




NeoMedica srl
Centro Medico NeoMedica
Strada Statale 73 Levante, n°14
53100 - Siena

Autorizzazione ottenuta con atto dirigenziale n. 540 del 02/03/2017 del Comune di Siena

CARTA DEI SERVIZI 2017

Siena, Novembre - 2016

 <small>Abbiamo a cuore la vostra salute</small>	Presidio Ambulatoriale NeoMedica Strada Statale 73 Levante, 14 53100 Siena	CARTA DEI SERVIZI	
		Rev. 00 del 11/2016	
		Data appl. 01/12/2016	Pag. 2 DI 16

Gentile Utente,

il presente documento “Carta dei Servizi” è redatto dalla direzione per illustrarLe la struttura, il suo funzionamento e garantire la tutela del diritto alla Sua salute. L’intento è di consentire al cittadino-utente di esercitare un controllo sul funzionamento e sulla qualità dei servizi erogati dalle strutture sanitarie.

La “Carta dei Servizi” è il mezzo attraverso il quale l’azienda che eroga un servizio individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti dell’utente; rappresenta quindi l’impegno di rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l’intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione dei servizi (L. 273/1995; D. Lgs. n. 286/1999).

Con la nostra “Carta dei Servizi” intendiamo far sì che Lei possa conoscere l’intera struttura sanitaria ed i servizi erogati messi a Sua disposizione.

Il presente documento “carta dei servizi” descrive:


- La società - chi siamo
- La missione
- La struttura
- L’organizzazione
- Le attività
- Informazione e servizi generali all’utenza
- Reclami e Partecipazione
- Come raggiungerci
- Gli Strumenti Standard - Impegni, indicatori e verifiche

Certi di aver presentato un documento a Lei gradito, auspichiamo una Sua piena collaborazione nell’azione di verifica e controllo affinché possa essere garantita la qualità e il continuo miglioramento.

La Direzione

SOMMARIO

1. LA SOCIETA' - CHI SIAMO	4
2. LA MISSIONE	4
2.1 Obiettivi	4
2.2 Elementi prioritari di qualità	7
3. LA STRUTTURA.....	7
4. L'ORGANIZZAZIONE	8
4.1 Orario d'apertura	8
4.2 Recapiti telefonici e corrispondenza	8
4.3 Risorse Umane	8
5. LE ATTIVITA'	9
6. INFORMAZIONE E SERVIZI GENERALI ALL'UTENZA.....	10
6.1 Modalità di accesso alle prestazioni.....	10
6.2 La prenotazione	11
6.3 Modalità di inserimento ed accettazione	11
6.4 Trattamento dei dati personali e sensibili.....	11
6.5 Consenso Informato.....	11
6.6 Liste di attesa	12
6.7 Continuità assistenziale	12
6.8 Ritiro dei Referti/Documentazione Sanitaria.....	12
6.9 Modalità di Pagamento	12
6.10 Divieti.....	12
7. RECLAMI E PARTECIPAZIONE.....	13
8. COME RAGGIUNGERCI	14
9. STRUMENTI STANDARD - IMPEGNI, INDICATORI E VERIFICHE.....	14
9.1 Relazione sullo stato degli standard	14
9.2 Indagine sulla soddisfazione dei pazienti	14

	Presidio Ambulatoriale NeoMedica Strada Statale 73 Levante, 14 53100 Siena	CARTA DEI SERVIZI	
		Rev. 00 del 11/2016	
		Data appl. 01/12/2016	Pag. 4 DI 16

1. LA SOCIETA' – CHI SIAMO

Il Centro Medico NeoMedica è gestito dalla società NeoMedica Srl che nasce nel maggio del 2016 a Siena.

A garanzia di qualità e professionalità del Poliambulatorio NeoMedica c'è l'esperienza maturata nel settore della sanità con la buona gestione, da parte del personale amministrativo, del Poliambulatorio A.G.I. Medica. Il Poliambulatorio NeoMedica si propone quindi come giovane realtà nel settore ma sicuramente appropriata e non inesperta.

