

CARTA DEI SERVIZI



CARTA DEI SERVIZI

CENTRO MEDICO LE LOGGE

Via R.Luxemburg, 24/G - 56017 Loc. Orzignano

SAN GIULIANO TERME (PI)

CENTRO MEDICO LE LOGGE

Sede legale e operativa: Via R.Luxemburg, 24/G - 56017 Loc. Orzignano SAN GIULIANO TERME (PI)

INDICE

1. Premessa.....	3
2. La presentazione del Centro Ambulatoriale.....	4
3. I principi della Carta dei Servizi	7
4. Gli standard di qualità adottati	9
5. Organigramma gerarchico funzionale.....	14
6. Assetto organizzativo	14
7. Le prestazioni garantite all'utente.....	20
8. Le modalità di prenotazione delle prestazioni.....	29
9. Le modalità di erogazione delle prestazioni.....	30
10. Gestione della documentazione sanitaria	32
11. Superamento delle barriere linguistiche e culturali	33
12. Disagio nell'accessibilità ai servizi legato alle disabilità.....	33
13. La tutela degli utenti	34
14. Il sistema informatico	35
15. Indirizzi e numeri utili	36
16. Contatti	36

1. Premessa

Il CENTRO MEDICO LE LOGGE nasce come ambulatorio medico polispecialistico che opera sul territorio per l'erogazione di prestazioni odontoiatriche, ecografiche e di risonanza magnetica dal mese di marzo dell'anno 2009.

Il fine ultimo della struttura ambulatoriale è quello di raggiungere elevati livelli di organizzazione sanitaria ed erogare al cittadino/utente prestazioni e servizi di qualità, ottimizzati tramite una gestione attenta ed oculata delle risorse.

In questo processo l'adozione della "Carta dei Servizi" del Centro rappresenta il momento decisivo in cui il CENTRO MEDICO LE LOGGE rende pubblici gli obiettivi aziendali, i programmi, le procedure e le verifiche che periodicamente svolge, non solo per darne generica informazione, ma anche per invitare il cittadino/utente ad una diretta partecipazione nella gestione aziendale con consigli ed osservazioni.

Con questo tipo di rapporto, l'impegno del CENTRO MEDICO LE LOGGE nel perseguire un costante miglioramento della qualità diviene l'elemento centrale intorno a cui ruota tutta l'attività aziendale.

Per garantire il costante adeguamento della struttura e delle prestazioni alle esigenze del cittadino/utente ed alle normative vigenti la Carta dei Servizi:

- definisce i principi fondamentali che pone alla base del servizio erogato
- definisce gli indicatori di qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie offerte
- provvede ad attivare un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate, sulle tariffe, sulle modalità di accesso ai servizi da parte dell'utenza
- applica la massima trasparenza nelle procedure organizzative ed amministrative
- afferma il diritto di reclamo contro eventuali atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni
- fissa le procedure di presentazione del reclamo stesso
- individua le procedure per verificare l'andamento dei servizi e per analizzare i segnali di disservizio
- individua le figure responsabili dell'adozione delle misure necessarie a rimuovere i disservizi e per fissare gli interventi per realizzare i miglioramenti

CARTA DEI SERVIZI

- assicura la consultazione e la partecipazione dei cittadini/utenti e delle loro organizzazioni alla verifiche di qualità ed all'organizzazione dei servizi del Centro Ambulatoriale.

Tutti i cittadini-utenti possono liberamente consultare la “Carta dei Servizi” presso le bacheche della sala di attesa del Centro Ambulatoriale e sul sito internet www.centromedicolelogge.it

2. La presentazione del Centro Ambulatoriale

Il CENTRO MEDICO LE LOGGE è situato in Via R. Luxemburg, 24/G in Loc. Orzignano nel Comune di San Giuliano Terme (PI) in un edificio distribuito su due piani facente parte di una palazzina che ospita un più ampio complesso commerciale.

L'Ambulatorio è accessibile da via R. Luxemburg, 24/G al primo piano (ambulatori odontoiatrici e di neuropsichiatria e psicologia) o da Piazza Papa Giovanni Paolo II civico n°1 al piano terra (ecografia) e civico n°9 al piano terra (risonanza magnetica). Trattasi di una struttura sanitaria privata autorizzata dal Comune di San Giuliano Terme (PI) con autorizzazioni n° 27 del 27.03.2009 (Odontoiatria e Risonanza magnetica settoriale), n.56 del 22.05.2015 (Ecografia), n. 61 del 24.01.2017 (Neuropsichiatria Infantile e Psicologia) e n. ___ del _____ ad erogare prestazioni ambulatoriali a minore invasività di carattere specialistico e diagnostico per le seguenti discipline:

- Otorinolaringoiatria
- Dermatologia e Venereologia
- Allergologia e Immunologia
- Cardiologia
- Endocrinologia
- Gastroenterologia
- Ginecologia e Ostetricia
- Medicina ad indirizzo estetico
- Neurologia
- Oftalmologia
- Omeopatia

CENTRO MEDICO LE LOGGE

Sede legale e operativa: Via R.Luxemburg, 24/G - 56017 Loc. Orzignano SAN GIULIANO TERME (PI)

CARTA DEI SERVIZI

- Ortopedia e Traumatologia
- Pediatria
- Psichiatria
- Psicoterapia
- Reumatologia
- Scienza dell'alimentazione e Dietetica
- Urologia

Il plesso commerciale è dotato di un ampio parcheggio pubblico liberamente accessibile e gratuito ubicato nel piazzale antistante il fabbricato.

L'ambulatorio può essere raggiunto dalla Strada Provinciale Giuseppe Di Vittorio che lambisce il centro abitato di Orzignano e dista pochi chilometri dalla strada a grande circolazione FI-PI-LI (uscita Pisa Est). E' facilmente raggiungibile anche attraverso l'autostrada Firenze Mare uscita Pisa Nord o Lucca Est. Tale locazione consente un agevole fruizione sia per la clientela locale che per clienti provenienti dalle province limitrofe. Gli ambulatori odontoiatrici e di neuropsichiatria infantile e psicologia situati al piano primo sono raggiungibile tramite un ingresso indipendente situato nella parte posteriore del fabbricato, dotato di scala in muratura a gradini e di ascensore per disabili. La fruizione da parte di persone diversamente abili è agevolata da posti auto dedicati situati nel parcheggio in prossimità dell'ingresso degli ambulatori. Il percorso per l'ingresso al piano terra è dotato di rampa, mentre per l'accesso al primo piano, come descritto, è presente un ascensore per disabili per il sollevamento e trasporto delle carrozzine.

La segnaletica di accesso alla struttura indica chiaramente i percorsi d'ingresso e di uscita.

I locali situati al primo piano hanno una superficie lorda di circa 120 mq e sono così suddivisi:

- Sala di attesa con accesso diretto dall'ingresso e sedute per l'utenza
- Seconda sala di attesa con bancone accoglienza/front-office e spazio direzionale /amministrativo e sedute per l'utenza
- Due bagni destinati all'utenza di cui uno attrezzato per disabili e accessibile dalla seconda sala di attesa
- Un locale ad uso odontoiatrico attrezzato con:
 - riunito odontoiatrico conforme alla normativa CE provvisto di manipoli per turbina e micromotore, impianto di aspirazione

CENTRO MEDICO LE LOGGE

Sede legale e operativa: Via R.Luxemburg, 24/G - 56017 Loc. Orzignano SAN GIULIANO TERME (PI)

CARTA DEI SERVIZI

chirurgica ad alta velocità con espulsione all'esterno e impianto di produzione aria compressa

- apparecchio RX endorale
- Spazio destinato al deposito del materiale pulito
- Spazio destinato al deposito del materiale sporco
- Locali destinati ad ambulatori medici polispecialistici
- Locale destinato a magazzino/ripostiglio
- Locale adibito a spogliatoi con WC ad uso del personale
- 4 locali destinati a visite mediche specialistiche

I locali situati al piano terra destinati all'ecografia hanno una superficie lorda di circa 60 mq e sono così suddivisi:

- Sala di attesa con bancone accoglienza/front-office e spazio direzionale /amministrativo e sedute per l'utenza
- WC destinato all'utenza attrezzato per disabili con antibagno accessibile dalla sala di attesa
- Un locale destinato a visite mediche
- Un locale destinato a visite ecografiche con bagno dedicato
- Spazio destinato al deposito del materiale pulito e materiale sporco
- Locale destinato a spogliatoi per il personale con WC direttamente accessibile dal locale stesso
- Spazio destinato a magazzino/deposito ed archivio accessibile dal locale spogliatoi

I locali situati al piano terra destinati alla risonanza magnetica ed ortopantomografia hanno una superficie lorda di circa 60 mq e sono così suddivisi:

- Sala di attesa con bancone accoglienza/front-office e spazio direzionale /amministrativo e sedute per l'utenza
- WC destinato all'utenza attrezzato per disabili con antibagno accessibile dalla sala di attesa
- Un locale destinato alla risonanza magnetica attrezzato con locale spogliatoio per l'utenza
- Un locale destinato ad ortopantomografia 3D
- Spazio spogliatoi per il personale con WC

CENTRO MEDICO LE LOGGE

Sede legale e operativa: Via R.Luxemburg, 24/G - 56017 Loc. Orzignano SAN GIULIANO TERME (PI)

CARTA DEI SERVIZI

3. I principi della Carta dei Servizi

Qui di seguito riportiamo i principi che stanno alla base del modo di essere del CENTRO MEDICO LE LOGGE.

