostiche, per le quali è necessaria un'adeguata preparazione vengono fornite specifiche informazioni al momento della prenotazione, informazioni anche disponibili sul sito internet della Struttura Sanitaria.

Le analisi di laboratorio **non richiedono prenotazione** e vengono eseguite dalle ore 8.00 alle ore 9.30 dal lunedì al sabato.

Tempi di attesa

La struttura si impegna a rispettare i limiti stabiliti dalle vigenti normative della Regione Molise e della Conferenza Stato Regioni sui tempi di attesa.

Informazioni al riguardo sono fornite direttamente alla prenotazione e possono, comunque, essere richieste presso i preposti uffici dell'ASREM e/o della Medical Center.

Ad ogni buon conto l'esecuzione della prestazione sanitaria richiesta verrà garantita non oltre 10 gg dalla prenotazione.

La consegna dei referti, estraibili anche on line, verrà effettuata non oltre 3 giorni lavorativi dall'esecuzione dell'indagine e/o della prestazione sanitaria.

Tariffe

Per le prestazioni effettuate in regime di accreditamento con il SSN (Diagnostica per Immagini) il paziente pagherà il ticket, unitamente alle addizionali regionali e nazionali, se e in quanto previste.

Per le prestazioni a pagamento il paziente può rivolgersi alla segreteria e richiedere il costo di ciascuna prestazione sanitaria.

Documenti necessari

Per le prestazioni sanitarie accreditate col Servizio Sanitario Nazionale, al momento dell'accettazione, è necessario esibire la corretta richiesta del medico curante predisposta su ricettario regionale e/o con ricetta elettronica, dalla quale risulti il quesito clinico, un documento di identità, la tessera sanitaria e, per gli aventi diritto, il codice di esenzione apposto direttamente sulla ricetta dal medico curante.

Non sono più consentite né l'autocertificazione, né l'apposizione del codice di esenzione da parte dell'assistito sulla ricetta.

La mancata indicazione dei codici di esenzione, per reddito e/o per patologia, obbligano l'Utente al pagamento della quota di compartecipazione alla spesa e delle addizionali regionali e nazionali, se e in quanto previste.

Viene, inoltre, sempre richiesta, da parte della Struttura, la sottoscrizione della modulistica per la Tutela della Privacy.

Convenzioni Private

La Struttura ha stipulato, ovvero sono in corso di stipula, convenzioni private con Compagnie di Assicurazione, fondi di Assistenza Sanitaria, Aziende. Le convenzioni prevedono condizioni di scontistica per le prestazioni sanitarie erogate privatamente. Inoltre è prevista in molti casi la "forma diretta" di pagamento senza, quindi, nessun anticipo da parte del paziente.

Il nostro Servizio Clienti è in grado di fornire qualsiasi supporto di informazione inerente i Gruppi Convenzionati e relative coperture assicurative.

Accoglienza

Il giorno fissato per l'esecuzione della prestazione sanitaria, l'utente dovrà presentarsi in Segreteria con la documentazione richiesta per le operazioni di accettazione amministrativa, contabile e fiscale.

Sbrigate le formalità relative all'accettazione amministrativa, al paziente verrà consegnata:

- ***Un'informativa sulle attività del Poliambulatorio;***
- ***un questionario conoscitivo sul servizio e/o di Customer Satisfaction, comprendente uno spazio per eventuali osservazioni personali e consigli, utile per valutare il grado di soddisfazione dell'utente e per consentire alla Struttura Sanitaria di apportare modifiche e/o migliorie sulle attività sanitarie offerte.***

Ritiro referti

Al momento della prestazione verrà comunicata la data di ritiro dei referti.

La consegna, di norma, avviene dal Lunedì al Sabato dalle ore 14.00 alle ore 17.30;

E' stato attivato un servizio automatico di conferma della disponibilità del referto, chiamando il numero telefonico 0875 718080 e seguendo le istruzioni del risponditore automatico.

Per le visite mediche la consegna del referto è immediata; per esami di diagnostica per immagini la consegna del referto avviene, comunque, entro tre giorni lavorativi ed è, sempre, correlata alla complessità dell'indagine.

Per esami ematochimici di routine : 1-2 giorni.

I referti possono essere ritirati personalmente o da terza persona all'uopo delegata per iscritto, previa esibizione di fotocopia del documento di identità dell'interessato e di documento di riconoscimento della persona delegata.