L'amministrazione di NeoMedica punta a diventare un Poliambulatorio polispecialistico di riferimento in materia di "Assistenza specialistica", "Medicina dello sport", "Diagnostica per immagini" e "Medicina Riabilitativa/Fisioterapia" dove il cittadino/utente possa trovare adeguate risposte a molte domande legate ai problemi della salute con particolare attenzione alla prevenzione.

2. LA MISSIONE

I principi ispiratori su cui si basa il funzionamento del centro sono: la libertà, l'universalità, la partecipazione e l'attenzione alle esigenze personali dell'utente.

I principi fondamentali ed i fini istituzionali di "NeoMedica" pongono il cittadino, che si rivolge alla nostra struttura per tutelare la propria salute, al centro di un processo organizzativo che parte dall'accettazione del paziente fino al termine del trattamento medico-sanitario, avendo sempre come obiettivo prima quello di garantirgli un'assistenza di alto livello e instaurando con lui un rapporto professionale cortese.

La nostra missione è di fornire prestazioni sanitarie appropriate in tempo utile.


L'obiettivo che il Presidio si propone di perseguire è pertanto l'attenzione verso l'utente, mediante un costante coinvolgimento operativo e un'adeguata formazione degli operatori oltre che una periodica riorganizzazione dei processi e delle procedure operative interne.

NeoMedica assicura l'esecuzione delle prestazioni negli orari più confacenti all'utenza e garantisce in tutte le fasi delle prestazioni l'instaurarsi di un rapporto personale diretto.

2.1 Obiettivi

La visione strategica del Poliambulatorio NeoMedica è orientata a consolidare la propria organizzazione su criteri di adeguatezza e qualità dei servizi offerti in risposta ai bisogni e alle attese dei propri utenti in un contesto di buona gestione delle risorse umane e tecnologiche.

La professionalità degli operatori, la qualità delle tecniche e dei servizi, i tempi di attesa, l'alto livello della tecnologia medica ed il miglior comfort ambientale, contribuiscono al raggiungimento

 Centro Medico NeoMEDICA <small>Alleanza in nome la vostra salute</small>	Presidio Ambulatoriale NeoMedica Strada Statale 73 Levante, 14 53100 Siena	CARTA DEI SERVIZI	
		Rev. 00 del 11/2016	
		Data appl. 01/12/2016	Pag. 5 DI 16

di quegli obiettivi prefissati dalla società, quali il diritto alla salute, innovazione dei servizi erogati, creazione dei percorsi volti alla prevenzione, l'efficienza, l'obiettività. Inoltre, tutto il personale, con il coordinamento della società e del Direttore Sanitario, garantisce il massimo della sicurezza nei trattamenti e nei percorsi medico-sanitari del cliente.

Gli obiettivi su cui continuamente improntiamo il nostro lavoro sono: attenzione all'utente, coinvolgimento degli operatori, riorganizzazione dei processi e dei percorsi. Essi presentano quindi tutti i connotati caratteristici per la realizzazione di un Sistema della Qualità costantemente aggiornato.

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, provenienza, religione ed opinioni politiche.

Viene garantita l'uniformità delle prestazioni e dei trattamenti sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

I soggetti erogatori dei servizi sono tenuti ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

Sarà, quindi, responsabilità della Direzione di NeoMedica comunicare la Politica per la Qualità al suo personale attraverso riunioni, corsi, incontri, giornate di formazione, comunicazioni via mail, aggiornamento del sito Internet, affissioni in bacheca, ecc.

La missione e le politiche per la qualità sono sottoposte a verifica e aggiornamento periodico per sopravvenute esigenze della struttura o di programmazione aziendale o regionale, e comunque qualora sia necessario.

L'obiettivo di NeoMedica è di tutelare il diritto alla salute di ogni cittadino attribuendo allo stesso, inoltre, il potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati, in termini di appropriatezza, efficienza e di efficacia.

