



Medical Clinic

亚洲医疗中心

Carta dei Servizi 2024

REDATTO DA LI KADU

APPROVATO DA DR. GIUSEPPE
HAUTMANN

SOMMARIO

1.0	Presentazione	01
1.1	Mission	01
2.0	Finalità ed obbiettivi	01
3.0	Informazioni sull'organizzazione	02
4.0	Principi nei confronti del cittadino	03
5.0	Modalità di accesso	04
6.0	Modalità di prenotazione	05
7.0	Personale presente presso la struttura	05
8.0	Tempi di prenotazione e attesa	05
8.1	Tempi di prenotazione esami	06
8.2	Tempi consegna referti	06
9.0	Attività sanitarie erogate e medici di riferimento	06
10.0	Servizi offerti	06
11.0	Obbiettivi	08
12.0	Rispetto e tutela della privacy	09
13.0	Segnalazione reclami	09
14.0	Indagine sulla soddisfazione dei pazienti	09
15.0	Diritti e doveri dell'utente	10
15.1	Diritti	10
15.2	Doveri	12
15.3	Prevenzione e protezione	13
15.4	Governance clinica	13
16.0	Codice etico	14
16.1	Ricerca e sviluppo	15
16.2	Qualità	15
16.3	Verifica e miglioramento della qualità	16

16.4	Indicatori - Cruscotto della qualità	16
17.0	Assicurazione	17
18.0	Questionario di gradimento	18

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

APERTURA DEGLI UFFICI AL PUBBLICO

Dal LUNEDI' al SABATO dalle ore 08:00 alle 20.00

RECAPITI ATTIVI

Telefono : 0574/207262

Cellulare : 344/4318898

COME RAGGIUNGERCI

Autobus: 1+ Fermata Filzi 5

PRESENTAZIONE

LA MISSION

Il Poliambulatorio STUDIO FILZI 76 ha come obiettivo quello di porre al centro della propria attività l'esigenza del paziente, il suo stato di salute, nel rispetto della dignità e della privacy, con l'attenzione umana e la competenza professionale necessarie a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura. Per meglio perseguire tale obiettivo, il Poliambulatorio si avvale di un'equipe di professionisti che condivide e persegue il miglioramento della qualità attraverso l'analisi dei risultati e l'applicazione dei principi etici. Il Poliambulatorio intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni, integrandosi con il Sistema Sanitario Regionale nella sfida continua volta all'abbattimento delle liste d'attesa delle prestazioni di diagnostica al fine di diventare un punto di riferimento nella zona.

FINALITA' ED OBIETTIVI

Gli OBIETTIVI del Poliambulatorio STUDIO MEDICO FILZI 76 sono così identificabili:

1. Garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche.
2. Adottare e mantenere un Sistema qualità che porti al mantenimento dell'accreditamento istituzionale e alla Certificazione di Qualità.
3. Soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste, nell'obiettivo di ridurre i tempi d'attesa, in particolare per le prestazioni diagnostiche ambulatoriali. La corretta risposta gestionale al continuo modificarsi delle richieste fa ritenere il Poliambulatorio non sussidiario all'attività pubblica ma integrativo e complementare ad essa; pertanto devono essere costantemente monitorati e adeguati i fattori produttivi sia in termini di risorse umane che in termini di risorse tecnologiche.
4. Garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:
 - La predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;
 - Tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;
 - Il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
 - La possibilità per il paziente di scegliere lo specialista a cui affidarsi;
 - Un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
 - Professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e disponibilità a fornire informazioni;
 - Il rispetto della privacy;
 - Raggiungimento e mantenimento dello standard di servizio così come programmato, con il fine di perseguire un miglioramento continuo.

INFORMAZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE

Ragione sociale :	STUDIO MEDICO FILZI 76 di Li Feiyue & C. S.N.C.
Denominazione :	Studio Medico Filzi76
Anno di fondazione :	2024
Sede legale e amministrativa :	Via Fabio Filzi 76 59100 PRATO (PO)
Legale/i rappresentante/i :	Feiyue Li
Sede operativa :	Via Fabio Filzi 76 59100 PRATO (PO)
Direttore Sanitario	Dr. Giuseppe Hautmann
Telefono :	0574 207262
cel :	3444318898
C.F. e P.IVA :	02496850971
R.E.A n. :	PO - 601934
Indirizzo e-mail :	Studiofilzi76@gmail.com
Indirizzo pec :	Studiofilzi76snc@pec.it

PRINCIPI NEI CONFRONTI DEL CITTADINO

EGUAGLIANZA	Filzi76 è al servizio di ogni cittadino, senza distinzione di razza, sesso, lingua, ceto sociale o religione.
SERVIZIO	I nostri servizi sanitari sono attivi dal Lunedì al sabato
DIRITTI	Filzi76 eroga servizi altamente qualificati in modo da favorire un utilizzo appropriato e tempestivo del servizio sanitario pubblico e privato.
TEMPI	I nostri tempi di attesa sono minimi, grazie alla quantità numerica di ambulatori di cui disponiamo.

MODALITA' DI ACCESSO

Gli utenti possono accedere ai servizi a mezzo telefono, tramite portale web o recandosi presso i locali della Filzi76 negli orari di apertura indicati nella presente Carta dei Servizi e gli incaricati forniranno tutte le indicazioni necessarie per l'attivazione del servizio; inoltre consegneranno o metteranno a disposizione:

- Carta dei diritti del paziente;
- Modulo reclami;
- Questionario di soddisfazione;
- Elenco delle prestazioni erogate;
- Informativa Privacy;
- Consenso informato per le cure richieste.

Il paziente o il delegato per il paziente dovrà presentare i seguenti documenti:

- Richiesta medica (se necessaria)
- Carta di identità
- Codice fiscale
- Carta sanitaria
- Cartelle cliniche, esami clinici (ove la prestazione richiesta lo necessitasse);
- Identificazione del paziente e compilazione della scheda anagrafica;
- Pagamento della prestazione;
- Effettuazione della prestazione;
- Ritiro del referto.

MODALITA' DI PRENOTAZIONE

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata, nei modi, nei giorni ed agli orari di apertura presso il Servizio Accettazione, di persona, telefonicamente oppure online, attraverso il portale MioDottore.it. Tutte le prestazioni erogate dal poliambulatorio sono prenotabili dal paziente o da suo delegato. Per le prestazioni che lo richiedono (visite specialistiche e esami diagnostici) i referti vengono consegnati direttamente dal medico o dal personale di accettazione in maniera diretta e riservata al paziente a erogazione avvenuta. Al momento dell'accesso il paziente deve presentarsi in segreteria e consegnare la richiesta medica pagando il dovuto, non sono concesse dilazioni di pagamento. In alcuni casi e per determinate prestazioni (odontoiatria) il centro può favorire particolari forme di pagamento dilazionato concordato o pagamento agevolato a mezzo finanziamento per il credito al consumo. I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con bancomat, assegno bancario o circolare, carte di credito e bancomat banco posta. In caso di mancata effettuazione della prestazione, su richiesta del paziente, verrà rilasciata nota di credito e rimborsato il dovuto. Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso. La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente o tramite e-mail ai numeri del centro durante gli orari di segreteria.

PERSONALE PRESENTE PRESSO LA STRUTTURA

Il personale impiegato può essere individuato in tipologie a seconda dei propri compiti o titoli professionali ed è classificabile in medico, delle professioni sanitarie, personale di segreteria e amministrativo. Il personale medico si occupa delle visite specialistiche. Il personale è rappresentato da igienisti dentali, infermieri e lavora in supporto e collaborazione con il personale medico di branca. Il personale di segreteria svolge l'intera attività di informazione, accettazione, prenotazione, fatturazione e relativa riscossione. Ogni attività è resa da medico specialista della branca interessata. Presso la Struttura sono sempre presenti in assistenza infermieri professionali. La responsabilità del coordinamento e controllo delle attività sanitarie svolte presso il centro è del Direttore Sanitario, Dott. Giuseppe Hautmann, il quale sovrintende all'operato di tutti i medici.

