

# CARTA DEI SERVIZI

E ALLEGATI



Centro  
SANTA MONICA

Via Piave, 2  
10060 Pancalieri (TO)

Il Datore di Lavoro

.....  
**RUBIOLO Margherita**

Data Prima emissione 00: **02MAGGIO 2017**

Data Revisione 01: **26 MAGGIO 2017**

Data Revisione 02: **06 Maggio 2019**

Data Revisione 03:

## LA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi è un documento nel quale sono richiamati le finalità, i modi e i criteri attraverso i quali il CENTRO SANTA MONICA (di seguito definibile anche CENTRO o CSM), opera. La stessa Carta è stata scritta con lo scopo di fornire agli utenti informazioni utili in merito all'organizzazione interna ed alle prestazioni offerte da CSM e di coinvolgere gli stessi utenti nel nostro impegno verso un continuo sviluppo tecnico, organizzativo e professionale finalizzato al miglioramento dei servizi messi a loro disposizione.

La Carta dei Servizi vuole, quindi, rappresentare l'insieme dei servizi erogati e degli impegni assunti nei confronti degli utenti da parte del CENTRO, ed in particolare risponde all'esigenza di migliorare il rapporto tra il Cliente e l'organizzazione attraverso la trasparenza. Gli elementi nella stessa contenuti sono orientati verso il cittadino-utente fruitore delle prestazioni, ed in tal senso, la "carta dei servizi" rappresenta l'impegno da parte del presidio sanitario a rispettare prefissati standard di organizzazione e di qualità.

La carta dei servizi va intesa come sintesi dinamica di un processo in corso che vede l'organizzazione trasformarsi in funzione delle esigenze del Cliente con la partecipazione degli operatori. Infatti contiene informazioni relative solo al CENTRO di cui trattasi perché vuole essere un agile strumento di consultazione rispetto all'organizzazione ed agli impegni assunti nei confronti degli Utenti.

Questa carta dei servizi è stata realizzata secondo le indicazioni del Ministero della Sanità riguardo alla semplicità dei percorsi di accesso, all'informazione clinica, all'orientamento degli utenti ed alla loro accoglienza, ma tiene conto anche dei contributi culturali apportati oltre che dalla Direzione, dal personale e anche da taluni utenti particolarmente attenti alle problematiche in essa contenute.

La carta che è stata delineata dal CSM ha cercato di tenere conto di tutti questi fattori che determinano la qualità del servizio offerto: Per gli aspetti legati al tempo, si sono individuati elementi relativi alla "tempestività" (tempi di attesa per accedere alle prestazioni) alla "accessibilità" (giorni e fasce orario di apertura) delle prestazioni, alla "standardizzazione" (tempo previsto per la prestazione). Per gli aspetti legati alla semplicità dei percorsi, sono stati individuati elementi relativi alla "comodità" (possibilità di prenotazione telefonica delle visite) "facilità" (accesso facilmente raggiungibile della struttura, disponibilità di personale interno).

La soddisfazione degli utenti che hanno usufruito dei servizi potrà essere verificata attraverso la compilazione di un questionario messo a disposizione in segreteria. Gli elementi raccolti vengono valutati dalla direzione del CSM al fine di apportare miglioramenti di servizio.

Relativamente alla "personalizzazione", sono stati definiti come elementi qualificanti il rispetto della privacy, la presenza di ambienti che tutelino la riservatezza dei colloqui tra medico e paziente o parente, e la personalizzazione dei rapporti con gli operatori medici e/o di segreteria in ottemperanza al panorama legislativo vigente.