Può anche essere richiesta dall'Utente l'invio a domicilio, per posta ed in busta chiusa, della documentazione sanitaria relativa ad indagini diagnostiche eseguite, con manleva per la Struttura Sanitaria da eventuali responsabilità in caso di smarrimento.

Referti online

E' attivo un servizio di facile utilizzo, che consente ai pazienti che hanno effettuato indagini diagnostiche e radiologiche di poter visualizzare il proprio referto via internet, previa registrazione e digitazione di Password personalizzata, a scadenza, evitando di ritornare nel Poliambulatorio per il ritiro.

SERVIZIO CHECK-UP E CARTE DI FIDELIZZAZIONE

Sono servizi dedicati agli Utenti attivi dal lunedì al sabato dalle ore 9,00 alle ore 19,00, chiamando direttamente il n. **0875 7180**.

Prevedono pacchetti di check-up personali e/o aziendali, di screenings sanitari, preventivi e/o di approfondimento diagnostico.

Le modalità di esecuzione dei check-up prevede la prenotazione obbligatoria e l'erogazione delle prestazioni nell'arco di una giornata con l'assistenza diretta del personale.

Le carte di fidelizzazione prevedono una scontistica sulle prestazioni sanitarie richieste, in forma percentuale, rapportate al tipo di carta di fidelizzazione sottoscritta.

Copia della documentazione clinica e di diagnostica per immagini

Presso l'Accettazione può essere richiesta copia della documentazione clinica.

I soggetti autorizzati sono:

- ***Intestatario della documentazione (maggiorenne o minorenni emancipato);***
- ***Genitore del minore (o esercente la patria potestà);***
- ***Soggetto esercente la tutela, la curatela o l'affido dell'intestatario, munito di provvedimento costitutivo in originale;***
- ***Ogni altro soggetto (compreso il coniuge), purché presenti delega scritta, nonché i documenti d'identità, anche in fotocopia, di entrambi (delegato e delegante).***

Se il paziente si trova in stato di incapacità di intendere e di volere, anche temporanea, la richiesta può essere presentata dagli eventuale diritto per legge.

La copia degli esami viene rilasciata, previo pagamento dei diritti di segreteria, attraverso:

- ***Invio all'interessato a mezzo posta;***
- ***Rilascio diretto all'interessato se richiesto esplicitamente;***

- Rilascio ad un suo delegato previa delega scritta;
- Ritiro on line come da precedenti istruzioni.

Prestazioni private in libera professione

Il paziente deve programmare con l'Accettazione le modalità e i tempi di accesso alle prestazioni sanitarie.

Il giorno fissato per la visita è necessario che il paziente si presenti con l'eventuale prescrizione del medico curante e la documentazione clinica pregressa, eventualmente in suo possesso.

Tutti i costi relativi alla prestazione richiesta sono previsti nel Tariffario Medical Center vigente.

Le visite a pagamento prevedono:

- **Possibilità di scelta del professionista;**
- **Maggiore possibilità, entro la disponibilità, di scelta dell'orario;**
- **Tempi di attesa limitati.**

5 – INFORMAZIONI UTILI

Bar e ristorante interno

Al piano piazza del Centro Commerciale "Lo Scigno", presso il quale è situato il Poliambulatorio Medical Center, è a disposizione dell'utenza il bar aperto tutti i giorni della settimana dalle ore 7,30 fino alle ore 20,00, con annesso servizio di ristorazione dalle ore 12.00 alle ore 16.00.

Fumo

Il Poliambulatorio è una Struttura Sanitaria libera dal fumo.

E', infatti, assolutamente vietato fumare all'interno della struttura, questo sia per disposizione di legge sia, soprattutto, per la salvaguardia della propria salute, dei pazienti e del personale operante all'interno della Struttura.

Giornali e periodici

Ogni mattina presso gli spazi di attesa del Poliambulatorio Medical Center sono a disposizione degli utenti quotidiani e riviste.

Telefono

All'interno del Centro Commerciale "Lo Scigno", presso il quale è situato il Poliambulatorio Medical Center, è presente un apparecchio telefonico pubblico, nonché punti vendita di schede e ricariche telefoniche.

All'interno del Poliambulatorio, nelle zone segnalate, è vietato utilizzare telefoni cellulari poiché possono causare interferenze con le apparecchiature elettromedicali.

Bancomat

All'entrata del Centro Commerciale "Lo Scigno", presso il quale è situato il Poliambulatorio Medical Center, è presente uno sportello bancomat.