TEMPI DI PRENOTAZIONE ED ATTESA

Nell'intento di perseguire la qualità nell'esercizio delle attività sanitarie Filzi76 si è prefissa come obiettivo la massima riduzione dei tempi di attesa sia per quelli intercorrenti tra la prenotazione e l'esecuzione della prestazione che per quelli necessari alla consegna del referto. Intento dello Studioz Filzi76 è il massimo rispetto dei seguenti tempi, ripartiti per branca specialistica.

TEMPI DI PRENOTAZIONE ESAMI

VISITE SPECIALISTICHE ED ESAMI STRUMENTALI COME ECOGRAFIE, ECOCOLORDOPPLER
DA UN MINIMO DI 1 GIORNO AD UN MASSIMO DI 7 GIORNI

TEMPI DI CONSEGNA REFERTI

IL GIORNO DELLA VISITA PER TUTTE LE VISITE E LE ECOGRAFIE.

PER COPIE CARTELLA CLINICA SMARRITA 1 GIORNO

ATTIVITÀ SANITARIE EROGATE E MEDICI DI RIFERIMENTO

Il Poliambulatorio eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

Allergologia	Dr.ssa Stefania Capretti
Andrologia	Dr.ssa Serenella Checchi
Angiologia: Visite ed ecg	Dr. Alfredo Ingenito
Cardiologia: Consulenza cardiologica completa	Dr. Giuseppe Mangialavori Dr. Antonino Attanà
Chirurgia generale e vascolare	Dr Alfredo Ingenito
Dermatologia e venerologia	Dr. Giuseppe Hautmann
Endocrinologia e diabetologia	Dr.ssa Serenella Checchi Dr. Davide Corleo
Gastroenterologia	Dr. Fabrizio Muscas

Ginecologia ed ostetricia: Visite con ecografie	Dr.ssa Lucrezia Catania Dr. Omar Abdulcadir Dr. Paolo Francini
Medicina generale	Dr. Fabrizio Muscas
Oculistica	Dr. Giovanni Laganà
Odontoiatria: ortopantomografia	Dr. Maso Lenzi Dr.ssa Laura Ferraresi Dr.ssa Lucia Consonni Dr. Marco Granatiero Dr. Alberto Mencattini Dr. Alberto Del Vincio
Ortopedia e traumatologia	Dr. Antonello Eros Bruno
Otorinolaringoiatria	Dr.ssa Ana Buongiorno
Psichiatria	Dr. Giuseppe Hautmann
Urologia	Dr. Claudio Lombardi
Medicina dello sport	Dr. Stefano Orioli Dr. Ivano Bandinelli
Ecografie	Dr. Michele Calderisi Dr. Andrea Grassi

OBIETTIVI

OBIETTIVI	STANDARD E INDICATORI DI QUALITA'
Identificabilità degli operatori	Tutto il personale è fornito di apposito tesserino di identificazione, tenuto in evidenza. Il personale medico indosserà camici di lavoro che permetteranno la rapida individuazione e che li differenzierà dal personale delle professioni sanitarie. Il personale amministrativo non potrà indossare camici od abbigliamento che potrà trarre in errore il paziente.
Informazione chiara e corretta dei servizi prestati	Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Centro offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni.
Rispetto della privacy del paziente	I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio del Centro e ad essi accede solo il personale autorizzato. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. Gli ambulatori, durante l'erogazione della prestazione vengono tenuti chiusi. I servizi igienici sono separati per gli uomini e per le donne e predisposti per disabili.
Professionalità	Il centro si avvale solo della collaborazione di personale qualificato in possesso dei titoli abilitativi necessari all'esecuzione delle prestazioni erogate. Tutto il personale segue un percorso di formazione continua quale aggiornamento ai miglioramenti introdotti nella pratica medica. Il personale medico e delle professioni sanitarie viene istruito ed aggiornato sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida definite dalla direzione sanitaria. Il personale opererà sempre nel rispetto degli orari definiti in sede di accettazione e/o concordati per le prestazioni.

