



CARTA DEI SERVIZI SANITARI

INTERPORTO Centro Diagnostico Terapeutico

1. Generalità	pag. 5
2. Fonti normative	pag. 5
3. I principi fondamentali della Carta dei Servizi Sanitari	pag. 6
4. Definizioni	pag. 7
5. Politica	pag. 8
6. Struttura e servizi	pag. 10
7. Organizzazione	pag. 12
8. Le prestazioni fornite dal Poliambulatorio	pag. 13
9. Standard di qualità che il centro si impegna a garantire	pag. 14
10. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo	pag. 14
11. Divieto di fumo	pag. 15
12. Sicurezza, pulizia ed igiene	pag. 15



1. GENERALITÀ

Questa Carta dei Servizi Sanitari è una presentazione delle prestazioni offerte dal **Centro Diagnostico Terapeutico Interporto** e delle strumentazioni tecnologiche di cui il poliambulatorio si è dotato. Rappresenta, in tal senso, un'occasione di condivisione con l'utente che sceglie i nostri servizi affinché sia coinvolto nella gestione della propria salute usufruendo di un servizio adeguato alle sue esigenze.

Accogliamo i pazienti con premurosa ospitalità nell'intento di garantire loro e ai caregiver familiari un'informazione corretta e puntuale, un servizio efficiente, prestazioni adeguate alla situazione per coinvolgerli nell'iter di diagnosi e cura nel rispetto dei loro diritti. A questo proposito, invitiamo i nostri pazienti a fornirci suggerimenti e segnalazioni utili al miglioramento e all'evoluzione dei nostri servizi.

La Carta dei Servizi Sanitari è:

- un adempimento obbligatorio regolamentato dalla Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995;
- un requisito vincolante ai fini dell'autorizzazione in ambito sanitario;
- il documento con il quale il soggetto erogatore si assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza in relazione ai servizi e alle modalità di erogazione degli stessi oltre che agli standard di qualità;
- il documento con il quale il soggetto erogatore informa l'utente sulle tutele previste;
- un documento contenente le informazioni sui percorsi messi a disposizione dell'utente per la fruizione delle prestazioni erogate.

La Carta dei Servizi Sanitari assegna un ruolo specifico sia agli enti erogatori dei servizi, sia ai cittadini nell'intento di garantire un servizio di buona qualità ai cittadini-utenti-pazienti.

La Carta dei Servizi Sanitari, infine, indica le modalità attraverso le quali gli utenti possono procedere a fornire suggerimenti e segnalazioni.

2. FONTI NORMATIVE

Le norme di riferimento fondamentali per la Carta dei Servizi Sanitari sono:

- A. il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", che vengono in tale contesto definiti come volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, primo tra tutti quello alla salute, anche quando tali servizi siano "svolti in regime di concessione o mediante convenzione".

- B. Il DPCM 19 maggio 1995, concernente lo Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari, provvedimento in cui viene ribadito che a tale adempimento devono ottemperare i "soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari anche in regime di concessione o mediante convenzione" e che tali soggetti sono tenuti a dare "adeguata pubblicità agli utenti" della propria "carta".
- C. Le linee guida del Ministero della Sanità (SCPS) N. 2/95 relative all'Attuazione della Carta dei Servizi Sanitari nel servizio sanitario nazionale, documento di indirizzo in cui sono ribaditi i principi informativi della Carta e illustrati i suggerimenti di struttura e di contenuto.

3. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI SANITARI

La Legge 502/92 recante "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'art.1 della Legge 23 ottobre 1992, n. 421" con l'articolo 14 "Diritti del cittadino" ha introdotto una serie di indicatori relativi alla personalizzazione, umanizzazione, informazione, confort e prevenzione finalizzati a valutare la qualità delle prestazioni erogate, per garantire la buona qualità dell'assistenza. Questi indici rappresentano il grado di soddisfazione degli utenti in merito a: accessibilità ed equità di accesso ai servizi, rapporto operatore/paziente, umanizzazione, confort e privacy dell'assistenza.

Il documento di riferimento di detti parametri è "La Carta dei servizi pubblici sanitari", disposta dal Dipartimento della Funzione pubblica, d'intesa con il Ministero della Sanità, regolamentata dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 1995 pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica n° 125 del 31.05.1995.

La Carta è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti.