Eguaglianza

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti del cittadino/utente. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio viene compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

L'eguaglianza va intesa come divieto di ingiustificate discriminazioni e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, si ritiene necessario adottare tutte le iniziative utili ad adeguare le modalità della prestazione alle esigenze degli utenti portatori di handicap, dei bambini, degli anziani, delle donne in particolari condizioni di salute.

Imparzialità

Gli operatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti nei confronti del cittadino/utente a criteri di obiettività, equità ed imparzialità.

Viene garantita con:

- l'obbligo di astensione, da parte di tutti gli operatori, da atti o da fatti che abbiano il carattere della parzialità o dell'interesse privato;
- la più stretta osservanza, da parte degli operatori, dei doveri di ufficio e deontologici.

Appropriatezza della cura

Le prestazioni sono erogate secondo i bisogni di salute della persona rispettando:

- le indicazioni cliniche per le quali è stata dimostrata l'efficacia;
- il momento più giusto di erogazione;
- le più opportune modalità di erogazione, rispetto alle condizioni di salute e sociali della persona assistita.

Continuità

I servizi sono erogati, nei limiti imposti dalle normative e dall'organizzazione interna, in maniera continuativa e senza interruzioni.

CENTRO MEDICO LE LOGGE

Sede legale e operativa: Via R.Luxemburg, 24/G - 56017 Loc. Orzignano SAN GIULIANO TERME (PI)

CARTA DEI SERVIZI

In caso di funzionamento irregolare o di involontaria interruzione del servizio, si provvederà ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta e di informazione sanitaria

L'utente ha il diritto di scegliere, nell'ambito e nei limiti dell'organizzazione, le possibili alternative terapeutiche che gli vengono indicate dal medico e di scegliere liberamente il medico preposto alla sua cura.

Riservatezza

I servizi ed il trattamento dei dati relativi allo stato e a fatti riguardanti il cittadino/utente assistito sono effettuati nel rispetto più assoluto della riservatezza e in stretta applicazione delle norme vigenti sulla tutela dei dati sensibili.

Le informazioni riguardanti la persona sono comunicate solo al diretto interessato o suo delegato.

Il personale sanitario/amministrativo impronta le sue azioni nel rispetto deontologico del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza.

Efficienza ed efficacia

Il Centro adotta misure idonee ad erogare servizi e prestazioni sanitarie:

- efficienti, come rapporto tra risorse impiegate e prestazioni prodotte;
- efficaci, come rapporto tra obiettivi raggiunti e prestazioni prodotte.

E' obiettivo prioritario sviluppare iniziative specifiche (investimenti, formazione del personale, innovazione tecnologica, ecc.) al fine di ottenere un incremento della qualità dei servizi erogati.

I fattori che concorrono a migliorare la qualità del servizio sono:

- accoglienza e informazione sui servizi;
- semplicità delle procedure;
- tempestività, puntualità, regolarità del servizio;
- rispetto della dignità e riservatezza del cittadino/utente.

Partecipazione

Viene garantita, nel momento dell'erogazione della prestazione o durante lo svolgimento del procedimento amministrativo che lo riguarda, la partecipazione del cittadino/utente tramite la possibilità di:

CENTRO MEDICO LE LOGGE

Sede legale e operativa: Via R.Luxemburg, 24/G - 56017 Loc. Orzignano SAN GIULIANO TERME (PI)

CARTA DEI SERVIZI

- produrre memorie e altri documenti utili per determinare il contenuto del servizio;
- prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio medesimo;
- presentare reclami, segnalazioni, osservazioni sul singolo servizio usufruito dall'utente, secondo le modalità indicate dal regolamento per la tutela degli utenti;
- consentire ad ogni soggetto interessato (singolo individuo o associazione) di poter verificare il rispetto degli impegni assunti nei confronti dell'utenza e degli standard di qualità dichiarati dal Centro.

4. Gli standard di qualità adottati

Attraverso gli standard di qualità sotto indicati il CENTRO MEDICO LE LOGGE esplicita i livelli attesi di qualità, gli obiettivi rispetto ai quali s'impegna ad assicurare il rispetto e che divengono le forme di garanzia nei confronti del cittadino/utente sul tema della qualità servizio e delle prestazioni erogate.

Gli standard di qualità adottati dalla CENTRO MEDICO LE LOGGE vengono dichiarati pubblicamente tramite la redazione della Carta dei Servizi e messi a disposizione del cittadino/utente nella formulazione più semplice ed in modo tale da essere comprensibili e valutabili.

L'applicazione degli standard della Carta dei Servizi nel settore della sanità pone un problema di applicabilità e non tutte le componenti della qualità del servizio sanitario si prestano ad essere valutate dal cittadino utente.

A questo proposito è indispensabile ricordare che vengono esclusi esplicitamente dal campo di applicazione della Carta dei Servizi gli aspetti tecnico-professionali relativi alla qualità delle prestazioni sanitarie, ritenuti troppo complessi e delicati.

CARTA DEI SERVIZI

“ La Qualità” del Servizio Sanitario del "CENTRO MEDICO LE LOGGE"

Prenotazione

- Chiarezza della segnaletica
- Cortesìa e disponibilità del personale
- Semplicità della procedura di prenotazione
- Ridotti tempi di attesa per l'erogazione delle prestazioni
- Superamento delle barriere linguistiche e culturali
- Superamento del disagio nell'accessibilità ai servizi legato alle disabilità

Visita e procedure diagnostiche e terapeutiche

a) Accesso e attesa

- Comfort della sala di attesa
- Pulizia e facilità di accesso ai servizi igienici
- Riduzione dei tempi di attesa

b) Visita specialistica

- Comfort degli ambulatori
- Informazione dettagliate e pertinenti al paziente su diagnosi e trattamenti

c) Prestazioni

- Semplicità e rapidità del flusso dei pazienti
- Rispetto del paziente per le procedure a minor invasività

d) Relazioni con il personale

- Visibilità del tesserino di riconoscimento
- Personalizzazione dell'assistenza per casi particolari

e) Conclusione della visita

- Semplicità di prenotazione delle visite e degli esami successivi
- Trasparenza e chiarezza nella prescrizione dei farmaci
- Consegna di referto ed eventuale documentazione sanitaria per il medico curante

CENTRO MEDICO LE LOGGE

Sede legale e operativa: Via R.Luxemburg, 24/G - 56017 Loc. Orzignano SAN GIULIANO TERME (PI)

CARTA DEI SERVIZI

Rapporti amministrativi

a) Aspetti amministrativi

Trasparenza nella tariffazione (tariffario esposto nelle sale di attesa)

Semplicità della procedura per pagamenti o rimborsi

b) Raccolta valutazioni degli utenti

Semplicità delle modalità di inoltro dei reclami

Tempo di risposta al reclamo

Semplicità delle modalità di raccolta del grado di soddisfazione

Di conseguenza gli standard di qualità della “Carta dei Servizi” prendono in esame le dimensioni generali della qualità del servizio (esclusa la qualità tecnica) ovvero, principalmente:

- tempestività, puntualità, regolarità ed altri fattori di qualità legati al tempo;
- la semplicità delle procedure di accesso ed amministrative;
- la comprensibilità e completezza delle informazioni;
- gli aspetti legati all'accoglienza nelle struttura sanitaria;
- gli aspetti legati all'ambiente, al comfort ed alla pulizia dei locali;
- gli aspetti legati alle relazioni sociali ed umane.