Esigenze del paziente	Il Centro è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere sia di persona che telefonicamente e garantisce una risposta tempestiva
------------------------------	---

All'avanguardia nelle tecnologie	Il Centro essendo di nuova realizzazione si è dotato di tecnologie di ultima generazione. Macchinari di primarie aziende produttrici all'avanguardia in ogni branca cui sono inseriti. E' effettuata periodicamente analisi di funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati, valutazione di appropriatezza ed opportunità di acquisizione di nuovi macchinari sempre al passo con i tempi.
Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo	Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato. Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e dei dipendenti e degli obiettivi di miglioramento. Periodicamente lo staff si riunisce per verificare le statistiche di lavoro ed i report di segnalazione al fine di migliorare ed ottimizzare l'attività medica.

RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Il Centro si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili.

SEGNALAZIONE RECLAMI

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione, tramite il punto segnalazioni e reclami che si trova presso l'accettazione. La Direzione dopo avere fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 7 giorni.

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Con frequenza semestrale il Responsabile per la Qualità analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, inoltrandoli alla Direzione che provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni. Il questionario sulla soddisfazione del paziente è a disposizione della clientela

ed una volta compilato verrà inserito nell'apposito contenitore situato presso l'accettazione.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

DIRITTI

1. Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose
2. In particolare, durante la prestazione, ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome e ad essere interpellato con la particella pronominale "Lei".
3. Il paziente ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria le informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Il paziente ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
4. Il paziente ha il 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.
5. In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha il diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento della inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano la potestà tutoria.
6. Il paziente ha, altresì, il diritto di essere informato sulla possibilità di 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 al punto precedente.
7. Il paziente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.
8. Il paziente ha il diritto di esporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.
9. Ha diritto ad un'informazione adeguata sulle caratteristiche della struttura sanitaria, le prestazioni ed i servizi da essa erogati, le modalità di accesso, l'organizzazione interna;
10. Ha diritto ad un'informazione imparziale sulla possibilità di ulteriori indagini e trattamenti, eventualmente disponibili in altre strutture;
11. Ha diritto ad un'informazione obiettiva ed appropriata sulla diagnosi e sugli attiterapeutici, al fine di poter esprimere un consenso effettivamente informato;

12. Ha diritto al rigoroso rispetto della riservatezza dei dati relativi alla sua persona e alla sua malattia, sintetizzati in una cartella clinica (rispetto alla legislazione vigente in materia privacy D.lgs 196/2003);
13. Ha diritto ad identificare il personale, che deve essere dotato di cartello di riconoscimento, recante nome e qualifica;

Il cittadino-paziente ha diritto ad acconsentire o meno a fornire il consenso al trattamento dei dati sensibili che lo riguardano, al rispetto della semplificazione amministrativa ed all'accesso alla documentazione che lo riguarda, a presentare autocertificazioni e dichiarazioni sostitutive, secondo la normativa vigente.

A tale scopo l'Ente Medico Filzi⁷⁶ ha adottato la normativa sulla privacy (di cui al Decreto Legislativo 196/03) come impegno condiviso da tutta l'Azienda garantendo la Sua riservatezza effettuando delle scelte organizzative di carattere sostanziale, con conseguente impegno in termini di risorse e formazione.

Affinché lo sforzo di attuazione della normativa privacy sia tangibile e proficuo per l'intera utenza gli operatori sono soggetti ad un processo di formazione continuo e programmato. L'Azienda vigila affinché i propri addetti, nell'adempimento dei propri compiti, utilizzino i dati e le informazioni relativi alla salute dei Pazienti con strumenti sia informatici che cartacei, idonei a garantire la sicurezza dei dati personali trattati.

L'interessato cui si riferiscono i dati personali ha la possibilità di esercitare, eventualmente anche a mezzo delega o procura scritta, la facoltà di lasciare a persone fisiche od Associazioni, i seguenti diritti:

- Conoscere l'esistenza di trattamenti di dati che lo riguardano;
- Ottenere la conferma dell'esistenza o meno, agli atti dell'Azienda, di dati che lo riguardano;
- Ottenere la cancellazione dei dati, sempre che non esistano obblighi di conservazione;
- Ottenere la rettifica o l'aggiornamento dei dati;
- Opporsi in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati che lo riguardano.