## PRINCIPI ISPIRATORI

I Principi Ispiratori che ci si impegna all'osservanza, si possono così riassumere:

- UGUAGLIANZA**: parità di opportunità per tutti i cittadini nell'accesso al servizio
- EQUITÀ ED IMPARZIALITÀ**: parità di trattamento rispetto ad uguali esigenze diagnostiche e terapeutiche da parte degli utenti, ugual diritto alle prestazioni ed alla qualità di queste
- CONTINUITÀ**: stabilità e regolarità di funzionamento dei servizi
- EFFICIENZA ED EFFICACIA**: garanzia di competenze professionali e di tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni espressi dagli utenti, conseguendo nel contempo un rapporto ottimale tra i risultati ad essi assicurati le risorse impiegate per ottenerli; efficacia tecnica attraverso lo sviluppo della ricerca e dell'innovazione organizzativa, efficacia organizzativa e produttiva

<b>CARTA DEI SERVIZI</b>		REV.01
CENTRO SANTA MONICA S.R.L.	MAGGIO 2017	Pagina 1 di 11

attraverso l'attivazione di percorsi e di procedure gestionali in grado di garantire l'utilizzo ottimale delle risorse finanziarie e umane

*-DIRITTO ALL'INFORMAZIONE:* rigorosa attuazione da parte degli specialisti di quanto previsto dal Codice Deontologico Medico relativamente all'informazione al cliente sulle terapie e sulle prescrizioni, sui possibili rischi ed effetti collaterali e sui risultati

*-RISPETTO DELLA PERSONA:* il personale del CENTRO è impegnato ad adottare comportamenti che non compromettano in alcun modo il rispetto dei clienti o che siano lesivi alla loro dignità

*-DISPONIBILITÀ, CORTESIA, CORRETTEZZA:* il rapporto con gli utenti è condizionato anche dal clima di serenità e fiducia che consente di affidarsi alle cure con tranquillità. A ciascun operatore, infatti, il CSM, richiede, oltre alla competenza tecnica specifica, anche doti di cortesia e disponibilità

*-SICUREZZA:* il CENTRO pone la massima attenzione alla sicurezza dei Clienti, per evitare il rischio di trasmissione di infezioni tra operatore e cliente e tra cliente e cliente. A tal fine infatti gli appuntamenti sono presi esclusivamente su prenotazione, e per tutto il personale sono disponibili gli adeguati dispositivi monouso, da utilizzare ogni volta sia possibile, ed adeguate procedure di sanificazione e disinfezione.

*-SODDISFAZIONE DEI CLIENTI, OSSERVAZIONE E RECLAMI:* attenzione ai risultati in funzione dei bisogni espressi; Ogni utente ha la possibilità di presentare osservazioni, suggerimenti e reclami, tramite il personale a disposizione nel centro od in forma scritta utilizzando l'apposita modulistica. La Direzione si impegna a prendere in esame tutto quanto segnalato e nei casi in cui si renda necessario a dare risposta

*-TRASPARENZA:* a garanzia di qualità nelle modalità di erogazione delle prestazioni nella disponibilità e confronto con strutture similari, nell'esplicazione degli obiettivi che la struttura intende darsi, nella loro attuazione e nella diffusione dei risultati ottenuti in termini di valutazione dell'efficacia produttiva.

### GLI ELEMENTI GUIDA

La formazione degli operatori come investimento strategico per migliorare gli aspetti tecnici e gestionali

Il lavoro di gruppo per aggregare e migliorare le strategie aziendali

-L'attivazione di sistemi premianti anche per le responsabilità

-L'attenzione ai suggerimenti dei clienti per quanto riguarda alcune scelte aziendali relative all'accettazione, alle attese e alle urgenze.

### LA STORIA E L'ESPERIENZA DELL'AZIENDA

Il CENTRO viene costituito anche per dare una serie di servizi a questa parte del territorio che ne è scevra ma, nelle aspettative più alte, c'è il divenire un punto di riferimento anche per le professionalità che si troveranno ad operare.

Quindi lo svolgimento delle attività operanti nel settore delle prestazioni di servizi nei campi richiamati e prestati direttamente a favore degli utenti e/o a favore di altre imprese, enti sia pubblici che privati e liberi professionisti ed ogni servizio sanitario ausiliario privato affine o connesso ai precedenti.

La sede della sua attività è in Via Piave 2 Pancalieri. E' dotato di una reception per l'accoglienza del paziente e per il disbrigo delle pratiche burocratiche e secondo il successivo capoverso "Layout" con anche servizi predisposti per le persone diversamente abili. Il Centro opera in regime di libera professione da parte degli operatori medici.