CARTA DEI SERVIZI

Indicatori e Standard di Riferimento

	Descrizione Indicatore	Fonte dati	Standard di riferimento
1	Facilità di accesso alla struttura	Organizzazione interna Presenza della segnaletica	100 % accessi Aggiornamenti puntuale in base alle variazioni 100 % positività del questionario soddisfazione utenza
2	Comfort ambienti	Manutenzione periodica locali e impianti Condizioni microclimatiche Adeguatezza degli spazi e degli arredi	Regolazione e monitoraggio delle condizioni microclimatiche ambientali 100 % positività del questionario soddisfazione utenza
3	Disponibilità di posti a sedere in sala di attesa	Organizzazione interna Adeguatezza degli spazi e degli arredi	100 % (n° di persone presenti / n° di posti a sedere disponibili)
4	Possibilità di comunicare all'esterno	Presenza di telefoni a disposizione presso il banco del front-office	100 % richieste e/o necessità di chiamata / chiamate assolute (rilevazione annuale)
5	Cortesia e disponibilità del personale	Selezione del personale Piano di Formazione	100 % positività del questionario soddisfazione utenza
6	Disponibilità di informazioni preventive sulle prestazioni	Organizzazione interna Presenza di opuscoli informativi relativi all'attività della struttura Carta dei Servizi Disponibilità a dare informazioni telefoniche da parte degli operatori	100 % richieste ricevute/richieste soddisfatte (rilevazione annuale) Revisione periodica della Carta dei Servizi 100 % positività del questionario soddisfazione utenza
7	Semplicità della procedura di prenotazione	Organizzazione interna Possibilità di prenotazione telefonica e online attraverso portali specializzati	100 % richieste ricevute/richieste assolute (rilevazione annuale) 100 % positività del questionario soddisfazione utenza
8	Disponibilità di informazioni sugli orari, i medici disponibili, le tariffe, le modalità di reclamo e di accesso alle informazioni sanitarie per delega	Organizzazione interna Carta dei Servizi Tariffario	0 % reclami - (n° reclami pervenuti/ n° accessi) x 100 100 % positività del questionario soddisfazione utenza
9	Rispetto orario di prenotazione	Organizzazione interna	80 % - (n° accessi con orario rispettati / n° accessi totali) x 100 (rilevazione annuale)
10	Consenso informato	Organizzazione interna	100 % - (n° accessi informati / n° accessi totali) x 100 (rilevazione annuale)

CENTRO MEDICO LE LOGGE

Sede legale e operativa: Via R.Luxemburg, 24/G - 56017 Loc. Orzignano SAN GIULIANO TERME (PI)

CARTA DEI SERVIZI

11	Rispetto della Privacy	<p>Informazioni all'interessato sui propri diritti</p> <p>Acquisizione del consenso dell'interessato</p> <p>Misure di sicurezza per il trattamento dei dati personali</p> <p>Incarico individuale al trattamento per ogni operatore</p>	100 % n° consensi acquisiti/n° utenti che hanno avuto accesso ai servizi (rilevazione annuale)
12	Disponibilità del questionario per la rilevazione della soddisfazione / gradimento sui servizi erogati	Report annuale del grado di soddisfazione dell'utenza	70 % n° questionari compilati/ n° utenti che hanno avuto accesso ai servizi x 100 (rilevazione annuale)
13	Qualità delle prestazioni erogate	Report annuale del grado di soddisfazione dell'utenza	100 % delle prestazioni (rilevazione annuale)
14	Pulizia e sanificazione ambienti	Presenza di protocolli di pulizia e di sanificazione	<p>100 % controlli interni (rilevazione annuale)</p> <p>100 % positività del questionario soddisfazione utenza</p>
15	Sterilizzazione	<p>Conformità dei locali e delle attrezzature</p> <p>Manuale di sterilizzazione</p>	100 % controlli interni (rilevazione annuale)
16	Tutela degli utenti	<p>Organizzazione interna</p> <p>Gestione dei reclami</p>	0 % reclami - (n° reclami pervenuti/ n° accessi) x 100 (rilevazione annuale)
17	Gestione dei reclami che rispetta il tempo massimo di risposta di 30 giorni	Organizzazione interna	80 % - (n° reclami a cui si risponde entro 30 giorni/ n° totale dei reclami) x 100 (rilevazione annuale)

CENTRO MEDICO LE LOGGE

Sede legale e operativa: Via R.Luxemburg, 24/G - 56017 Loc. Orzignano SAN GIULIANO TERME (PI)

CARTA DEI SERVIZI

5. Organigramma gerarchico funzionale

Vedasi organigramma allegato che viene mantenuto costantemente aggiornato ed esposto presso i locali della struttura.

6. Assetto organizzativo

Il personale all'interno del Centro opera con cartellino di riconoscimento in modo che la mansione svolta e l'operatore di riferimento possano essere facilmente individuati.

Il sistema organizzativo è stato strutturato in modo che risultino determinate con precisione le mansioni affidate ad ogni operatore, senza rischio di omissioni o di sovrapposizioni.

Così operando risultano facilmente individuate le responsabilità di ognuno sia nei confronti della struttura sanitaria che di fronte al cittadino/utente.

Legale rappresentante: ELISA CASA

Direzione aziendale: La Direzione è preposta alla gestione strategica dell'azienda.

In particolare:

- definisce (coerentemente con le linee e le priorità esplicitate dai livelli istituzionali sovra ordinati) la missione, le politiche, gli indirizzi generali e gli obiettivi (di breve, medio e lungo periodo) e li porta a conoscenza della struttura e del Direttore Sanitario;
- mette a disposizione risorse e mezzi adeguati per la loro valorizzazione;
- mette a disposizione risorse e mezzi adeguati per le verifiche;
- riesamina periodicamente la validità della missione, delle politiche e degli obiettivi sulla base delle informazioni delle verifiche e dei mutamenti interni e/o esterni alla realtà aziendale.

Direzione sanitaria: Dott.ssa Emanuela De Franco

CENTRO MEDICO LE LOGGE

Sede legale e operativa: Via R.Luxemburg, 24/G - 56017 Loc. Orzignano SAN GIULIANO TERME (PI)

CARTA DEI SERVIZI

E' responsabile della organizzazione tecnico-sanitaria della struttura, sia sotto il profilo igienico ed organizzativo, che sotto il profilo della definizione degli obiettivi operativi e del coordinamento delle risorse necessarie. In particolare:

- cura l'applicazione del documento sull'organizzazione e sul funzionamento della struttura proponendo le eventuali variazioni;
- controlla la regolare tenuta e l'aggiornamento di apposito elenco contenente i dati anagrafici e gli estremi dei titoli professionali del personale addetto all'attività sanitaria;
- controlla il regolare svolgimento dell'attività sanitaria;
- vigila sul comportamento del personale addetto ai servizi sanitari proponendo, se del caso, al legale rappresentante i provvedimenti disciplinari;
- cura la tenuta dell'archivio sanitario;
- propone al legale rappresentante, d'intesa con i medici responsabili, l'acquisto di apparecchi, attrezzature ed arredi sanitari ed esprime il proprio parere su eventuali trasformazioni edilizie della struttura;
- rilascia agli aventi diritto copia delle cartelle cliniche ed ogni altra certificazione sanitaria riguardante l'assistito e, in caso di attività ambulatoriale, copie delle eventuali certificazioni sanitarie riguardanti le prestazioni eseguite;
- vigila sulle condizioni igienico-sanitarie della struttura;
- è responsabile della pubblicità sanitaria.

Il Direttore Sanitario fornisce pareri obbligatori alla direzione su quanto di propria competenza.

E' tenuta alla osservazione degli obblighi derivanti dal Codice Deontologico e dalle normative vigenti, in particolare al rispetto della riservatezza nel trattamento dei dati personali e sensibili come da vigente normativa sulla Privacy.

CENTRO MEDICO LE LOGGE

CARTA DEI SERVIZI

Responsabile di Branca Odontoiatrica:

E' responsabile dell'acquisizione e tenuta dei medicinali e coordina l'attività dei medici deputati alle singole specializzazioni di branca all'interno dell'ambulatorio, secondo le direttive del Direttore Sanitario.