L'EROGAZIONE DEI SERVIZI AVVIENE NEL RISPETTO DEI SEGUENTI PRINCIPI FONDAMENTALI:

- **EGUAGLIANZA:** le prestazioni sono erogate senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto sociale, religione ed opinioni politiche.
- **IMPARZIALITÀ:** le prestazioni sono erogate attraverso comportamenti obiettivi, equi, trasparenti e imparziali.
- **CONTINUITÀ:** il poliambulatorio garantisce l'attuazione del programma in modo continuativo e senza interruzioni nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali.
- **DIRITTO DI SCELTA:** il poliambulatorio garantisce al cittadino-utente il diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio, secondo le normative vigenti.
- **APPROPRIATEZZA:** le prestazioni sono "appropriate" quando sono al tempo stesso pertinenti rispetto alle persone, circostanze e luoghi, valide da un punto di vista tecnico-scientifico e accettabili sia per i clienti sia per gli operatori.

- **PARTECIPAZIONE:** il Poliambulatorio garantisce al cittadino-utente il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** il poliambulatorio garantisce che i servizi e le prestazioni vengano forniti attraverso un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo adeguato i pazienti.
- **EGUAGLIANZA DEI DIRITTI:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti; il diritto alla differenza viene garantito e tutelato e ogni possibile causa di discriminazione impedita.
- **RISPETTO DEI DIRITTI DELLA DIGNITÀ e DELLA RISERVATEZZA:** ogni cittadino-utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

3.1 Pubblicazione della carta dei servizi

La struttura si impegna a mettere a disposizione dei propri utenti la Carta dei Servizi Sanitari presso la propria sede e sul sito internet www.centrimedicidyadea.it.

4. DEFINIZIONI

- **MISSION:** la ragion d'essere della Struttura (v. cap. 5.1).
- **VISION:** gli orizzonti sfidanti che la Struttura si propone di raggiungere sia per quanto concerne la propria evoluzione che per la qualità delle prestazioni e dei servizi erogati (v. cap. 5.2).
- **OBIETTIVI GENERALI:** obiettivi improntati al lungo periodo (v. cap. 5.3).
- **OBIETTIVI SPECIFICI:** obiettivi improntati sul medio e breve periodo (v. cap.5.4).

5. POLITICA

5.1 Mission

La mission del **Centro Diagnostico Terapeutico Interporto** è quella di assicurare che la professionalità dei medici e l'alta qualità delle tecnologie siano sempre tese a garantire un servizio di eccellenza, fortemente orientato all'utente e rispettoso di tutti i suoi bisogni, all'interno di un ambiente accogliente, sicuro e accessibile e in linea con le migliori tecniche ed evidenze scientifiche per ciascuna delle specialità presenti.

5.2 Vision

La Direzione si impegna a:

- utilizzare le competenze multidisciplinari presenti nel centro, coniugando gli aspetti clinici e riabilitativi nell'interesse della salute del paziente;
 - porre massima attenzione alla sicurezza degli operatori e dei pazienti, sia per gli aspetti relativi all'utilizzo di apparecchiature certificate e controllate, sia in ambito di prevenzione di infortuni e infezioni;
 - perseguire costantemente la migliore efficienza e tempestività nell'erogazione delle prestazioni;
 - ottimizzare la capacità di gestione del rapporto con il cliente/paziente, per assicurare un alto livello di soddisfazione e rispondere al meglio alle sue esigenze;
 - rendere trasparenti le fonti di errore per prevenire il loro insorgere; individuare tutte le possibili criticità e i relativi interventi di miglioramento;
- mettere in campo tutti gli sforzi necessari per il conseguimento degli obiettivi prefissati.

Tutte le funzioni che ricoprono ruoli di responsabilità all'interno della struttura contribuiscono alla realizzazione di questa politica.

La Direzione della struttura, sulla base della propria Mission e degli indirizzi definiti nella Vision, ha definito gli obiettivi generali e specifici che si impegna a perseguire con la piena collaborazione di tutte le risorse umane.