### BACINO D'UTENZA

Il bacino di utenza del CENTRO è prevalentemente di cittadini del distretto di Pancalieri e zone limitrofe ma comunque è aperto a chiunque voglia usufruire dei suoi servizi.



<b>CARTA DEI SERVIZI</b>		REV.01
CENTRO SANTA MONICA S.R.L.	MAGGIO 2017	Pagina 2 di 11

## OBIETTIVI

Diritto all'informazione e facilitazione all'accesso alla struttura sanitaria:

- Garantire all'atto dell'accesso una accoglienza personalizzata con un colloquio e la consegna del materiale cartaceo informativo
- Garantire l'aggiornamento annuale dei protocolli di accoglienza
- Garantire la continuità dell'informazione; garantire la valutazione critica dei reclami
- Garantire lo scambio di informazione tra gli operatori
- Informare il medico curante dell'eventuale necessità di continuità assistenziale.

Personalizzare attraverso il:

- Garantire la riservatezza delle informazioni
- Garantire le procedure scritte relative al consenso firmato
- Garantire modalità e correttezza delle accoglienze
- Garantire il rispetto del regolare scorrimento nelle prenotazioni
- Garantire una modulistica completa e chiara
- Garantire la valutazione della soddisfazione del cliente
- Garantire il rispetto dei tempi previsti per la consegna della documentazione sanitaria in genere

Il confort e la sicurezza della struttura:

Garantire uno spazio per le attese arredato e confortevole anche per gli eventuali accompagnatori

Garantire locali puliti con microclima adeguato

Garantire servizi igienici adatti anche per non normo-dotati.

## LAPREVENZIONE

Garantire la salute del personale mediante l'effettuazione del D.V.R. ex-D.Lgs. 81/'08 smi.

Garantire la predisposizione del programma degli interventi migliorativi da attuare

Garantire l'osservanza del piano di prevenzione e controllo

## L'UTENTE

Ha diritto ad essere curato con tempestività, attenzione e rispetto delle proprie convinzioni filosofiche e religiose

Ha diritto di essere assistito da personale sanitario di suo gradimento e di cui si possa conoscere le generalità

Ha diritto alla salvaguardia della propria intimità e riservatezza durante le pratiche mediche.

L'utente ha diritto di ricevere un'informazione riservata, rispettosa, comprensibile e puntuale sugli atti diagnostici e terapeutici, sui rischi connessi agli stessi, sugli effetti secondari e le controindicazioni e sulla possibilità di trattamenti alternativi anche se effettuabili presso altre strutture sanitarie

L'utente viene messo a conoscenza in modo dettagliato del costo dei trattamenti e delle prestazioni proposti e delle modalità di pagamento. Ha diritto di ricevere tutte le informazioni al fine di poter esprimere un consenso effettivamente informato.

Il Cliente può interrompere le terapie in atto manifestandone la volontà

Il Cliente ha diritto di essere ascoltato dal personale per ogni sua necessità sanitaria e al termine della cura anche di essere istruito sul modo migliore di condurre la convalescenza.

## DIRITTO ALLA PRIVACY

Il diritto alla riservatezza si osserva nel raccogliere, con la massima discrezione possibile, le notizie sulla persona indispensabili per avere informazioni cliniche necessarie alla terapia, alla visita o all'esame strumentale



<b>CARTA DEI SERVIZI</b>		REV.01
CENTRO SANTA MONICA S.R.L.	MAGGIO 2017	Pagina 3 di 11

Il diritto alla riservatezza comporta, da parte di tutti gli operatori, il dovere del segreto professionale o d'ufficio. Informazioni sullo stato di salute e sull'andamento delle cure praticate verranno date solo al paziente, ai suoi familiari o ad altre persone dietro consenso dell'interessato.

#### Diritti dei minori

Il minore di età, durante le cure e le prestazioni ha il diritto di avere accanto uno dei genitori o persona delegata dalla famiglia.