Relazione con il pubblico/ Accettazione /Front Office:

Sirico Amalia – Dell'Innocenti Laila – Elisa Casa

Segreteria e Accettazione. Prenotazione degli appuntamenti. Servizio Centralino. Informativa sulle tariffe. Consegna dei referti. Relazioni con l'utenza.

Tutela dati personali e diritti degli utenti: ELISA CASA

Cura la tenuta e aggiornamento della Carta dei Servizi. Adempimento degli obblighi di cui al Regolamento UE 2016/679. Gestione dei reclami degli utenti. Rapporti con associazioni di volontariato e di tutela dei cittadini.

Sicurezza sul Lavoro (D.Lgs.81/08 e s.m.i.):

ELISA CASA (Datore di Lavoro)

Effettua la valutazione dei rischi e la relativa redazione e aggiornamento del DVR. Individua le misure di prevenzione e protezione. Definisce il programma di miglioramento della sicurezza. Consegna i dispositivi di protezione individuali agli operatori esposti a rischi specifici.

Sistema di Gestione per la Qualità:

Dell'Innocenti Laila

Questo sistema è concepito con lo scopo primario di migliorare continuamente la qualità del servizio e delle prestazioni mediche fornite ai pazienti. Il processo qualitativo viene assicurato attraverso opportune fasi di analisi e verifica interna, prevenzione e correzione delle anomalie riscontrate.

Rischio Clinico: Sirico Amalia

In qualità di Facilitatore per il rischi clinico è incaricato della raccolta delle segnalazioni di eventuali eventi avversi e

CENTRO MEDICO LE LOGGE

CARTA DEI SERVIZI

dell'organizzazione dei momenti di analisi mediante audit clinico GRC o rassegna di mortalità e morbilità. E' sensibile agli aspetti di gestione della qualità e della sicurezza e dà attuazione a quanto previsto dalla Procedura aziendale PR-01-C2 "Emergenze e rischio clinico.

Radioprotezione: Valutazioni di radioprotezione. Benestare ai progetti di installazione. Esame e verifica delle attrezzature. Sorveglianza ambientale nelle zone controllate. Valutazione delle dosi relativamente ai lavoratori esposti.

Responsabile dell'Impianto Radiologico:

Provvede a che siano adottati protocolli scritti di riferimento per ciascuna attrezzatura. Avvalendosi dell'esperto in fisica medica, provvede:

a) che siano intrapresi adeguati programmi di garanzia della qualità, compreso il controllo di qualità, nonché di valutazione della dose o dell'attività somministrata ai pazienti;

b) che siano effettuate prove di accettazione prima dell'entrata in uso delle attrezzature radiologiche e quindi prove di funzionamento sia a intervalli regolari che dopo ogni intervento rilevante di manutenzione. In base ai risultati delle prove esprime il giudizio di idoneità all'uso clinico delle attrezzature.

Provvede affinché i controlli summenzionati siano registrati e conservati per almeno cinque anni, anche su supporto informatico.

Avvalendosi dell'incaricato dell'esecuzione dei controlli di qualità, predispone il protocollo di esecuzione delle prove necessarie ad esprimere il proprio giudizio di idoneità.

Verifica ogni due anni i livelli diagnostici di riferimento utilizzati nelle procedure di cui all'allegato II del D.Lgs. 187/2000. In caso di superamento costante dei livelli diagnostici lo segnala all'esercente che adotta gli interventi

CENTRO MEDICO LE LOGGE

CARTA DEI SERVIZI

correttivi necessari per conformarsi alle linee guida di cui al citato allegato II.

Adotta tutte le misure ragionevolmente attuabili, tenendo conto dei fattori economici e sociali, per ridurre la probabilità e l'entità di dosi, accidentali o non intenzionali, ai pazienti nel corso di pratiche radiologiche.

Provvede affinché le indagini ed i trattamenti con radiazioni ionizzanti vengano registrati singolarmente, anche in forma sintetica.

Esperto Responsabile della sicurezza dell'impianto di Risonanza Magnetica:

In conformità a quanto disposto dal D.M. 2.08.91 l'Esperto Responsabile (ER) assolve i seguenti obblighi:

- validazione del progetto esecutivo;
- stesura delle norme interne di sicurezza e della esecuzione dei controlli di qualità (in collaborazione con MR);
- stesura delle norme di emergenza;
- controllo della corretta installazione dei diversi dispositivi di sicurezza;
- controllo dei diversi collaudi effettuati dalla ditta incaricata della installazione delle apparecchiature;
- verifica della corretta esecuzione del progetto di installazione avvenuta;
- verifica periodica del perdurare delle caratteristiche tecniche dell'impianto;
- sorveglianza fisica dell'ambiente;
- segnalazione incidenti di tipo tecnico.

Medico Responsabile dell'impianto di Risonanza Magnetica:

Stesura, conoscenza e rispetto delle norme interne di sicurezza e dell'esecuzione dei controlli di qualità (in collaborazione con l'Esperto Responsabile per la sicurezza). Stesura e diffusione del Regolamento di Sicurezza elaborato congiuntamente all'Esperto

CENTRO MEDICO LE LOGGE

CARTA DEI SERVIZI

Responsabile per la sicurezza. Dispone e verifica il divieto di accesso alle zone di rispetto a persone non autorizzate ed il divieto di introduzione di oggetti ferro-magnetici.

Approntamento di idonea segnaletica che interdica l'accesso a persone per cui esistano controindicazioni all'esposizione a campi magnetici.

Verifica la predisposizione, nel sito RM, delle apparecchiature di primo intervento medico sul paziente, anche per cause non strettamente correlate alla prestazione RM;

Elabora la stesura dei protocolli per il pronto intervento sul paziente nei casi di emergenza.

Verifica la predisposizione di idonei dispositivi di sorveglianza del paziente durante l'esame (interfono, telecamera, ecc.) e dispositivi di protezione per il rumore derivante dalle apparecchiature (in collaborazione con l'Esperto Responsabile per la sicurezza).

Esegue la segnalazione degli incidenti di tipo medico (Registro incidenti di tipo medico).

Controlla la sussistenza per gli addetti all'idoneità allo svolgimento dell'attività lavorativa (annuale).

Stesura dei protocolli per la corretta esecuzione degli esami.

Valuta le richieste di esami e, in base alle condizioni del paziente ed effettuabilità dell'esame, decide sull'opportunità di accoglimento della richiesta e sulle modalità di esecuzione dell'esame.

Informa i pazienti sul tipo di esame, sugli ipotetici rischi, nonché sui possibili effetti di claustrofobia durante l'effettuazione della prestazione,registrando il consenso del paziente.

Garantisce la tutela della privacy del paziente.

CENTRO MEDICO LE LOGGE

CARTA DEI SERVIZI

Considera, verifica e accerta tutte le possibili controindicazioni all'effettuazione dell'indagine diagnostica.

Richiede il consenso dei genitori nel caso di pazienti minori.

Almeno un odontoiatra sarà sempre presente nel corso delle attività ambulatoriali odontoiatriche con responsabilità in riferimento all'attività clinica specifica svolta.

Almeno un infermiere sarà presente per tutto il tempo di apertura dell'ambulatorio odontoiatrico e per le attività mediche e diagnostiche per le quali si richiede la presenza continuativa dello stesso.

L'orario di apertura al pubblico è il seguente:

L'orario di apertura al pubblico è il seguente:

dal Lunedì al Venerdì 8.30 – 19.30 (orario continuato)

Sabato mattina 9.00 – 13.00 (soltanto in inverno)

7. Le prestazioni garantite all'utente

I servizi forniti possono essere suddivisi nelle seguenti classi, ad ognuna delle quali, all'interno dell'ambulatorio, sarà assegnato il proprio specialista.

ODONTOIATRIA

Si indicano le seguenti specializzazioni:

CONSERVATIVA

E' la branca dell'odontoiatria restaurativa che si occupa della cura dei denti cariati, delle procedure per l'eliminazione della carie e di quelle relative alla chiusura delle cavità risultanti dall'eliminazione dello smalto e della dentina cariata, tramite l'utilizzo di appositi materiali. Nelle carie profonde vi può essere un interessamento della polpa del dente, contenente anche le fibre nervose, e allora si ricorre alla cura canalare detta anche devitalizzazione.