I modelli per inoltrare le richieste possono essere scaricati dal nostro sito web o richiesti al personale dell'accettazione.

DOVERI

Il cittadino paziente quando accede in una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova. L'accesso alla struttura sanitaria esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale. È un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse. Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle

attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendogli stessi patrimoni di tutti e quindi anche propri.

Chiunque si trovi in una struttura sanitaria è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti. L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

PREVENZIONE E PROTEZIONE

Il servizio di Prevenzione e Protezione, ha lo scopo di istituzionalizzare e implementare un sistema di prevenzione integrato per l'individuazione, la valutazione, la riduzione e il controllo dei fattori di rischio aziendali.

Il sistema di prevenzione è funzionale a migliorare la sicurezza e la qualità della vita dei lavoratori e dei Pazienti, dei visitatori e del personale delle ditte appaltatrici. Cura la programmazione e la gestione dei programmi annuali d'aggiornamento del personale aziendale così come previsto D.Lgs 81/2008.

GOVERNANCE CLINICA

Studio Medico Filzi76 ha adottato, secondo i requisiti regionali per l'esercizio dell'attività sanitaria da parte di strutture private anche non soggette ad accreditamento previsti dal D.P.G.R. n° 79r/2016, le modalità per la Gestione del Governo Clinico. Iniziativa Medica vuole assicurare attraverso i principi del Governo Clinico che ogni Paziente riceva la prestazione che produca il migliore sito possibile in base alle conoscenze disponibili, con il minor consumo di risorse, che comportino il minor rischio di danni conseguenti al trattamento e con la massima soddisfazione per il cittadino-paziente. In quest'ottica, CMT ha definito quelle che sono i propri "determinanti" del Governo Clinico attuando un approccio di "sistema" e garantendo l'integrazione di: formazione continua, gestione del rischio clinico, audit clinici, medicina basata sull'evidenza, linee guida cliniche e percorsi assistenziali, gestione delle segnalazioni e dei reclami, comunicazione e gestione della documentazione, ricerca e sviluppo, esiti, collaborazione, coinvolgimento dei Pazienti, valutazione del personale.

CODICE ETICO

Studio Medico Filzi76, in occasione dell'attività di autovalutazione finalizzata all'ottenimento delle necessarie autorizzazioni per l'esercizio delle attività sanitarie ha ritenuto di procedere nella redazione e predisposizione di un Codice Etico, che raccolga l'insieme dei principi di correttezza, lealtà, integrità, trasparenza, impegno morale e professionale che improntano, sin dalla costituzione, le relazioni dell'azienda verso il personale, i collaboratori ed i terzi.

L'adozione al Codice etico rappresenta una ulteriore garanzia che si aggiunge a quanto disposto dalla normativa vigente.

Il Codice Etico sarà l'insieme delle regole:

- Di comportamento nei rapporti con gli interlocutori esterni, i collaboratori, il mercato e l'ambiente, alle quali informare la propria attività interna ed esterna, esigendo il rispetto da parte di tutti i collaboratori, i consulenti e, per quanto di competenza, gli interlocutori esterni;
- Di organizzazione e gestione, finalizzate alla realizzazione di un sistema efficiente ed efficace di programmazione, esecuzione e controllo delle attività, tale da assicurare il costante rispetto delle regole di comportamento e prevenirne la violazione da parte di qualsiasi soggetto che operi per la Società.

RICERCA E SVILUPPO

Studio Medico Filzi76 è impegnata a recepire l'innovazione, intesa sia come innovazione metodologica che come innovazione tecnologica, nell'ambito della Diagnostica per Immagini. Questo impegno si traduce nell'acquisizione dell'astrumentazione tecnologicamente più avanzata ed in una continua revisione dei metodi di valutazione dei risultati clinici. L'ampia casistica in possesso consente inoltre l'elaborazione di studi clinici, sull'incidenza delle varie patologie e sulla validità delle metodologie adottate, che verranno posti all'attenzione della comunità scientifica italiana.