Trasporti

Sono disponibili, in segreteria ed accettazione, informazioni relative ai trasporti urbani, extraurbani, taxi, treni, autoambulanze.

E' possibile tramite la Reception, prenotare un taxi urbano o noleggiare un'auto con autista.

SITO INTERNET

www.medicalcentertermoli.it

Il sito internet di Medical Center, in via di continuo aggiornamento, è uno strumento di comunicazione interattivo che fornisce informazioni sulle attività e le prestazioni sanitarie offerte dalla Struttura. E' un sito in continua evoluzione pensato per metter in contatto la struttura con i propri pazienti.

Fornisce notizie su:

- **Un profilo della struttura;**
- **I contenuti della carta dei servizi;**
- **Informazioni sui servizi e sulle attività medico-sanitarie;**
- **Schede informative illustrate di educazione sanitaria , se e in quanto disponibili;**
- **La possibilità di visualizzare on line, nonché estrarne copia, i referti diagnostici;**
- **La possibilità di effettuare prenotazioni di visite ed esami attraverso la compilazione dei moduli di Contatto o Prenotazioni on line.**
- **Le modalità ed i tempi di preparazione alle Indagini Diagnostiche**

6 - MECCANISMI DI TUTELA, PARTECIPAZIONE E VERIFICA

Relazioni con il Pubblico

Al fine di garantire agli utenti il rispetto degli atti e dei comportamenti connessi all'erogazione delle prestazioni sanitarie, i diritti ad usufruire delle prestazioni, nonché per la rilevazione e segnalazione di eventuali disservizi, Medical Center ha istituito uno sportello per le Relazioni con il Pubblico (in ottemperanza a quanto previsto dal D.L. 30/12/1992 n. 502 art. 14) avente le seguenti funzioni:

- **Fornire agli utenti le informazioni inerenti le prestazioni erogate dalla struttura e le modalità di fruibilità, garantendo i diritti riconosciuti dalle vigenti normative;**
- **Ricevere osservazioni, opposizioni e reclami allo scopo di tutelare l'utente da atti o comportamenti con i quali si neghi o si limiti la fruibilità delle prestazioni;**
- **Analizzare i questionari per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti;**
- **Predisporre il verbale di reclamo e classificarlo;**
- **Gestire i rapporti con Enti e Istituzioni, pubbliche e private, con particolare riguardo ad accordi convenzioni con strutture sanitarie, associazioni di volontariato, ecc.**

Gestione reclami

I reclami possono essere verbali o redatti in carta semplice, dall'interessato, suoi parenti o affini e/o da organismi di tutela accreditati presso la Regione Molise.

Possono essere presentati direttamente, telefonicamente e/o via fax (sportello Relazioni con il Pubblico) entro 15 giorni dall'evento.

Medical Center garantirà l'avvio dell'istruttoria presso la Direzione per la verifica e la rimozione delle cause; sarà data informativa all'utente sullo stato dell'indagine entro 15 giorni con comunicazione dell'esito dell'indagine entro 30 giorni.

Per le segnalazioni di più agevole definizione verrà data una risposta immediata.

Attuazione dei Programmi e Verifica degli impegni

E' attivo un programma di attuazione della Carta dei Servizi, degli impegni e degli obiettivi aziendali, in linea con il Sistema di Gestione per la Qualità, **certificato UNI EN ISO 9001** con CSQ, continuamente implementato.

L'accertamento del rispetto degli standard definiti (e riportati nel paragrafo successivo), avviene tramite Audit interni della qualità, pianificati dal Responsabile Qualità d'intesa con la Direzione Sanitaria e sono volti a valutare, più in generale, la conformità e l'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità.

Annualmente viene effettuata una auto-valutazione da parte della Direzione con particolare riguardo a:

- **attuazione di impegni e programmi**
- **valutazione qualità percepita dagli utenti.**

A seguito di tali valutazioni sono individuati e condotti specifici programmi di miglioramento della qualità.

7 - OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITA'

Il Poliambulatorio Medical Center ha come obiettivo quello di fornire prestazioni sanitarie ambulatoriali assicurando qualità, efficienza ed efficacia delle stesse. Il primo orientamento è la soddisfazione dell'utente, nel rispetto delle libere scelte del medico per il quale l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni effettuate rappresentano un dovere deontologico ed istituzionale.