CHIRURGIA ORALE E IMPLANTOLOGIA

Si occupa delle emergenze chirurgiche (ascessi, emorragie, traumi) e delle procedure relative a estrazioni complesse di elementi inclusi, rimozione di cisti mascellari, disinclusioni chirurgico-ortodontiche, rimozione di neoformazioni dei processi alveolari. La chirurgia implantare svolge un ruolo di rilievo nelle procedure

CENTRO MEDICO LE LOGGE

Sede legale e operativa: Via R.Luxemburg, 24/G - 56017 Loc. Orzignano SAN GIULIANO TERME (PI)

CARTA DEI SERVIZI

di reintegro di elementi dentari mancanti o nell'ancoraggio di protesi rimovibili tramite l'utilizzo di impianti osteointegrati.

PROTESI

E' la branca dell'odontoiatria che si occupa della progettazione e costruzione di protesi rispettando i requisiti funzionalità, resistenza, innocuità ed estetica.

ORTODONZIA

E' la branca dell'odontoiatria che studia le diverse anomalie della costituzione, sviluppo e posizione dei denti e delle ossa mascellari. Ha lo scopo di prevenire, eliminare o attenuare tali anomalie mantenendo o riportando gli organi della masticazione e il profilo facciale nella posizione più corretta possibile. La pratica ortodontica consiste sostanzialmente in due tipi di terapia che molto spesso sono consequenziali: la terapia chirurgica che si attua estraendo quei denti che ostacolano l'allineamento e l'articolazione degli altri o la corretta posizione dento-facciale e la terapia meccanica che si attua mediante la costruzione e applicazione di diversi tipi di apparecchi che hanno la funzione di eliminare o attenuare le anomalie della costituzione, sviluppo e posizione dei denti e delle ossa mascellari.

PARODONTOLOGIA

È la branca dell'odontoiatria che si occupa della diagnosi, prevenzione e trattamento della malattia parodontale, la seconda patologia più diffusa del cavo orale dopo la carie.

PEDODONZIA

È la branca dell'odontoiatria che si occupa della cura dei denti cariati nei bambini e negli adolescenti.

A scopo esemplificativo, ma non esaustivo, elenchiamo i vari servizi/interventi garantiti all'utenza:

Visita odontoiatrica

Currettagge

Ablazione tartaro

Levigatura radici

Sigillatura solchi

Terapia canalare

CENTRO MEDICO LE LOGGE

Sede legale e operativa: Via R.Luxemburg, 24/G - 56017 Loc. Orzignano SAN GIULIANO TERME (PI)

CARTA DEI SERVIZI

Lembo e riposizionamento apicale

Impianto endosseo

Estrazione chirurgica

Rialzo del seno (piccolo e grande)

Intervento parodontale

Intervento di chirurgia rigenerativa: Rigenerazione ossea guidata con tecniche di GBR. Rigenerazione tissutale guidata GTR. Innesti ossei con prelievo intraorale.

Non sono previste tecniche con sangue ed emoderivati

Asportazione cisti

Rx endorali

Panoramica dentale

Apparecchio ortodontico mobile e fisso ad arcata

Trattamento di cura annuale con visite periodiche

Protesi fissa: corone e ponti

Protesi mobile: dentiera

N.B. Le attività effettuate saranno comunque tutte a minore invasività secondo quanto stabilito dagli art. 16 e 17 e dall'allegato C del Decreto del Presidente della Giunta Regionale Toscana n. 79/R del 17 novembre 2016.

L'ambulatorio odontoiatrico sarà in grado di offrire i servizi sopra indicati grazie all'alta specializzazione dei suoi professionisti ad alla sua strumentazione all'avanguardia. Tutte le prestazioni erogate dall'ambulatorio vengono svolte al suo interno. Nel caso che siano richieste prestazioni particolari, con il consenso del paziente, potranno essere chiamati Professionisti/Consulenti esterni, limitatamente alle necessità del caso e previo accordi definiti di volta in volta, a svolgere attività per conto dell'ambulatorio. In questo caso il professionista/consulente si attiene a quanto stabilito nei regolamenti interni del CENTRO MEDICO LE LOGGE e dimostra la sua idoneità a svolgere la prestazione richiesta presentando attestati relativi al titolo di studio, alla specializzazione, dichiarazione di non incompatibilità, curriculum vitae e titoli di merito, che rimarranno a disposizione del CENTRO MEDICO LE LOGGE.

CENTRO MEDICO LE LOGGE

Sede legale e operativa: Via R.Luxemburg, 24/G - 56017 Loc. Orzignano SAN GIULIANO TERME (PI)

CARTA DEI SERVIZI

ECOGRAFIA

Trattasi utilizza onde sonore ad alta frequenza. Gli ultrasuoni sono emessi da una sonda e attraversando i tessuti tornano indietro, consentendo così di formare l'immagine della regione in esame.

L'esame può essere completato con lo studio dei vasi mediante il Doppler, una sorta di sonar. Consente di valutare l'aspetto (morfologia, dimensioni e struttura) della regione in esame, come anche il flusso sanguigno, ma non la funzione dei singoli organi.

L'esame, la cui durata è molto variabile, si esegue normalmente in una stanza buia per facilitare la visualizzazione delle immagini sullo schermo dell'ecografo. È necessario utilizzare un gel per la trasmissione degli ultrasuoni che viene applicato sulla pelle o sulla sonda. L'esame è solitamente indolore, tuttavia l'utente avvertire un certo fastidio per la pressione graduata della sonda sulla pelle o nello studio di zone particolarmente "sensibili" (vescica molto piena, area infiammata, ecc).

Le immagini sono valutate in tempo reale da un Medico Radiologo il quale, al termine dell'esame, preparerà un referto scritto da consegnare all'utente.

Si riporta di seguito un elenco non esaustivo delle prestazioni ecografiche erogate presso il Centro Medico Le logge:

Ecografia addominale completa

Ecografia dell'addome superiore

Ecografia epatica e delle vie biliari

Ecografia pancreatica

Ecografia della milza

Ecografia dell'addome inferiore

Ecografia dell'apparato urinario:

- Renale e surrenale
- Vescica

Ecografia della pelvi maschile sovrappubica

Ecografia prostatica transrettale

Ecografia della pelvi femminile

Ecografia della tiroide e delle paratiroidi

Ecografia dei linfonodi del collo

CENTRO MEDICO LE LOGGE

Sede legale e operativa: Via R.Luxemburg, 24/G - 56017 Loc. Orzignano SAN GIULIANO TERME (PI)

CARTA DEI SERVIZI

Ecografia delle ghiandole salivari
Ecografia dei linfonodi superficiali
Ecografia del collo in toto
Ecografia delle anche neonatali
Ecografia muscolo scheletrica e delle parti molli
Ecografia delle articolazioni
Ecografia dei tessuti superficiali
Ecografia testicolare o dello scroto
Ecografia mammaria
Eco-Color Doppler

RISONANZA MAGNETICA

La risonanza magnetica è un esame diagnostico che permette di visualizzare l'interno del nostro corpo senza effettuare operazioni chirurgiche o somministrare pericolose radiazioni ionizzanti.

Ideata e messa a punto intorno al 1980, la risonanza magnetica ha subito nel corso degli anni un costante processo di evoluzione tecnologica. Oggi, grazie alla sua estrema precisione diagnostica e all'assenza quasi totale di effetti collaterali, si è conquistata un ruolo di primaria importanza nella diagnosi di numerosissime malattie.

Il Centro Medico le Logge offre servizio di risonanza magnetica osteoarticolare aperta per patologie degli arti. Progettata per lo studio completo delle articolazioni, è una tecnica moderna e non invasiva che utilizza campi magnetici e onde di radiofrequenza assolutamente innocue per l'organismo. Esse vengono elaborate da un computer e si tramutano in immagine bidimensionale per analizzare, a scopo diagnostico, tutte le porzioni del corpo umano.

L'importanza della risonanza magnetica sta nel fatto che, grazie a essa, è possibile studiare con grande qualità e in contemporanea qualsiasi componente articolare: dalle ossa ai tendini, dai legamenti alla cartilagine, dai tessuti molli alla membrana sinoviale.

