

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

CENTRO POLISPECIALISTICO

denominazione: SANISERVICE

sita in Cisterna di Latina (LT)

CAP 04012 via Appia Nord Km 51, n° 21

tel. 3891836639 -mail saniservicecisterna@gmail.com PECsaniservicesrls@pec.it

CARTA DEI SERVIZI

Gentile Signora, Egregio Signore,

nel porgerLe un cordiale benvenuto e ringraziarLa per la fiducia con la quale si rivolge alla nostra Struttura Sanitaria desideriamo, con questa guida, fornirLe uno strumento utile per conoscerci meglio ed avvalersi pienamente dei nostri servizi.

La carta dei servizi permette di conoscere i servizi e le prestazioni offerte dalla struttura.

Tale documento esprime in maniera chiara tutti gli impegni operativi assunti dal **CENTRO POLISPECIALISTICO SANISERVICE**

PRINCÌPI FONDAMENTALI e PRESENTAZIONE

ATTIVITÀ E PRINCÌPI FONDAMENTALI

La particolare attenzione da noi rivolta al concetto di salute, che implica benessere e non soltanto assenza di malattia, ci spinge a promuovere servizi ed iniziative volte non soltanto alla cura del malato ma anche al miglioramento della sua condizione di vita, con un beneficio che si protrae anche oltre il tempo che egli trascorre presso la nostra Struttura.

Il **CENTRO POLISPECIALISTICO SANISERVICE** pone particolare riguardo a:

- **Eguaglianza ed imparzialità:** **Garantisce**, ad ogni persona, l'assistenza e le cure mediche più appropriate indipendentemente da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

Il rispetto per il paziente è imperativo per tutti gli operatori del **CENTRO POLISPECIALISTICO SANISERVICE**

- **Continuità:** **S'impegna** a garantire la continuità dei servizi, la regolarità delle terapie e dell'assistenza: qualora si verificassero irregolarità o discontinuità, sarà compito della struttura assicurarsi che i pazienti subiscano il minor disagio possibile.

- **Diritto di scelta:** **Assicura**, stante l'importanza del rapporto fiduciario tra medico e paziente, il diritto del malato a scegliere tra i sanitari che erogano il servizio quello che meglio risponde, per competenza professionale sensibilità e carattere, alle proprie esigenze. E' dovere del nostro personale e nel contempo diritto del paziente, un'informazione corretta ed esauriente circa la propria patologia e le scelte terapeutiche ritenute più appropriate per essa, in un linguaggio comprensibile che tenga conto dell'istruzione del paziente e delle sue capacità linguistiche. Egli deve inoltre essere informato in maniera chiara, delle tipologie dei servizi sanitari ed accessori che il **CENTRO POLISPECIALISTICO SANISERVICE** offre, del loro costo e della loro accessibilità.

- **Partecipazione:** **Chiede** valutazione e suggerimento che potranno essere utili a migliorare la qualità delle prestazioni. Il paziente è invitato ad esprimere un giudizio sulla qualità dei servizi e delle prestazioni ricevute, compilando l'apposito modulo da inoltrare alla Direzione Generale.

- **Efficacia ed efficienza:** **Investe** nella qualità delle prestazioni sanitarie, nell'utilizzo delle più moderne tecnologie e nella sicurezza dell'esecuzione di terapie, impegnandosi costantemente nella formazione dei collaboratori. Altro importante impegno è rappresentato dalla capacità di coniugare l'attenzione ai bisogni del paziente con la salvaguardia delle risorse che devono essere impiegate senza sprechi o costi inutili.

CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Il **CENTRO POLISPECIALISTICO SANISERVICE** Erega prestazioni Poliambulatoriali nell'ambito della visite specialistiche, attività riabilitative, e laboratorio analisi .

La **CENTRO POLISPECIALISTICO SANISERVICE** si trova A Cisterna di Latina (LT) 04012, via Appia Nord km 51, n° 21.

ATTIVITA' SANITARIE

Le informazioni riguardanti i giorni e gli orari delle attività e delle visite specialistiche di:

CHIRURGIA VASCOLARE,

CARDIOLOGIA,

CHIRURGIA GENERALE ,

NEUROLOGIA,

OSTETRICIA E GINECOLOGIA,

OTORINOLARINGOIATRIA,

UROLOGIA,

GASTROENTEROLOGIA,

vengono comunicate in fase di prenotazione. In presenza di problemi o variazioni la direzione provvederà tempestivamente ad informare il paziente comunicando una nuova disponibilità per il recupero della prestazione non erogata.