La tutela del diritto alla salute presuppone il riconoscimento e la difesa dei seguenti principi.

La Carta, scritta nel 2002 su iniziativa di Active Citizenship Network in collaborazione con 12 organizzazioni civiche dei Paesi dell'Unione europea, proclama 14 diritti dei pazienti che, nel loro insieme, mirano a garantire un "alto livello di protezione della salute umana" assicurando l'elevata qualità dei servizi erogati dai diversi sistemi sanitari nazionali in Europa.

I 14 diritti sono una concretizzazione di diritti fondamentali (rif. art. 35 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea) e, come tali, devono essere riconosciuti e rispettati in ogni Paese; essi sono correlati con doveri e responsabilità che sia i cittadini che gli altri attori della sanità devono assumere.


La Carta si applica a tutti gli individui, riconoscendo il fatto che le differenze, come l'età, il genere, la religione, lo status socio-economico, il livello di alfabetizzazione, ecc., possono influenzare i bisogni individuali di assistenza sanitaria.

a. Diritto a misure di prevenzione.

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.

b. Diritto all'accesso.

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base

 <p>Centro Medico NeoMEDICA <i>Abbiamo a cuore la vostra salute</i></p>	<p>Presidio Ambulatoriale NeoMedica Strada Statale 73 Levante, 14 53100 Siena</p>	CARTA DEI SERVIZI	
		Rev. 00 del 11/2016	
		Data appl. 01/12/2016	Pag. 6 DI 16

delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

c. Diritto alla informazione.

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

d. Diritto alla privacy e alla confidenzialità.

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico sanitario in generale.

e. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti.

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

f. Diritto al rispetto di standard di qualità.

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

g. Diritto alla sicurezza.

Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

Carta Europea dei Diritti del Malato

a. Diritto al consenso.

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.


b. Diritto alla libera scelta.

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

c. Diritto all'innovazione.

Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

d. Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari.

 <small>Abbiamo a cuore la vostra salute</small>	Presidio Ambulatoriale NeoMedica Strada Statale 73 Levante, 14 53100 Siena	CARTA DEI SERVIZI	
		Rev. 00 del 11/2016	
		Data appl. 01/12/2016	Pag. 7 DI 16

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

e. Diritto a un trattamento personalizzato.

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

f. Diritto al reclamo.

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

g. Diritto al risarcimento.

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

La NeoMedica riconosce ed accoglie i diritti del paziente/utente al fine di tutelare il suo diritto alla salute come parte integrante dell'attività assistenziale.


2.2 Elementi prioritari di qualità

- Garantire l'uniformità di accesso alle prestazioni sanitarie;
- Garantire la qualità tecnica delle prestazioni;
- Garantire la qualità organizzativa del funzionamento della struttura;
- Garantire la sicurezza degli operatori e degli utenti;
- Valorizzare la professionalità degli operatori;
- Garantire i diritti e la soddisfazione degli utenti.

3. LA STRUTTURA

La **Nuova Struttura** di 740 mq è composta di locali facilmente accessibili, estremamente funzionali, dotati di tutti i comfort e costruiti nel pieno rispetto della normativa vigente. I nostri punti di forza corrispondono ai desideri dei nostri utenti: massima riservatezza, una cortese, disponibile e chiara accoglienza che guidi il paziente verso le competenze dei migliori specialisti e conseguenti **prestazioni sanitarie di qualità** in tempi rapidi.