La risonanza magnetica aperta settoriale non prevede la collocazione del paziente in uno spazio chiuso: per questo si dice "aperta", in quanto è adatta anche a persona che soffrono di claustrofobia. L'esame, totalmente indolore, prevede che il

CENTRO MEDICO LE LOGGE

Sede legale e operativa: Via R.Luxemburg, 24/G - 56017 Loc. Orzignano SAN GIULIANO TERME (PI)

CARTA DEI SERVIZI

paziente venga posizionato su un lettino dotato di comodi cuscini; il comfort è inoltre garantito dalle bobine utilizzate, anch'esse rivestite con materiali confortevoli. L'apparecchio è molto silenzioso e l'esame, nel complesso, non dura più di 30 minuti (la durata specifica varia a seconda della zona interessata).

NEUROPSICHIATRIA INFANTILE

La neuropsichiatria infantile (o NPI) è una branca specialistica della medicina che si occupa dello sviluppo neuropsichico e dei suoi disturbi, neurologici e psichici, nell'età fra zero e diciotto anni.

Tradizionalmente in Italia il neuropsichiatra infantile è il referente per lo sviluppo psicomotorio e le sue difficoltà, e contribuisce alle valutazioni ed interventi nelle condizioni di disabilità neuropsichiatrica in età evolutiva.

In tale contesto ha anche un ruolo di consulente per le scuole previsto dalla Legge 104/92, e, assieme al pediatra, di referente per le famiglie per i problemi medici connessi. Nell'ambito delle équipe, cioè del gruppo di operatori di diversa professionalità in cui tradizionalmente si svolge l'attività di gestione delle disabilità infantili, può avere un ruolo di coordinamento clinico dei diversi interventi, per una loro gestione integrata.

PSICOLOGIA

La psicologia è lo studio scientifico del comportamento degli individui e dei loro processi mentali. Tale studio riguarda le dinamiche interne dell'individuo, i rapporti che intercorrono tra quest'ultimo e l'ambiente, il comportamento umano ed i processi mentali che intercorrono tra gli stimoli sensoriali e le relative risposte.

Attualmente la psicologia è una scienza composita, i cui metodi di ricerca vanno da strettamente sperimentali (di laboratorio o sul campo) a etnograficamente orientati (ad esempio: alcuni approcci della psicologia culturale); da strettamente individuali (ad esempio: studi di psicofisica, psicoterapia individuale) a metodi con una maggiore attenzione all'aspetto sociale e di gruppo (ad esempio: la psicologia del lavoro che impiega i cosiddetti "gruppi focali").

La psicologia clinica è una delle principali branche teorico-applicative della psicologia. Comprende lo studio scientifico e le applicazioni della psicologia in merito alla comprensione, prevenzione ed intervento nelle problematiche

CENTRO MEDICO LE LOGGE

Sede legale e operativa: Via R.Luxemburg, 24/G - 56017 Loc. Orzignano SAN GIULIANO TERME (PI)

CARTA DEI SERVIZI

psicologiche e relazionali, a livello individuale, familiare e di gruppo, compresa anche la promozione del benessere psicosociale e la gestione (valutativa e di sostegno) di molte forme di psicopatologia.

OTORINOLARINGOIATRIA

Le attività di otorinolaringoiatria erogate saranno esclusivamente quelle a minore invasività secondo quanto stabilito dagli art. 16 e 17 e dall'allegato C del Decreto del Presidente della Giunta Regionale Toscana n. 79/R del 17 novembre 2016 ed in particolare:

- Agoaspirato linfonodale o di neoformazioni delle ghiandole salivari diagnosticate come tali anche ecoguidato
- Agopuntura nel distretto otorinolaringoiatrico
- Asportazione di cisti del cavo orale diagnosticate come tali
- Asportazione di lesioni cutanee o sottocutanee con diametro inferiore a 5 cm a freddo o con strumentazioni elettromedicali 140 Biopsie nel distretto otorinolaringoiatrico
- Causticazione di varici nasali anteriori
- Chiusura di fistola oroantrale
- Dermoabrasione
- Esercizi di riabilitazione foniatrica
- Esercizi di riabilitazione vestibolare
- Frenulotomia linguale e labiale
- Incisione dei dotti salivari con asportazione di calcoli
- Iniezione di filler nella cute o nelle mucose labiali
- Lisi di aderenze nasali
- Medicazione di ferite del distretto otorinolaringoiatrico
- Messa a punto di protesi uditive
- Miringotomia con o senza inserzione di tubo (grummet)
- Posizionamento di inser inerti (impianti) nel palato molle
- Riduzione di fratture delle ossa proprie nasali senza incisione
- Riduzione di volume dei turbinati inferiori con radiofrequenza o analoghi strumenti elettromedicali

CENTRO MEDICO LE LOGGE

Sede legale e operativa: Via R.Luxemburg, 24/G - 56017 Loc. Orzignano SAN GIULIANO TERME (PI)

CARTA DEI SERVIZI

- Riduzione di volume strumentale dell'ugola
- Rimozione di corpi estranei da orecchio o naso o orofaringe senza incisione
- Terapia iniettiva a base di tossina botulinica

DERMATOLOGIA E VENEREOLOGIA

Le attività di dermatologia e venereologia erogate saranno esclusivamente quelle a minore invasività secondo quanto stabilito dagli art. 16 e 17 e dall'allegato C del Decreto del Presidente della Giunta Regionale Toscana n. 79/R del 17 novembre 2016 ed in particolare:

- Biopsia (incisionale di lesioni sospette di malignità a scopo diagnostico, shaving, escissionale, etc.)
- Chemiochirurgia cutanea (peeling chimici superficiali e medi)
- Crioterapia medica (neve carbonica)
- Dermoabrasione degli strati cutanei superficiali
- Drenaggio di idrosadenite, ascesso, perionissi, follicoliti suppurate, favo
- Fotingiovanimento non ablativo
- Incisione di ascessi cutanei
- Infiltrazione di cheloide e di altre neoformazioni cutanee
- Rimozione di adenoma sebaceo
- Rimozione di angiocheratoma
- Rimozione di angioma (piano, rubino, spider, etc)
- Rimozione di carcinoma basocellulare (dimensioni • 1 cm di diametro; dimensioni • 0,5 cm di diametro se la lesione è su viso, mani, piedi)
- Rimozione di cheratosi (attinica, seborroica)
- Rimozione di chiazza ipercromica
- Rimozione di ciste (mucosa, sebacea, pilonidale, etc.)
- Rimozione di condilomi acuminati
- Rimozione di dermatofibroma
- Rimozione di fibrangioma
- Rimozione di fibroma mollusco
- Rimozione di granuloma piogenico teleangectasico
- Rimozione di lago venoso delle labbra

CENTRO MEDICO LE LOGGE

Sede legale e operativa: Via R.Luxemburg, 24/G - 56017 Loc. Orzignano SAN GIULIANO TERME (PI)

CARTA DEI SERVIZI

- Rimozione di lentigo simplex
- Rimozione di milio
- Rimozione di mollusco contagioso
- Rimozione di nevo (epidermico verrucoso, moriforme, sebaceo, di miescher, di unna, etc)
- Rimozione di nevo melanocitico (dimensioni • 1 cm di diametro; dimensioni • 0,5 cm di diametro se la lesione è su viso, mani, piedi)
- Rimozione di teleangectasie del volto e degli arti inferiori
- Rimozione di verruca (volgari, plantare, piana, filiforme, etc.)
Rimozione di xantelasma palpebrale
- Rimozione parziale di unghia
- Terapia iniettiva a base di filler
- Terapia iniettiva a base di tossina botulinica
- Terapia rivitalizzante cutanea iniettiva e trans dermica

GINECOLOGIA E OSTETRICIA

Le attività che potranno essere erogate saranno esclusivamente quelle a minore invasività secondo quanto stabilito dagli art. 16e 17 e dall'allegato C del Decreto del Presidente della Giunta Regionale Toscana n.79/R del 17 novembre 2016 ed in particolare:

- Amniocentesi
- Aspirazione cisti mammaria
- Aspirazione cisti vaginale
- Asportazione condilomi vaginali
- Asportazione condilomi vulvari e perineali
- Biopsia endometriale
- Biopsia portio
- Biopsia portio a guida colposcopica
- Biopsia vulvare
- Cauterizzazione della portio
- DTC portio
- Ecoisteroscopia dinamica

CENTRO MEDICO LE LOGGE

Sede legale e operativa: Via R.Luxemburg, 24/G - 56017 Loc. Orzignano SAN GIULIANO TERME (PI)

CARTA DEI SERVIZI

- Inserimento e rimozione IUD
- Isteroscopia

OFTALMOLOGIA

Le attività che potranno essere erogate saranno esclusivamente quelle a minore invasività secondo quanto stabilito dagli art. 16e 17 e dall'allegato C del Decreto del Presidente della Giunta Regionale Toscana n.79/R del 17 novembre 2016 ed in particolare:

- Applicazione terapeutica di lente a contatto
- Argonlaser-trabeculoplastica
- Depilazione per trichiasi
- Elettrolisi delle ciglia
- Estrazione corpi estranei superficiali dalla cornea e congiuntiva
- Iniezione peribulbare
- Iniezione sottocongiuntivale
- Irrigazione dell'occhio
- Lavaggio vie lacrimali
- Medicazione oftalmica

Per tutte le altre discipline oggetto di ampliamento è prevista esclusivamente attività di visita specialistica.