5.3 Obiettivi Generali

Gli obiettivi generali dei **Centri Medici Dyadea** sono i seguenti:

- perseguire costantemente armonia ed efficacia nella comunicazione interna;
 - perseguire costantemente un miglioramento della comunicazione esterna;
 - aumentare la professionalità in riferimento alle prestazioni maggiormente erogate, in conformità con le evidenze delle principali Società Scientifiche dei vari settori;
 - incrementare i servizi e le prestazioni in un'ottica di qualità per garantire un'offerta la più completa possibile.
- stimolare medici e collaboratori all'ottenimento di adeguati crediti formativi, in ottemperanza alle normative vigenti;
 - promuovere il questionario di gradimento, anche in formato digitale, attraverso il quale i pazienti possono esprimere la loro valutazione sul servizio ricevuto.
 - i servizi forniti dalla struttura sono elencati al punto 8 seguente.

5.4 Obiettivi Specifici

Gli obiettivi specifici dei **Centri Medici Dyadea** sono i seguenti:

- effettuare a cadenza semestrale una riunione con tutti i collaboratori per mantenere viva e proattiva la comunicazione e valutare congiuntamente le diverse opportunità di miglioramento del servizio offerto;
- garantire percorsi di formazione regolari e costanti, attraverso la consultazione e l'elaborazione di materiale scientifico e la partecipazione a corsi di aggiornamento;

6. STRUTTURA E SERVIZI

6.1 Composizione del poliambulatorio

La struttura offre un facile accesso ai pazienti portatori di handicap, è completamente climatizzata e gli impianti sono a norma di legge e/o tecnica.

Piano terra

Sede: Centro Diagnostico Terapeutico Interporto

Nuova Palazzina Servizi, Piano terra, Interporto – 40010 Bentivoglio (BO)



ZONING

- Accoglienza - accettazione / attesa / servizi igienici
- Uffici - amministrativi / direzione generale
- Ambulatori Polispecialistici
- Odontoiatria
- Fisioterapia
- Locali di servizio - depositi / locali tecnici / spogliatoi personale

6.2 Orari di apertura e contatti

Dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19.30
Il sabato dalle 7.30 alle 13.00

Contatti

Tel: +39 051.505990

Mail: prenotazioni@centrimedicidyadea.it

Sito: www.centrimedicidyadea.it

6.3 Servizio segreteria

Il servizio di segreteria è a disposizione degli utenti, per prenotazioni telefoniche e per informazioni riguardanti le modalità di accesso alla struttura, i servizi, i costi delle prestazioni e i tempi di prenotazione. Hanno accesso prioritario alla struttura le donne in attesa, gli utenti che hanno effettuato la prenotazione online, i pazienti che si sottopongono a trattamenti fisioterapici dopo il primo accesso.

6.4 Diritto alla privacy

L'organizzazione tratta i dati personali degli utenti sia comuni che particolari (ad esempio, sullo stato di salute) nel pieno rispetto del Regolamento Generale sulla protezione dei dati - Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 - e del D. Lgs. n. 196 del 2003 così come modificato dal D. Lgs. n. 101 del 2018.

A garanzia della riservatezza, la documentazione sanitaria degli utenti è conservata con idonee misure di sicurezza logiche e analogiche ed è a disposizione degli operatori sanitari che prendono in cura l'utente.

Per i minori viene richiesta la firma sulla "Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà".

La Privacy Policy completa e tutti i documenti ad essa collegati, sono disponibili sul sito dei Centri Medici Dyadea.

6.4.1 Consenso informato

I pazienti che devono sottoporsi a trattamenti terapeutici devono dichiarare per iscritto il proprio consenso, dopo essere stati preventivamente informati dal responsabile della prestazione sulle modalità di intervento.

6.5 Tempi di attesa

Il Centro Diagnostico Terapeutico

Interporto si impegna a garantire il minor tempo di attesa possibile per prenotazioni e per l'accettazione.

6.6 Pagamento delle prestazioni

Le prestazioni devono essere pagate presso la struttura al momento della loro erogazione.

Per alcune di esse, è possibile effettuare il pagamento online direttamente sul sito www.centrimedicidyadea.it al momento della prenotazione.

7. ORGANIZZAZIONE

Il poliambulatorio fa capo alla società Centri Medici Dyadea S.r.l. e si avvale di un Direttore Sanitario di provata esperienza. L'attività è suddivisa in 4 aree di lavoro

omogenee la cui responsabilità è affidata a un medico professionista del settore: area medica, area odontoiatrica, area fisioterapica e area infermieristica.

All'interno di esse, è individuato un responsabile tecnico a capo di ciascuna specialità.