#### Doveri dei clienti:

Ha il dovere quando accede ad una struttura sanitaria di mantenere un comportamento responsabile, rispettoso dei diritti degli altri pazienti e del personale sanitario

Ha il dovere di rispettare gli ambienti, le attrezzature, gli arredi e le regole del Centro

Ha il dovere di osservare gli orari e turni convenuti

Ha il dovere di rispettare l'eventuale attesa presso la reception sia all'atto della prenotazione che all'uscita delle prestazioni. Tale tempo è reso necessario dalle disposizioni per quanto attiene alla registrazione dell'accesso e della prestazione effettuata stabilita dalla normativa vigente

Ha il dovere qualora intenda rinunciare a prestazioni programmate, di avvisare per tempo in modo da non creare interruzioni dei servizi e sprechi di risorse

Ha il dovere di richiedere le prestazioni sanitarie nei tempi e nei modi previsti

Ha il dovere di non fumare negli ambienti dell'intera struttura sanitaria

Ha il dovere di pagare le prestazioni al termine delle visite.

## IL CENTRO SANTA MONICA

Fatti i dovuti preamboli, di seguito, si enuclea in forma di sintesi e per punti il Centro stesso anche con, e per, i riferimenti normativi, ovvero:

#### Ubicazione

Il CENTRO è ubicato nel Comune di Pancalieri (TO) in Via Piave, 2 in prossimità del Centro del Paese.

#### Layout

I locali sono tutti ubicati al piano primo e sono così composti:

*Reception-Ingresso*  
*Sala Attesa* (su manica Vicolo)  
*Studio Medico 1*  
*Studio Medico 2*  
*Studio Medico 3*  
*Studio Medico 4*  
*Servizio igienico 1* (su manica Vicolo)  
*Sala Attesa-Riunioni* (sull'altra manica)  
*Servizio igienico 2* (sull'altra manica).

#### Orari

Il C.S.M. riceve su appuntamento nei seguenti giorni e con i seguenti orari:

**Lunedì** 14,00:18,00 \_ **Martedì**14,00:18,00 \_ **Mercoledì**14,00:18,00 \_ **Giovedì** 14,00:18,00**Venerdì** 14,00:18,00 \_ **Sabato** 09,00: 12,00.

#### Contatti

Per qualsiasi informazione o prenotazione è possibile contattare il CENTRO ai seguenti numeri:+39 011 9734287– 347/4127088



<b>CARTA DEI SERVIZI</b>		REV.01
CENTRO SANTA MONICA S.R.L.	MAGGIO 2017	Pagina 4 di 11

### **Attrezzature**

Il controllo della qualità, funzionalità delle apparecchiature elettromedicali (tutte marchiate CE) e strumentazioni è attuato sistematicamente tramite interventi di manutenzione periodica, controlli di funzionalità e interventi di taratura anche attraverso appositi Contratti con specialisti del campo.

### **Sicurezza dell'igiene**

Pulizia e disinfezione dei piani dei locali e delle superfici di lavoro.

Igiene del personale e uso dei dispositivi di protezione individuale.

Prevenzione del rischio delle infezioni crociate, anche attraverso l'impiego di materiale monouso.

### **Smaltimento rifiuti speciali D. Lgs. 152/06smi**

Presso il CENTRO vengono rispettate tutte le norme vigenti in materia di rifiuti sanitari con la stipula di un contratto con Società autorizzate alla gestione dei rifiuti.

### **Sicurezza Luoghi di Lavoro D. Lgs. 81/08smi**

Il CENTRO opera nel rispetto delle norme di tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

### **Emergenza Sanitarie**

Sono presenti, all'interno del CENTRO, farmaci ed attrezzature necessari per far fronte ad eventuali emergenze sanitarie. E' disponibile, inoltre, il Carrello per le Emergenze ed in comune con il Centro Medico Dentistico del piano terra il Defibrillatore – DAE -.

### **Tutela della Privacy**

Tutto il personale, medico e amministrativo del CSM, è tenuto a rispettare il segreto professionale. In conformità al D. Lgs. 196/03, recante disposizione in merito al trattamento dei dati personali, sarà chiesto al paziente di sottoscrivere il modulo di consenso, con il quale autorizza il trattamento dei dati esclusivamente ai fini di diagnosi e cura da parte dei medici. Il trattamento riguarda anche la compilazione della cartella clinica o di altri documenti di tipo sanitario, ovvero di altri documenti relativi alla gestione amministrativa come il "Questionario di soddisfazione del Cliente".