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

La Carta dei Servizi è uno strumento che, grazie anche alla Sua collaborazione, ci consente di migliorare la qualità dei servizi offerti. In questo senso il suo compito non è solo informativo ma Le attribuisce un reale potere di controllo sulla qualità delle prestazioni erogate. Tale documento deve essere interpretato in chiave dinamica poiché sarà soggetto a continui momenti di verifica, perfezionamento ed integrazioni; ciò non soltanto per il modificarsi delle situazioni, ma anche per il perseguimento dei vari obiettivi il **CENTRO POLISPECIALISTICO SANISERVICE** si sarà di volta in volta prefissata.

I principali obiettivi che ci siamo riproposti con la presente carta dei servizi sono:

- Adottare degli standard di qualità del servizio (caratteristiche e modalità di erogazione)
- Verificare il rispetto degli standard e riconoscere all'utente lo stesso diritto di verifica
- Verificare il grado di soddisfazione dell'utente
- Assicurare all'utente la possibilità di reclamare, in tutti i casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso non corrisponda agli standard dichiarati, o che siano stati lesi quei principi a cui la Carta dei Servizi si ispira e/o i diritti stessi dell'utente.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI

Diritti dei nostri ospiti

CARTA DEI SERVIZI

- L'ospite ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- In particolare, durante la visita ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché, secondo una prassi che non deve essere più tollerata, col numero e col nome della propria malattia. Ha, altresì, diritto ad essere interpellato con la particella pronominale "Lei".
- Il paziente ha diritto ad ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- Il paziente ha diritto di ottenere, dal sanitario che lo cura, informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi.
- In particolare, salvo i casi d'urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettono di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le dette informazioni devono concernere anche possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.
- Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di un'informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
- Il paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità d'indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'art. precedente.
- Il paziente ha diritto ad ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti.
- Il paziente ha diritto di proporre reclami che devono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

Doveri dei pazienti

- Quando i pazienti accedono presso il **CENTRO POLISPECIALISTICO SANISERVICE**, sono invitati a tenere un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti delle altre persone, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione.
- L'utilizzo d'apparecchi telefonici deve essere fatto in modo da non recar disturbo agli altri pazienti.
- È vietato l'uso di qualsiasi apparecchio elettrico ed a fiamma libera
- È fatto divieto ai pazienti e/o ai loro familiari di interferire con il personale sanitario riguardo alle norme d'assistenza. Eventuali gravi disservizi che accadranno devono essere segnalati tempestivamente ed esclusivamente alla Direzione Sanitaria.
- Per il buon andamento delle attività è importante rispettare gli orari degli appuntamenti.

RECLAMI

CARTA DEI SERVIZI

Il **CENTRO POLISPECIALISTICO SANISERVICE** nell'intento di garantire la tutela dei propri pazienti assicura la possibilità di inoltrare reclami a seguito di disservizi, atti o comportamenti che negano o anche solo limitano il regolare svolgimento delle prestazioni. I reclami possono essere presentati mediante:

- Compilazione di un apposito modulo da ritirare presso i Servizi Amministrativi indirizzato alla Direzione, da introdurre nell'adeguata cassetta posta nella Reception.
- Lettera in carta semplice indirizzata ed inviata alla Direzione.
- Segnalazione telefonica o inoltrata tramite fax all'attenzione dell'ufficio sopra indicato
- Colloquio con la Direttore.

Le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentati, nei modi sopraindicati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato sia venuto a conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti. La Direzione, una volta ricevuto il reclamo ed aver studiato il caso, provvederà entro 15 giorni alla predisposizione della risposta e, qualora riscontrasse le ragioni del paziente, ad adottare azioni disciplinari verso il personale responsabile del disservizio.

VERIFICA DEGLI IMPEGNI PRESI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

Relazione sullo stato degli standard

La Direzione s'impegna a:

- Verificare semestralmente l'attuazione degli standard
- Realizzare indagini sul grado di soddisfazione dei propri ospiti anche attraverso la regolare somministrazione di questionari di valutazione anonimi
- Adottare interventi di correzione in quelle aree che dovessero risultare non in conformità con gli indici di qualità che si sono prefissati.

Cisterna di Latina(LT)

il Direttore Sanitario



il Legale Rappresentante