Per la disciplina di cardiologia è prevista l'esecuzione delle attività diagnostiche di ecocardiografia che sarà eseguita al primo piano della struttura.

8. Le modalità di prenotazione delle prestazioni

L'utente può prenotare le prestazioni sia telefonicamente che di persona presentandosi al servizio accettazione del Centro.

Per le prestazioni che richiedono particolari preparazioni, il Centro consiglia all'utente di presentarsi personalmente, per meglio definire le modalità con cui sarà erogata la prestazione e per ritirare eventuali moduli descrittivi della modalità con cui dovrà prepararsi a ricevere la prestazione.

CENTRO MEDICO LE LOGGE

Sede legale e operativa: Via R.Luxemburg, 24/G - 56017 Loc. Orzignano SAN GIULIANO TERME (PI)

CARTA DEI SERVIZI

La gestione dell'agenda delle prestazioni è attualmente cartacea e l'operatore provvede ad illustrare all'utente la disponibilità degli specialisti, i tempi di attesa e la durata presunta della prestazione.

Il tariffario delle prestazioni è allegato alla presente Carta dei servizi ed esposto nei locali della sala di attesa degli ambulatori del CENTRO MEDICO LE LOGGE. Ogni variazione al tariffario comporta l'aggiornamento preventivo del listino prezzi esposto presso i locali dell'ambulatorio ed allegato al presente documento.

Per ogni prestazione richiesta, viene fornito all'utente il preventivo di spesa completo delle modalità e dei tempi di pagamento; sarà cura del Centro adeguare alle necessità dell'utente, per quanto possibile e fatta salva la qualità della prestazione sanitaria, le modalità ed i tempi di pagamento.

E' possibile effettuare i pagamenti ratealmente durante il periodo della prestazione o in un'unica soluzione al termine della stessa o in forma diversa da concordare.

I pagamenti vengono effettuati in contanti o tramite carte di credito/bancomat o assegni bancari.

9. Le modalità di erogazione delle prestazioni

Durante tutto l'iter della prestazione, dall'appuntamento alla erogazione, dalla refertazione alla consegna e conservazione degli eventuali referti, viene garantita la tutela dei dati personali dell'utente secondo le norme vigenti ed in applicazione del Regolamento UE 2016/679.

Il personale sanitario informa l'utente circa le modalità con cui viene eseguita la prestazioni, i rischi eventuali, le controindicazioni e viene richiesto di rilasciare il consenso informato all'erogazione della prestazione sanitaria.

Il sistema informatico e la modulistica cartacea del Centro garantisce che le prestazioni siano imputabili allo specifico utente e si possa facilmente risalire al professionista sanitario che ha erogato la prestazione. Tutte le prestazioni effettuate sono archiviate on forma cartacea e comunque corredate delle generalità riferite all'utente e viene rilasciato referto identificativo comprendente identificazione dell'utente, prestazioni eseguite e data di effettuazione.

Il referto porta in calce il nominativo dell'operatore che ha effettuato la prestazione, indicando, se del caso: anamnesi, descrizione della metodica, indicazione della

CENTRO MEDICO LE LOGGE

Sede legale e operativa: Via R.Luxemburg, 24/G - 56017 Loc. Orzignano SAN GIULIANO TERME (PI)

CARTA DEI SERVIZI

tipologia e posologia di eventuali farmaci utilizzati, eventuali altre indagini effettuate, conclusioni diagnostiche, suggerimenti circa eventuali terapie.

Gli originali (o copie conformi agli originali) dei referti, classificati per cognome e nome dell'utente ed in ordine alfabetico, sono custoditi in formato cartaceo all'interno della cartella del paziente. La documentazione cartacea viene prontamente archiviata e custodita in armadi chiusi a chiave.

Per il rispetto della privacy dell'utente, non è permesso dare a persone diverse dall'interessato o da chi legalmente identificato quale esercitante la patria potestà, informazioni relative alle prestazioni effettuate, potendo solo esserne informato il medico curante del paziente, sotto il vincolo del segreto professionale. Un diverso comportamento può essere eseguito solo su richiesta dell'utente medesimo mediante delega scritta.

La continua presenza di personale medico durante l'orario di apertura del Centro, garantisce non solo la continuità del servizio nel caso in cui si manifestino urgenze o eventi imprevisti, ma anche di poter intervenire con tecniche assistenziali specifiche nel caso di eventi clinici particolari e di maggiore gravità. La presenza degli specialisti di branche diverse nel Centro è concordata di volta in volta secondo le necessità e le richieste dell'utenza.

Nel caso di assenza non programmata del medico specialista, viene sospesa l'attività sanitaria ed il servizio accettazione propone agli utenti coinvolti nel disservizio il rinvio dell'erogazione della prestazione e la nuova data in cui verrà erogata la prestazione stessa.

Nel caso in cui si verificasse un evento critico (quali ad esempio: mancanza continuata di energia elettrica, interruzione/guasto delle apparecchiature elettromedicali, ecc.) la direzione assicurerà la "**continuità assistenziale**" come da direttive applicate nel Centro, concordando con il paziente modi e tempi per il prosieguo della prestazione da completare.

In caso di impedimento grave e non prevedibile che non consenta di completare la prestazione in corso, sarà attivato il servizio di emergenza pubblico, secondo le modalità riportate nell'elenco dei numeri telefonici utili e come previsto dal Titolo I Capo III Sezione VI "Gestione delle emergenze" del D. Lgs. 81/08 e s.m.i..

CENTRO MEDICO LE LOGGE

Sede legale e operativa: Via R.Luxemburg, 24/G - 56017 Loc. Orzignano SAN GIULIANO TERME (PI)

CARTA DEI SERVIZI

10. Gestione della documentazione sanitaria

Negli ambulatori del CENTRO MEDICO LE LOGGE le cartelle sanitarie dei pazienti sono gestite con sistema informatizzato (Quaderno Elettronico). Il personale amministrativo addetto al front-office compila la parte della cartella relativa all'anagrafica del paziente ed ai contatti (nome, cognome, età, indirizzo di residenza, telefono, Codice Fiscale e nomenclatura delle prestazioni come da Piano di Trattamento) e predispone le autorizzazioni al trattamento dei dati personali.

La parte relativa all'anamnesi dello stato di salute (eventuali allergie, cardiopatie, malattie infettive, ipertensione, ecc.) ed alla prestazione sanitaria avviene direttamente compilata dal personale medico sempre tramite programma informatizzato.

Il consenso informato viene acquisito dal personale medico, preventivamente rispetto all'erogazione della prestazione sanitaria richiesta, su formato cartaceo che sarà successivamente scansionato e conservato nella cartella sanitaria del paziente.

Durante il piano di cura la cartella è aggiornata ad ogni successiva visita di controllo o trattamento eseguito sul paziente, direttamente dalla sala medica operativa su PC dedicato, dal personale medico con riferimento alla parte clinica.

Al termine di ogni intervento, per la parte contabile, la cartella del paziente viene aggiornata di volta in volta dalla responsabile dell'accettazione annotando su programma informatico la tipologia della prestazione erogata abbinata alla tariffa di riferimento.

Tutte le cartelle sono conservate in appositi archivi informatici e riservate per la visione solo al personale di competenza a tutela della riservatezza dei dati contenuti. Il personale autorizzato all'accesso alle cartelle è stato appositamente incaricato dal Titolare del trattamento dei dati.

A fine cura e saldo contabile la cartella può essere archiviata in forma cartacea nell'archivio generale ed in formato elettronico su quaderno elettronico di gestione agende.

Quotidianamente i dati vengono trasferiti automaticamente e salvati su server remoto fisicamente in altra sede.