La struttura è sita al primo piano ed è possibile accedervi sia per le scale che tramite un ascensore dal piano stradale. All'ingresso del poliambulatorio è sito il front office punto accoglienza, immediatamente a destra si trova il locale riservato al nuovo servizio "Punto Med" e centralmente una ampia sala d'attesa ben illuminata, dal quale si accede ad un corridoio che porta agli ambulatori di medicina dello sport e al reparto fisioterapico. Nel blocco centrale si

 <small>Abbiamo a cuore la vostra salute</small>	Presidio Ambulatoriale NeoMedica Strada Statale 73 Levante, 14 53100 Siena	CARTA DEI SERVIZI	
		Rev. 00 del 11/2016	
		Data appl. 01/12/2016	Pag. 8 DI 16

trova l'area radiologica mentre alla sinistra dell'ingresso si trovano il locale dell'amministrazione, una sala riunioni, la direzione sanitaria e altri ambulatori. I percorsi all'intero della struttura sono ben definiti da una cartellonistica comprensibile e ben visibile.

4. L'ORGANIZZAZIONE

Il **Front office**, situato all'ingresso della struttura, è composto da personale qualificato, ben formato e pronto a darvi tutte le informazioni inerenti:

- le prestazioni effettuate all'interno della struttura,
- le modalità d'accesso alle prestazioni,
- la modalità del ritiro dei referti in termini di tempi ed orario,
- gli informativi sulla privacy e sulle prestazioni sanitarie erogate,
- i percorsi di prevenzione,
- i costi delle prestazioni e le modalità di pagamento.

Lo stesso personale provvederà all'accettazione e, quindi, alla registrazione dei dati personali nel software gestionale.

Presso la stessa postazione è possibile effettuare il pagamento delle prestazioni erogate, nelle modalità più avanti descritte.

In una apposita bacheca sono presenti il dépliant della struttura, la Carta dei Servizi, il tariffario delle prestazioni, gli informativi sui percorsi di prevenzione, i questionari di soddisfazione dell'utente e le schede di reclamo o segnalazione.

4.1 Orario d'apertura

L'orario d'apertura della struttura al pubblico sarà il seguente:

Dal Lunedì al Venerdì	08:30 – 20:30
Sabato	09:00 – 13:00 e 15:00 – 19:00

4.2 Recapiti telefonici e corrispondenza

Tel.: +39 0577 286622

Fax : +39 0577 223402


e-mail : info@neomedica.it, segreteria.neomedica@gmail.com

Sito internet: www.neomedicasiena.it

Indirizzo: Strada Statale 73 Levante, N° 14 - 53100 Siena

4.3 Risorse Umane

Il Poliambulatorio NeoMedica ha stipulato con ciascun professionista operante al suo interno un regolare contratto di collaborazione professionale. E' stato creato, per tutti i membri del personale, un fascicolo contenente tutta la documentazione necessaria allo svolgimento

 Centro Medico NeoMEDICA <small>Abbiamo a cuore la vostra salute</small>	Presidio Ambulatoriale NeoMedica Strada Statale 73 Levante, 14 53100 Siena	CARTA DEI SERVIZI	
		Rev. 00 del 11/2016	
		Data appl. 01/12/2016	Pag. 9 DI 16

dell'attività all'interno della struttura. Il fascicolo contiene i dati anagrafici e gli estremi dei titoli professionali di tutto il personale che opera in campo sanitario, le autocertificazioni della loro compatibilità, l'abilitazione alla professione, l'assicurazione, il contratto di collaborazione e la liberatoria per il trattamento dei dati personali.


Tutte le figure professionali all'interno di Neomedica (indipendentemente dal fatto che il tipo di contratto sia di collaborazione professionale, di dipendente o contratto esterno), durante l'orario di lavoro, sono identificabili tramite il cartellino di riconoscimento sul quale sono indicati il codice identificativo, la qualifica, la funzione all'interno dello staff e il nominativo.

Per favorire ulteriormente il cittadino utente, nel riconoscimento del personale operante presso NeoMedica, sono fornite al personale uniformi differenziate nel loro colore così come di seguito descritto:

- Divisa blu: casacca e pantaloni - personale tecnico sanitario;
- Divisa celeste: casacca e pantaloni - personale para medico;
- Camice bianco: personale medico;
- Abito blu: pantalone e giacca blu con camicia chiara - personale amministrativo.