Sono presenti le seguenti funzioni autorizzate ai sensi della DGR 327/2004: ambulatorio medico, punto prelievi, area odontoiatrica, presidio ambulatoriale di medicina fisico/riabilitativa, diagnostica per immagini.

FUNZIONI AZIENDALI	REFERENTE
Amministratore Delegato	Dott. Walter Comelli
Direttore Sanitario	Dott. Pier Luigi Fiorella
Direttore Sanitario Odontoiatria	Dott. Giacomino Vallar
Responsabile Operativo	Tatiana Antinori
Responsabile Area Medica	D.ssa Fereshten Khaki
Responsabile Area Odontoiatrica	D.ssa Sara Naso
Responsabile Area Fisioterapica	Dott. Pier Luigi Fiorella
Responsabile Area Infermieristica	Rita Domenicali

8. LE PRESTAZIONI FORNITE DAL POLIAMBULATORIO

- A. Un **ambulatorio per i prelievi ematici** con presenza di personale infermieristico specializzato.
- B. una struttura adibita ad **attività polispecialistica ambulatoriale** in cui operano più professionisti di ogni settore, a cui il paziente può rivolgersi per effettuare visite ed esami diagnostici nelle seguenti specialità: Allergologia, Angiologia, Cardiologia, Chirurgia ambulatoriale, Dermatologia, Ecodiagnostica, Endocrinologia, Fisiatria e medicina riabilitativa, Gastroenterologia, Ginecologia ed Ostetricia, Logopedia, Medicina dello Sport, Neurologia, Oculista, Odontoiatria, Ortopedia, Otorinolaringoiatria, Pneumologia, Posturologia, Psicologia, Reumatologia, Urologia e Andrologia.
- C. Un **presidio di Fisioterapia**, per le attività fisioterapiche strumentali e manuali, dotato di apparecchiature elettromedicali di ultima generazione:

- Laser K (laser di potenza con modalità di applicazione manuale e automatica)
- diatermia (TECAR) con elettrodo resistivo manuale e fisso ed elettrodo capacitivo manuale
- ultrasuoni a bassa frequenza, fissi e manuali
- magnetoterapia ed elettroterapia per il recupero e la cura di patologie dell'apparato muscolo scheletrico eseguite da personale qualificato
- attività fisioterapica manuale con manipolazioni articolari passive e attive
- rieducazione posturale
- massaggi decontratturanti e miofasciali
- rieducazione della ATM
- trattamenti osteopatici
- rieducazione neuromotoria per i post ictus e mielolesi, per il recupero e la cura di patologie dell'apparato muscolo scheletrico eseguite da personale qualificato
- attività Chinesiolgiche per il recupero motorio e posturale in palestra eseguite da personale qualificato

La struttura effettua tali attività in box adibiti a terapia come da normative AUSL.

- D. Un **blocco odontoiatrico** costituito da due ambulatori e una sala radiologica dotata di apparecchiatura per ortopantomografie, telecranio (radiografia del cranio in proiezione latero-laterale), rx endorali e scanner intraorale.

9. STANDARD DI QUALITÀ CHE IL CENTRO SI IMPEGNA A GARANTIRE

La Direzione del Poliambulatorio si impegna a somministrare a ogni utente il Questionario di valutazione online e a produrre un report annuale riguardo le segnalazioni pervenute.

10. VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

10.1 Relazione sullo stato degli standard

Il **Centro Diagnostico Terapeutico Interporto** garantisce la verifica dell'attuazione degli standard attraverso una relazione annuale sui risultati conseguiti. Inoltre, riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica della adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse. A questo fine si avvale anche della collaborazione degli utenti.

10.2 Indagine sulla soddisfazione dei pazienti

Il **Centro Diagnostico Terapeutico**

Interporto garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione dei pazienti.

10.3 Reclami

Il **Centro Diagnostico Terapeutico**

Interporto garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino-utente fornendogli la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

10.4 Ufficio preposto

I reclami possono essere segnalati:

- al front office negli orari di apertura
- via mail all'indirizzo suggerimentireclami@centrimedicidyadea.it
- in forma anonima presso l'apposito contenitore presente in area Accettazione.