QUALITÀ

Studio Medico Filzi76 si è da subito prefissata l'obiettivo di operare in qualità impegnandosi ad una sistematica valutazione dei servizi erogati, partendo dall'analisi delle esigenze della propria utenza. A tale scopo, oltre a definire gli standard generali (riferiti al complesso delle attività rese) e specifici (riferiti alle singole prestazioni), la struttura conduce una serie di indagini conoscitive del livello di gradimento dei propri Pazienti attraverso la distribuzione di questionari appositamente predisposti.

Vengono di seguito elencati alcuni indicatori di qualità generali oggetto di monitoraggio verso l'utenza:

- Qualità del servizio telefonico (rapidità, chiarezza, gentilezza).
- Qualità dell'assistenza (da parte del personale, del medico e delle professioniste sanitarie).
- Rispetto dei tempi di attesa.
- Informazione sulle strutture e servizi.
- Tempistica della refertazione e della consegna dei referti.
- Adeguatezza delle prestazioni erogate.

VERIFICA E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

La struttura ha individuato i propri standard di qualità, adotta degli strumenti operativi per la verifica degli stessi e per il loro continuo miglioramento.

Vengono di seguito indicati alcuni strumenti generali:

- Potenziamento ed adeguamento dei Servizi di Accettazione e Prenotazione
- Verifica periodica delle liste di attesa
- Diffusione della Carta dei Servizi ed opuscoli informativi
- Verifica e valutazione delle schede di gradimento dei servizi
- Verifica del rispetto delle norme
- Disponibilità degli appositi moduli
- Rispetto delle procedure di tutela
- Incident Reporting
- Codice etico
- Governo clinico

INDICATORI - CRUSCOTTO DELLA QUALITÀ

Tecnicamente un indicatore è un parametro o un valore capace di dare un'informazione sintetica relativa ad uno specifico processo (un'attività, una prestazione, un servizio, una modalità di gestione delle risorse, una strategia di programmazione ecc.), la cui conoscenza possa essere utile a chi gestisce una struttura per tenerne sotto controllo la qualità e l'efficienza.

Ma un indicatore è utile anche per l'utente, che in tal modo può giudicare con un dato obiettivo come lavora chi fornisce un servizio.

La scelta di pubblicare alcuni degli indicatori di maggior interesse, fa parte del dialogo diretto e trasparente che vogliamo avere con i nostri utenti e, più in generale con i cittadini, gli operatori della sanità e le istituzioni, in modo da rafforzare un legame e stimolare il giudizio sui nostri servizi e sulle nostre performance, cosa per noi fondamentale nell'ottica del miglioramento continuo della qualità.

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

APERTURA DEGLI UFFICI AL PUBBLICO

Dal LUNEDI' al SABATO dalle ore 08:30 alle 19.30

RECAPITI ATTIVI

Telefono : 0574/2076262

Cellulare : 344/4318898

ASSICURAZIONI

Sara Assicurazioni copertura per danni a cose e persone massimale 1.000.000

DATA: ____ / ____ / ____

PRESTAZIONE USUFRUITA: _____

	Pienamente soddisfatto	Soddisfatto	Insoddisfatto	Totalmente insoddisfatto
• Accoglienza, disponibilità e cortesia del personale di accettazione	☐	☐	☐	☐
• Accoglienza, disponibilità e cortesia del personale sanitario	☐	☐	☐	☐
• Chiarezza delle informazioni al momento della prenotazione	☐	☐	☐	☐
• Igiene e comfort dei locali	☐	☐	☐	☐
• Rispetto degli orari previsti	☐	☐	☐	☐
• Qualità della prestazione usufruita	☐	☐	☐	☐
• Rispetto della privacy	☐	☐	☐	☐
• Tempistica di consegna documentazione sanitaria	☐	☐	☐	☐

Qualora ne avesse la necessità, si rivolgerebbe nuovamente alla ns. struttura? ☐ sì ☐ no

Spazio per eventuali suggerimenti

(N.B.: se qualcosa non La avesse soddisfatta, lo esprima liberamente)