### **Personale Medico**

I nostri specialisti seguono un continuo aggiornamento per garantire il massimo della qualità in ogni prestazione. Secondo le direttive del Ministero della Salute e dell'Ordine dei Medici, il personale che opera nel CSM segue periodicamente corsi di aggiornamento, per poter operare con le più moderne tecniche e tecnologie e poter intervenire nella risoluzione di tutte le problematiche collegate.

### **Nominativi**

Dott. AVOGADRI Enrico

Dott. CAGLIERO Paola

Dott. CANNATA' Michele

Dott. GRILLO Carlo

Dott. MENTO Emanuela

Dott. STROBBIA Elena

Dott. TRANSUNTO Stefania.

D.ssa TREVISAN Alessandra

Dr. BRUNO Francesco

Dr. RUKA Erind

D.ssa DEQUINO Giovanna

Dr. SERENA Paolo Guinzio

Dr. CONTINO Francisco

D.ssa BERNARDI Arianna

Dr. PELILLI Enrico

<b>CARTA DEI SERVIZI</b>		REV.01
CENTRO SANTA MONICA S.R.L.	MAGGIO 2017	Pagina 5 di 11

### **Addetti accettazione e segreteria**

Sig.ra VENDRAMINI Luisella

### **Personale infermieristico**

D.ssa GARZOGLIO Emiliana

### **Responsabile Seminari e Convegni**

Dott.ssa GIACOSA Federica

### **Datore di Lavoro**

Sig.ra RUBIOLO Margherita

### **Direttore Sanitario**

Dott. GRILLO Carlo

### **Le Nostre prestazioni**

Presso il CSMsi eseguono tutte le consulenze, gli interventi e le terapie che hanno a che fare con le seguenti specializzazioni:

- CHIRURGIA PLASTICA
- CARDIOLOGIA
- ANGIOLOGIA
- CHIRURGIA GENERALE
- MEDICINA INTERNA
- GASTROENTEROLOGIA
- DIETOLOGIA E SCIENZA DELLA NUTRIZIONE
- OTORINOLARINGOIATRA
- FISIATRIA
- PSICOLOGIA
- UROLOGIA
- ANDROLOGIA
- DERMATOLOGIA
- MEDICINA LEGALE.

### **PRIMO APPUNTAMENTO**

Al primo appuntamento il Paziente verrà accolto dalla segreteria per compilare la documentazione necessaria per l'espletamento dei servizi. Il Paziente verrà poi accompagnato nell'ambulatorio per la visita, che potrà necessitare di ulteriori esami strumentali e si concluderà con un eventuale piano diagnostico-terapeutico e conseguente preventivo economico.

### **TEMPI ATTESA**

Per dare il miglior servizio possibile si lavora su appuntamento negli orari sopra richiamati e si cerca di perseguire con il massimo impegno il rispetto del "timing" definito; si ricorda che i soggetti su cui si opera possono far emergere problematiche di sensibilità alla procedura a cui sono sottoposti, o per altre cause, cosa che potrebbe portare al non pieno rispetto dei tempi prefissati ma anche, diversamente, per venire incontro a necessità di orari di lavoro o altro che potrebbero non coincidere con lo stretto panorama orario dei possibili appuntamenti.

## COME PAGARE

Nel CENTRO è possibile pagare con Contanti, Assegni c.d.L., Pos-Bancomat e Carte di Credito.