Su tutte le uniformi e divise è presente sulla parte superiore il logo di NeoMedica.

Sotto è rappresentato un "Modello di cartellino di riconoscimento".

 Centro Medico NeoMEDICA <small>Abbiamo a cuore la vostra salute</small>	Codice identificativo	M - 001
	Nome e cognome	Dott. M. Rossi
	Qualifica	Cardiologia

Legenda codici identificativi:


- M** – Medico
- T** – Personale tecnico sanitario
- P** – Personale para medico
- A** – Personale Amministrativo

5. LE ATTIVITA'

L'amministrazione di NeoMedica ha previsto dei pacchetti di prevenzione, comprendenti prestazioni di diverse branche, differenziati in base all'età e al sesso del paziente/utente.

Il centro eroga prestazioni mediche specialistiche in regime privato come di seguito descritto:

- "Punto Med"
 - Prestazione infermieristiche
 - Esami ematochimici

 <small>Abbiamo in cuore la vostra salute</small>	Presidio Ambulatoriale NeoMedica Strada Statale 73 Levante, 14 53100 Siena	CARTA DEI SERVIZI	
		Rev. 00 del 11/2016	
		Data appl. 01/12/2016	Pag. 10 DI 16

- Medicina interna

- Medicina dello sport
 - Visite specialistiche per idoneità all'attività sportiva agonistica e non

- Medicina specialistica
 - Allergologia/Immunologia clinica
 - Angiologia
 - Cardiologia
 - Dermatologia/Chirurgia estetica
 - Endocrinologia
 - Fisiopatologia respiratoria
 - Geriatria
 - Ginecologia
 - Medicina del lavoro
 - Oculistica
 - Ortopedia
 - Psicologia
 - Reumatologia
 - Scienza dell'alimentazione/Nutrizionista
 - Urologia / Andrologia

- Riabilitazione e fisioterapia
 - Trattamenti con apparecchi elettromedicali (TENS, TECAR, Ultrasuoni, Laser, Magnetoterapia, Elettrostimolazione...)
 - FKT, trattamenti riabilitativi di fisiokinesi terapia
 - Kinesi terapia con l'ausilio di strumenti di palestra


- Diagnostica per immagini
 - RMN articolare, in ortostatismo e dinamica
 - RX digitale
 - Mammografia con tomosintesi
 - Ecografia, ecocolor Doppler arterioso e venoso

Maggiori informazioni riguardo al tariffario e alle specifiche prestazioni per ogni branca possono essere reperite nell'apposita sezione del sito web del Poliambulatorio (www.neomedicasiena.it).

6. INFORMAZIONE E SERVIZI GENERALI ALL'UTENZA

6.1 Modalità di accesso alle prestazioni

Presso il Poliambulatorio NeoMedica si può accedere alle prestazioni esclusivamente in **regime privato**.

 <small>Abbiamo a cuore la vostra salute</small>	Presidio Ambulatoriale NeoMedica Strada Statale 73 Levante, 14 53100 Siena	CARTA DEI SERVIZI	
		Rev. 00 del 11/2016	
		Data appl. 01/12/2016	Pag. 11 Di 16

Per accedere al servizio Punto Med non sono necessarie né la richiesta medica né la prenotazione ed è possibile accedervi presentandosi di persona presso il suddetto ufficio.

Per i pazienti che si rivolgono al nostro Centro per Attività ambulatoriale e per visite relative alla Medicina dello sport non è necessaria la richiesta medica.

Per quanto riguarda le prestazioni relative alla Diagnostica per immagini (RMN, RX, Mammografia ed Ecografia) è preferibile che il cittadino/utente sia munito di richiesta medica.

Per poter accedere all'attività fisioterapica è necessario invece essere in possesso di una richiesta medica, del referto di una visita medica specialistica effettuata presso NeoMedica o del referto di una visita specialistica esterna validata dal responsabile di branca.