CENTRO MEDICO LE LOGGE

Sede legale e operativa: Via R.Luxemburg, 24/G - 56017 Loc. Orzignano SAN GIULIANO TERME (PI)

CARTA DEI SERVIZI

In caso di richiesta della cartella da parte dell'utente è sufficiente presentare una domanda scritta per l'ottenimento della stessa. Questa sarà resa disponibile in formato cartaceo al massimo entro 7 giorni dalla richiesta. La copia della cartella del paziente e della documentazione sanitaria ivi contenuta deve essere approvata dal Direttore Sanitario della Struttura.

Altra documentazione contenuta in cartella clinica, come ad esempio esami radiografici, potrà essere consegnata al paziente su supporto elettronico (CD, DVD, ecc.).

I tempi della conservazione delle cartelle cliniche sono di almeno 5 anni e comunque illimitati fin quando si protrae il rapporto "contrattuale" con l'utenza. Per le radiografie e altra documentazione diagnostica sono previsti 20 anni.

11. Superamento delle barriere linguistiche e culturali

Per favorire la fruibilità e l'accessibilità ai servizi da parte della popolazione straniera il CENTRO MEDICO LE LOGGE mette in campo diverse azioni volte al superamento delle barriere linguistiche e culturali.

Per il superamento delle barriere linguistiche il CENTRO MEDICO LE LOGGE ha predisposto idonea cartellonistica di avviso all'utenza tradotta in lingua inglese. Anche la modulistica principale a disposizione dell'utenza (questionario di soddisfazione, modulo di reclamo, ecc.) è stata tradotta in lingua inglese.

E' stata inoltre elaborata una scheda di accoglienza la paziente, sempre tradotta in lingua inglese, che sarà pubblicata sul sito web aziendale, dove sono spiegate le modalità di prenotazione e accesso ai servizi del CENTRO MEDICO LE LOGGE.

Tutto il personale del CENTRO MEDICO LE LOGGE è a disposizione dell'utenza proveniente da altri paesi, è tenuto all'ascolto delle problematiche ed a venire incontro alle esigenze legate ad abitudini culturali ed ad altre diversità espresse dall'utenza. Il personale è stato formato e addestrato in tal senso e, nel caso si rendesse necessario, si potrà far ricorso ad un mediatore culturale nella figura di un professionista esterno alla struttura.

12. Disagio nell'accessibilità ai servizi legato alle disabilità

La fruizione dell'ambulatorio da parte di persone diversamente abili è agevolata da posti auto dedicati situato nel parcheggio pubblico in prossimità dell'ingresso. Il percorso comprende l'ingresso ai locali al piano terra (con appositi scivoli) e

CENTRO MEDICO LE LOGGE

Sede legale e operativa: Via R.Luxemburg, 24/G - 56017 Loc. Orzignano SAN GIULIANO TERME (PI)

CARTA DEI SERVIZI

l'ascensore per disabili che conduce al primo piano presso gli ambulatori specialistici. Attigui alle sale di attesa sono i WC attrezzati per disabili (primo e secondo piano). Tutti i percorsi, le porte e gli spazi sono stati progettati per consentire l'agevole utilizzo anche per le persone portatrici di disabilità motorie.

Per l'accesso ai servizi, che avviene esclusivamente su prenotazione, non vi è di norma necessità di particolari accorgimenti per evitare che i disabili debbano attendere per lunghi periodi in sala di attesa. Se ciò dovesse verificarsi per ritardi non preventivabili nell'erogazione delle prestazioni, il personale del CENTRO MEDICO LE LOGGE favorisce l'accesso prioritario del disabile alla prestazione. Il CENTRO MEDICO LE LOGGE intende sperimentare in futuro un servizio prenotazioni con agenda elettronica che riservi fasce orarie dedicate ai disabili, tenendo conto degli indici di affollamento dell'ambulatorio, che favoriscano la minimizzazione dei tempi di attesa per l'accesso alla prestazione.

13. La tutela degli utenti

Il Centro prevede per l'utente la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, accadimento o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità della prestazione sanitaria.

La tutela è prevista per:

- qualsiasi disservizio, inteso in termini efficacia/efficienza, che abbia compromesso la possibilità di usufruire correttamente della prestazione concordata in precedenza;
- qualsiasi disservizio che si possa essere verificato durante l'erogazione della prestazione sanitaria;
- qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi sanitari.

L'utente attiva la procedura di tutela entro quindici giorni dal momento che ha subito o è venuto a conoscenza di un comportamento lesivo, tramite presentazione per iscritto di un reclamo da presentare personalmente o da inviare a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo cmlelogge@pec.it o tramite raccomandata a.r. indirizzato al Legale Rappresentante (Elisa Casa) del Centro Medico Le Logge in via R.Luxemburg, 24/G Loc. Orzignano – 56017 SAN GIULIANO TERME (PI)..

CENTRO MEDICO LE LOGGE

Sede legale e operativa: Via R.Luxemburg, 24/G - 56017 Loc. Orzignano SAN GIULIANO TERME (PI)

CARTA DEI SERVIZI

14. Il sistema informatico

Il sistema informatico è dotato di software che permette la raccolta e l'elaborazione dei dati di gestione amministrativa e sanitaria del Centro. L'accesso a queste informazioni viene permesso soltanto alle persone autorizzate secondo le modalità previste dalla legge sulla tutela e trattamento dei dati personali (Regolamento UE 2016/679).

Il responsabile della gestione informatica del Centro viene individuato nella sig.ra Elisa Casa (Legale rappresentante).

Sempre attraverso il sistema informatico sarà possibile predisporre materiale informativo a disposizione dell'utenza come:

- ❑ tipologia delle prestazioni
- ❑ orari di apertura del Centro
- ❑ operatori responsabili nelle varie funzioni
- ❑ tariffe
- ❑ modalità di comunicazione all'utente circa le informazioni che lo riguardano
- ❑ termini e modalità relative all'acquisizione del consenso informato
- ❑ termini e modalità relative alla consegna dei referti

CARTA DEI SERVIZI

15. Indirizzi e numeri utili

Servizio	Sede	Telefono	Orario
Emergenza sanitaria	Pronto intervento	118	24 ore su 24
Carabinieri	Pronto intervento	112	24 ore su 24
Polizia di Pubblica Sicurezza	Pronto intervento	113	24 ore su 24
Vigili del fuoco	Pronto intervento	115	24 ore su 24
Polizia Municipale	Via Martin Luther King, 4 - San Giuliano Terme (PI)	050 818787	Lun - Sab 9.30-12.00
Carabinieri di San Giuliano Terme	Via Giovanni Pascoli, 17 - San Giuliano Terme (PI)	050 818027	
Vigili del Fuoco di San Giuliano Terme	Via Giacomo Matteotti, 2 - San Giuliano Terme (PI)	050 941811	
Guardia Medica	Via Martin Luther King, 7 - San Giuliano Terme (PI)	050 954863	Sab - Lun 8.00-8.00 Giorni feriali 20.00-8.00
Azienda U.S.L. n. 11 – Distretto Socio Sanitario	Via Martin Luther King, 4 - San Giuliano Terme (PI)	050 954863	lun.- gio. 8,00-13,00 e 14,30-17,30 venerdì 8,00-13,00
Centralino Comunale	Via Giovan Battista Niccolini, 22 - San Giuliano Terme (PI)	050 819111	Lun – Sab 8.30-12.30

16. Contatti

Telefono Segreteria: 050 6152118-119

Fax: 050 6152120

Indirizzo di posta elettronica: centrolelogge@gmail.com

Sito web: www.centromedicolelogge.it

CENTRO MEDICO LE LOGGE

Sede legale e operativa: Via R.Luxemburg, 24/G - 56017 Loc. Orzignano SAN GIULIANO TERME (PI)

Revisione 02 del 10 dicembre 2019

San Giuliano Terme, 10 dicembre 2019

Questa Carta Dei Servizi è stata redatta per rendere pubbliche tutte le informazioni utili e necessarie dell'attività del CENTRO MEDICO LE LOGGE e permettere all'utente/paziente di concorrere con propri suggerimenti al miglioramento continuo della qualità dei servizi.

La Direzione del Centro
Elisa Casa

Responsabile del Sistema di Qualità
Laila Dell' Innocenti

Il Direttore Sanitario
Dott.ssa Emanuela De Franco