## PLANNING SETTIMANALE DELLE VISITE( giorni e orari soggetti a variazioni)

GIORNATA	NOMINATIVO	SPECIALISTICA
LUNEDI' MATTINA		
LUNEDI' POMERIGGIO	<b>MENTO EMANUELA</b> <b>Dr. PELILLI Enrico</b>	PSICOLOGIA ORTOPEDIA PEDIATRICA
MARTEDI' MATTINA		
MARTEDI' POMERIGGIO	<b>D.ssa BERNARDI Arianna</b> <b>Dr. CONTINO Francisco</b>	ORTOPEDIA PROCTOLOGIA
	<b>Dott. STROBBIA Elena</b>	MEDICINA INTERNA, GASTRO ENTEROLOGA, RESPONSABILE SCIENZA DELL'ALIMENTAZIONE
MERCOLEDI' MATTINA	<b>DR. FRANCESCO BRUNO</b>	CHIRURGIA VASCOLARE
MERCOLEDI' POMERIGGIO	<b>D.ssa CAGLIERO Paola</b> <b>D.ssa. TREVISAN Alessandra</b> <b>Dr. AVOGADRI Enrico</b>	BIOLGOGA NUTRIZIONISTA FISIATRIA CARDIOLOGIA
GIOVEDI' MATTINA		
GIOVEDI' POMERIGGIO	<b>D.ssa DEQUINO Giovanna</b> <b>Dr. RUKA Erind</b> <b>Dr. SERENA Paolo Guinzio</b>	RADIOLOGIA/ECOGRAFIE CHIRURGIA ESTETICA GINECOLOGIA
VENERDI' POMERIGGIO	<b>Dott. TRANSUNTO Stefania</b> <b>D.ssa. MANARINI Agostina</b>	DERMATOLOGIA OTORINOLARINGOIATRIA
SABATO MATTINA	<b>Dott. GRILLO Carlo °</b>	MEDICINA LEGALE

°= Ogni 4 Settimane



## I DIRITTI DEL PAZIENTE



### INFORMAZIONE

Ogni Paziente ha diritto di essere informato relativamente al proprio stato di salute e ai trattamenti terapeutici cui sta per essere sottoposto in modo chiaro e comprensibile.



### QUALITÀ DELLE CURE

Ogni Paziente ha diritto di ricevere un'adeguata assistenza e di essere accolto in locali adeguati, puliti e rispettosi della privacy di ciascuno.



### PRIVACY

Vengono rispettati tutti gli adempimenti previsti dalla legge sulla privacy attualmente in vigore (D. Lgs. 196 del 30/06/03 e smi).



### SODDISFAZIONE

I Pazienti sono invitati ad esprimere osservazioni e suggerimenti utili a migliorare i nostri servizi.

**Allegato:** *Questionario soddisfazione del Cliente*



## QUESTIONARIO

Gentile Utente, il Centro Medico Santa Monica desidera conoscere quanto siano soddisfatti i propri Clienti dei servizi a loro offerti; per poter studiare azioni di miglioramento, che vadano incontro alle esigenze dei fruitori, chiediamo alcuni attimi per compilare il Questionario. Lo stesso è anonimo e verrà elaborato con quello degli altri Utenti che hanno utilizzato i nostri servizi, nel pieno rispetto delle informazioni raccolte.

Data di Compilazione: \_\_\_\_\_

A) Come ha prenotato?

Telefono      Allo Sportello Internet      Altro      Non so      Nessuna Prenotazione

                            

B) Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?

Indicare con una preferenza da 1 (per niente soddisfatto) a 7 (molto soddisfatto)

Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono oppure in sito, cortesia degli Addetti, informazioni ricevute, facilità in queste operazioni):

                

1      2      3      4      5      6      7

Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione:

                

1      2      3      4      5      6      7

Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket:

                

1      2      3      4      5      6      7

Accessibilità, Comfort e pulizia degli ambienti:

                

1      2      3      4      5      6      7

Rispetto degli orari previsti:

1 2 3 4 5 6 7

Attenzione ricevuta dal personale medico:

1 2 3 4 5 6 7

Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute:

1 2 3 4 5 6 7

Attenzione ricevuta dal personale addetto e/o tecnico:

1 2 3 4 5 6 7

Rispetto della riservatezza personale:

1 2 3 4 5 6 7

Soddisfazione globale del Servizio ricevuto:

1 2 3 4 5 6 7

Consiglierebbe ad altri il nostro Centro?:

1 2 3 4 5 6 7

Sesso: Maschio  Femmina

Scolarità: Scuola dell'Obbligo  Scuola superiore  Laurea

Nazionalità: Italiana  Europea  Extraeuropea