7.1 – STANDARD GENERALI

Informazione e Privacy

- *Riconoscibilità di tutto il personale con apposito cartellino identificativo.*
- *Accurata comunicazione dell'iter diagnostico da parte del referente.*
- *Partecipazione informata dell'utente alle prestazioni fornite.*
- *Diritto alla Privacy garantito dalle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali per i quali gli utenti rilasciano il loro consenso informato.*

Sicurezza

Medical Center presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli utenti attraverso la predisposizione di adeguate dotazioni e l'attuazione di corrette misure preventive.

Igiene

- *Rispetto scrupoloso delle norme d'igiene più attuali con vasto uso di materiali monouso.*
- *Sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati a livello internazionale.*
- *Sanificazione dei camici, dei teli con procedure e metodologie idonee alla tutela dell'igiene ai massimi livelli.*
- *Smaltimento dei rifiuti secondo le vigenti normative.*

Sorveglianza

- *Portierato diurno e servizio di guardia notturna.*
- *Impianti tv di sorveglianza con telecamere regolarmente segnalate.*

Antincendio

- *Adeguate dotazione di mezzi antincendio;*
- *Pannelli di istruzione nei corridoi;*
- *Percorsi di evacuazione visibili e controllati periodicamente;*
- *Addestramento del personale di reparto;*
- *Presenza di squadra di emergenza addestrata.*

Elettricità e rischi connessi

- *Impiantistica elettrica a norma;*
- *Impianto di alimentazione ausiliaria d'emergenza (gruppi di continuità e gruppo elettrogeno);*
- *Controlli periodici di sicurezza elettrica delle apparecchiature biomedicali e degli impianti elettrici.*

Piano di sicurezza

- *Esiste un accurato piano di sicurezza approntato attraverso un'attenta valutazione dei rischi e rispetto della normativa;*
- *Impianti tecnologici a norma di legge;*
- *Controlli periodici della sicurezza meccanica.*

7.2 – STANDARD SPECIFICI ED OBIETTIVI DELLA QUALITA'

Vengono definiti annualmente dalla Direzione Generale ed esplicitati nella tabella **Indicatori di Processo: risultati ed obiettivi**, dove sono riportati i risultati a consuntivo dell'anno precedente e gli obiettivi dell'anno successivo. Detta documentazione è consultabile, su richiesta, presso la segreteria del Poliambulatorio.

8 - RIFERIMENTI

<i>Area / Reparto</i>	<i>Referente</i>	<i>Telefono</i>
SEGRETERIA - INFORMAZIONI	Dott. Michele TERZANO	0875.7180 – fax 0875718099
DIREZIONE SANITARIA	Dr Vincenzo ARENA	0875.7180
DIREZIONE e AMMINISTRAZIONE	Mirella BENEDETTO	0875.7180 - 335 7578003 fax 0875 718098
RELAZIONI CON IL PUBBLICO	Dott. Michele TERZANO	0875.7180

Questa Carta dei Servizi è a disposizione degli utenti presso la Segreteria del Poliambulatorio Medical Center.

9 - COME RAGGIUNGERCI

POLIAMBULATORIO MEDICAL CENTER

Via Martiri della Resistenza n.61/63, 86039 Termoli (CB)

Telefono: 0875/7180 - ore 8,00-21,00 - Fax 0875/718099 – fax Amministrazione 0875 718098, 24 ore su 24

Sito internet: www.medicalcentertermoli.it

e-mail: info@medicalcentertermoli.it

amministrazione@medicalcentertermoli.it

Il Poliambulatorio Medical Center è perfettamente integrato con il centro urbano di Termoli, in via Martiri della Resistenza, n. 61/63.

E' Possibile raggiungere la struttura con le seguenti modalità:

- *Percorrendo l'Autostrada Adriatica A14 uscita "Termoli", sia per chi proviene da Nord (Bologna-Pescara) che per chi proviene da Sud (Taranto-Bari) immettendosi sulla SS 16 (Adriatica) in direzione Termoli (Centro);*
- *Percorrendo la SS 16 (Adriatica) da Sud, seguire la direzione Termoli (Centro);*
- *Percorrendo la SS 16 (Adriatica) da Nord, seguire la direzione centro e proseguire fino al Centro Polifunzionale Lo Scigno;*
- *Provenendo da Campobasso, immettersi sulla SS 16 (Adriatica) in direzione Termoli (Centro).*

La Città di Termoli dispone comunque di uno scalo ferroviario.

TERMOLI, 30.10.2017

Direttore Sanitario
Dr Vincenzo ARENA