6.2 La prenotazione

E' possibile prenotare le prestazioni sanitarie erogabili di persona presso la segreteria di NeoMedica, per telefono, fax o tramite web dalla sezione dedicata alla prenotazione del sito www.neomedicasiena.it.

L'utenza può disdire l'appuntamento presso lo stesso ufficio e nelle stesse modalità senza nessun addebito economico se eseguita almeno 48 ore prima dell'appuntamento.

Per quanto riguarda il servizio Punto Med non è necessaria la prenotazione ed è possibile accedervi presentandosi di persona presso il suddetto ufficio.

6.3 Modalità di inserimento ed accettazione

Al momento del Vostro arrivo alla struttura siete pregati di recarVi presso il personale di segreteria/accoglienza al front office per l'inserimento dei dati anagrafici nel software gestionale e della prestazione nel foglio di lavoro del medico o dell'addetto alla vostra presa in carico.

Il personale vi rilascerà un documento nel quale sono riportate le informazioni per l'accesso alla prestazione da voi richiesta, alcuni dati anagrafici, il codice della richiesta e il numero di ambulatorio per l'esecuzione della prestazione.

6.4 Trattamento dei dati personali e sensibili

Al momento della Vostra accettazione, il personale di segreteria si impegna ad informarVi circa il trattamento dei Vostri dati personali, secondo le linee guida e legge in materia di privacy (D.Lgs 196/03) chiedendoVi il consenso.


Non possibile accedere alle prestazioni senza il consenso al trattamenti dei dati.

Allo stesso modo il personale di segreteria è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy. E' sempre possibile, secondo le modalità stabilite, la revoca del consenso al trattamento dei dati.

6.5 Consenso Informato

Il personale medico sarà obbligato, come da normativa, a fornire al paziente tutte le informazioni dettagliate, chiare e comprensibili sia sulla sua malattia sia sulle indicazioni terapeutiche, tale da mettere in condizione il paziente di effettuare una scelta consapevole di assenso o dissenso al trattamento ponendo la propria firma ove necessaria.

Ove necessario, per le prestazioni diagnostiche, contrasto, biopsia o altre, il paziente deve esprimere il proprio consenso, ponendo la firma, dopo essere stato informato sulle modalità di esecuzione, eventuali rischi e probabilità di successo.

	Presidio Ambulatoriale NeoMedica Strada Statale 73 Levante, 14 53100 Siena	CARTA DEI SERVIZI	
		Rev. 00 del 11/2016	
		Data appl. 01/12/2016	Pag. 12 DI 16

In caso di minorenni il consenso informato deve essere sottoposto e firmato dai genitori o da chi ne ha la potestà.

6.6 Liste di attesa

E' possibile che in alcuni casi o per alcune specifiche prestazioni, nell'impossibilità di un'immediata erogazione per fattori legati alla programmazione del Poliambulatorio, possano essere create liste di attesa.

6.7 Continuità assistenziale

Per alcune prestazioni, in particolare per il Punto Med, viene garantita la continuità assistenziale, al fine di garantire la massima tempestività nell'erogazione del servizio. La nostra priorità è di garantire una modalità omogenea e trasparente di accesso alle prestazioni.

6.8 Ritiro dei Referti/Documentazione Sanitaria

I referti possono essere ritirati presso la segreteria del Poliambulatorio o direttamente dal Medico Specialista nell'orario di apertura al pubblico di NeoMedica.

I referti riguardanti le consulenze medico-specialistiche, indagini diagnostiche e strumentali e le cartelle cliniche, possono essere ritirati nelle seguenti modalità:

- Di persona dal diretto interessato;
- Da una persona delegata munita della relativa delega e del documento d'identità in corso di validità;
- Per via telematica tramite invio del referto online;
- Tramite consegna a domicilio dell'utente previa richiesta ed autorizzazione documentati (servizio a carico del paziente).

6.9 Modalità di Pagamento

La riscossione delle prestazioni viene effettuata dal personale amministrativo al front office.