L'operatore riceve le osservazioni, le opposizioni o i reclami in qualunque forma inoltrati dagli utenti e/o associazioni o organismi riconosciuti che li rappresentino. Il referente per i reclami è la Direzione Sanitaria della struttura che si impegna a dare riscontro ai pazienti della presa visione del reclamo e, nell'ambito dei reclami scritti e firmati, assicura una risposta entro 15 giorni dalla data di ricezione. Viene garantita la presa in carico anche per i reclami presentati in forma anonima pur rimanendo senza esito.

11. DIVIETO DI FUMO

Presso tutti i locali del **Centro Diagnostico Terapeutico Interporto** vige il divieto di fumo (Legge 11 nov. 1975, n°584 (art.1) e Legge del 16 gen. 2003, n°3 (art 51).

I trasgressori sono sanzionabili con un'ammenda variabile da 25€ a 250€ (Legge 28 dic. 2001, n°448 (art.52 comma 20). Sebbene non espressamente vietato dalla normativa (D.Lgs. 6 del 12 gen. 2016), è sconsigliato fumare anche nelle aree esterne adiacenti il poliambulatorio.

12. SICUREZZA, PULIZIA ED IGIENE

Il **Centro Diagnostico Terapeutico Interporto** garantisce elevati standard di sicurezza, igiene e pulizia; la pulizia e la sanificazione dei locali e delle attrezzature viene curata con particolare attenzione.

12.1 Rischio incendio

Il **Centro Diagnostico Terapeutico Interporto** è in possesso della

Certificazione di Prevenzione Incendi (CPI) e una Squadra di emergenza viene periodicamente formata a tale scopo. Sono state redatte specifiche procedure per la gestione delle situazioni di emergenza e i sistemi di sicurezza vengono periodicamente sottoposti a manutenzione attestata; all'interno dei locali sono presenti rilevatori di fumo, illuminazione d'emergenza e un sistema audio- fonico di sicurezza. Tutte le aree sono compartimentate da porte REI. Nei corridoi e nei locali comuni sono presenti segnaletiche indicanti le vie di fuga, gli estintori e i naspi. All'esterno è presente un attacco idrico per autopompa.

12.2 Rischio biologico

Per garantire all'utente la massima protezione contro le infezioni, sono stati adottati specifici provvedimenti tesi a definire una strategia di contrasto. Viene inoltre verificata l'effettiva applicazione dei programmi di sorveglianza, controllata la loro efficacia, curata la formazione culturale e tecnica del personale. Tra le attività promosse in tal senso, particolare rilevanza ha la dotazione di dispenser di soluzione idroalcolica per la disinfezione delle mani ad uso di operatori e utenti. Presso il poliambulatorio è inoltre presente 1 sterilizzatrice a servizio dell'attività medico-specialistica e odontoiatrica.

12.3 Antinfortunistica

Tutte le finestre, le porte finestre e le lampade sono dotate di vetri di sicurezza. Per quanto riguarda l'impianto elettrico, ogni ambulatorio è dotato di un proprio interruttore differenziale, di un nodo di equipotenzialità ed è classificato Classe1 secondo la norma CEI 64/7-8. Tutte le apparecchiature elettriche sono dotate di marchio CE, sono conformi alle normative vigenti, collaudate e controllate secondo quanto previsto dalla Normativa (CEI 62- 5) e dalla Procedura interna di gestione delle attrezzature.

Il poliambulatorio garantisce una corretta gestione della manutenzione della struttura, degli impianti, dei macchinari e delle attrezzature attraverso piani di manutenzione riepilogativi e specifiche schede tecniche per le attrezzature in uso. La struttura è dotata di un generatore di corrente che entra automaticamente in funzione al venire meno della tensione di rete, garantendo la disponibilità di energia per terminare le attività operative. Tutti gli utenti sono invitati a collaborare, osservando le indicazioni fornite dal personale sui temi della prevenzione delle infezioni e sulla sicurezza.



Centri Medici Dyadea S.r.l.

Sede Legale: via Stalingrado, 37 - 40128 Bologna (Italia) - dyadea@pec.unipol.it -
Capitale sociale i.v. Euro 5.649.335,00 Registro delle Imprese di Bologna, C.F. 03818841201,
P. IVA 03740811207 R.E.A. 548621 - Società unipersonale soggetta all'attività di direzione
e coordinamento di Unipol Gruppo S.p.A. e facente parte del Gruppo Assicurativo Unipol
iscritto all'Albo delle società capogruppo al n. 046
www.centrimedicidyadea.it