Le modalità di pagamento ammesse sono:

- POS (bancomat),
- Carta di credito,
- Contanti,
- Assegno bancario/circolare,
- RID
- Online.

6.10 Divieti

All'interno del Poliambulatorio NeoMedica sono attivi i seguenti divieti:

- Divieto di fumo (divieto anche per le sigarette elettroniche);
- Divieto di introdurre animali anche di piccola taglia;
- Divieto di introdurre e consumare cibi e bevande;
- Divieto di accesso alle zone riservate al personale.

	Presidio Ambulatoriale NeoMedica Strada Statale 73 Levante, 14 53100 Siena	CARTA DEI SERVIZI	
		Rev. 00 del 11/2016	
		Data appl. 01/12/2016	Pag. 13 DI 16

7. RECLAMI E PARTECIPAZIONE

Il Poliambulatorio NeoMedica garantisce la **Funzione di Tutela** nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Il cittadino può altresì fornire suggerimenti e/o proposte che permettano il miglioramento o l'ampliamento dei servizi offerti.


NeoMedica favorisce la partecipazione dell'utente nell'ottica di un continuo miglioramento del servizio offerto.

I reclami possono essere presentati, durante l'orario di apertura della struttura, al personale amministrativo presso il front office all'ingresso della struttura. E' inoltre possibile presentare reclami, previo appuntamento, alla Direzione Sanitaria o alla Direzione Amministrativa.

L'utente può presentare reclamo con manoscritto o compilando l'apposito modulo distribuito e consegnando lo stesso compilato presso la segreteria con conseguente informazione della direzione sanitaria ed amministrativa oppure verbalmente presso gli uffici suddetti.

NeoMedica, una volta ricevute osservazioni, opposizioni o reclami (in qualunque forma presentati) dagli utenti, dalle associazioni o da enti riconosciuti, provvede a dare una pronta risposta.

Per le segnalazioni e/o reclami di non immediata soluzione viene predisposta l'istruttoria tramite l'apposita modulistica.

 <small>Abbiamo al cuore la vostra salute</small>	Presidio Ambulatoriale NeoMedica Strada Statale 73 Levante, 14 53100 Siena	CARTA DEI SERVIZI	
		Rev. 00 del 11/2016	
		Data appl. 01/12/2016	Pag. 14 Di 16

8. COME RAGGIUNGERCI

Il Poliambulatorio NeoMedica è sito a Siena in **Strada Statale 73 Levante, n° 14**.

In auto da Firenze: l'uscita consigliata del raccordo Siena-Firenze è Siena Nord, imboccare Via Giovanni Paolo II in direzione Stazione, proseguire in Viale Sardegna, alla rotonda imboccare Viale Pietro Toselli. Al termine di Viale Pietro Toselli vi troverete in Strada Statale 73 Levante ed il Poliambulatorio si trova al numero civico 14 sulla destra.

In auto da Roma: al termine del raccordo Siena-Bettolle proseguire in direzione Stazione imboccando Strada Statale 73 Levante ed il Poliambulatorio NeoMedica si trova al numero civico 14 sulla sinistra.

9. STRUMENTI STANDARD - IMPEGNI, INDICATORI E VERIFICHE

9.1 Relazione sullo stato degli standard

Il Poliambulatorio NeoMedica garantisce la verifica dell'attuazione degli standard attraverso linee guida sia regionali che nazionali relative agli standard con una relazione annuale sui risultati conseguiti e dà ad essi adeguata pubblicità.

9.2 Indagine sulla soddisfazione dei pazienti

Il Poliambulatorio NeoMedica garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti/pazienti, promuovendo la distribuzione di questionari, indagini campionarie ed elaborazioni statistiche dei dati ottenuti. I risultati di tali indagini formeranno oggetto di rapporti resi pubblici.

Nell'ottica di un miglioramento continuo, il Poliambulatorio NeoMedica ha attivato le migliori procedure organizzative interne e le istruzioni operative per descrivere le attività svolte all'interno della struttura. Tale processo è finalizzato a fissare i nuovi standard qualitativi per lo svolgimento delle attività in forma riservata, semplice e confortevole.

Nella tabella sottostante sono indicati gli obiettivi di continuo miglioramento di NeoMedica. Per ogni impegno è indicato il rispettivo indicatore, lo standard richiesto ed il metodo di verifica. E' necessario specificare che, per quanto riguarda gli indicatori che vengono verificati tramite questionario di soddisfazione ed hanno come standard una media maggiore a 3,5, le rispettive domande prevedono come possibile risposta le seguenti valutazioni:

- 1 corrisponde a **insoddisfatto**;
- 2 corrisponde a **poco soddisfatto**;
- 3 corrisponde a **soddisfatto**;
- 4 corrisponde a **molto soddisfatto**.

	Impegno	Indicatore	Lo standard	Verifica
Aspetti relazionali	Garantire la riconoscibilità del personale che svolge servizio presso la struttura	Il personale è dotato di cartellino di riconoscimento?	90% si	questionario soddisfazione -non conteggiate le risposte "non ho notato"
	Cortesìa, disponibilità e privacy	Cortesìa, disponibilità e rispetto della riservatezza da parte del personale	media > 3,5	questionario soddisfazione
Accessibilità e logistica interna	Segnaletica esterna difficoltà a trovare la struttura	Facilità di raggiungimento della struttura	media > 3,5	questionario soddisfazione
	Segnaletica interna per trovare il locale per esecuzione prestazione	Soddisfazione sulla cartellonistica interna per trovare l'ubicazione del locale dove si svolge la prestazione	Inferiore a 1% degli accessi	Numero di reclami
	Accessibilità alla struttura e mobilità interna per persona con disabilità	Facilità di accesso alla struttura in termini di barriere architettoniche	media > 3,5	questionario soddisfazione
Informazione e comunicazione	Orario apertura NeoMedica	Orario di apertura della struttura	Inferiore a 0,5% degli accessi	Numero di reclami
	I mezzi di prenotazione	Difficoltà nell'effettuare la prenotazione	Inferiore a 0,5% degli accessi	Numero di reclami
	Prenotazione prestazione	Tempo intercorso tra prenotazione ed erogazione della prestazione	Inferiore a 0,5% degli accessi	Numero di reclami

Qualità prestazione	Garanzia professionalità degli operatori	Cortesia, disponibilità e riservatezza degli operatori e dei sanitari durante l'erogazione delle prestazioni	media > 3,5	questionario soddisfazione
		Aggiornamento da parte del personale sanitario	numero di crediti acquisiti presso corsi e congressi	richiesta ai medici copia attestato presenza corsi di aggiornamento
		Informazioni ricevute dallo specialista su diagnosi ed eventuale cura	media > 3,5	questionario soddisfazione
	Garanzie qualità delle prestazioni	Soddisfazione della prestazione ricevuta	media > 3,5	questionario soddisfazione
		Regolarità dei controlli del medico specialista	media > 3,5	questionario soddisfazione
		Creazione di procedure ed istruzione operative interne	adeguato numero di procedure	verifica interna del rispetto delle procedure da parte del personale
Sicurezza ed igiene		pulizia e comfort dell'ambiente	media > 3,5	questionario soddisfazione
		Il personale sanitario si è lavato le mani prima/dopo la visita?	90% si	questionario soddisfazione - non conteggiate le risposte "non ho notato"
		La struttura ha fornito il necessario per l'igiene delle mani?	90% si	questionario soddisfazione - non conteggiate le risposte "non ho notato"
		Creazione procedura su prevenzione dalle cadute	presenza di una procedura	assenza di reclami in seguito a cadute di pazienti
		Rispetto delle procedure da parte degli operatori	assenza di eventi avversi gravi	verifica del comportamento degli operatori