



CARTA DEI SERVIZI

REV. 1 del 19/05/2014

Gentile Signore/ Signora,

il documento che Lei sta leggendo è la nostra Carta dei Servizi.

Si tratta di un documento importante che Le permette di conoscere la nostra struttura, i servizi che forniamo, gli obiettivi e gli strumenti di controllo che ci siamo prefissi per erogare un servizio sanitario di qualità. Si tratta quindi soprattutto di uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi.

L'obiettivo che questo documento si pone è duplice: illustrare dettagliatamente i servizi che il Poliambulatorio offre all'utente per metterlo in condizioni di scegliere il servizio a Lui più idoneo, e testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, obiettivo per raggiungere il quale ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

A disposizione per ogni chiarimento .

L'Amministrazione

Chi siamo e cosa facciamo

Il Centro Medico Toscolano S.S. Pietro e Paolo si pone come punto di riferimento medico-sanitario per il territorio dell'Alto Garda Bresciano. All'interno della struttura è garantito il servizio di medicina specialistica grazie alla professionalità di un'equipe di medici specialisti di primo livello ed all'ausilio di strumentazioni diagnostiche all'avanguardia.

Il Centro Medico Toscolano può contare inoltre sulla collaborazione di un gruppo di psicoterapeuti in grado di fornire un servizio di consulenza e supporto a 360 gradi, rivolto a persone di tutte le età.

Il cittadino inoltre può usufruire del servizio di infermieristica sia ambulatoriale che domiciliare adatto a soddisfare ogni esigenza.

Il Centro Medico Toscolano, nella sua palestra attrezzata, garantisce inoltre un servizio di fisioterapia altamente qualificato, in grado di rispondere con professionalità a tutte le necessità dei pazienti.

Particolare interesse è stato dedicato allo sviluppo del servizio di Medicina Estetica, che è in grado ad oggi di garantire la massima professionalità e competenza per permettere a tutti di sentirsi bene con il proprio corpo e mantenere negli anni il proprio benessere psico-fisico.

La nostra missione è soddisfare tutte le esigenze del cittadino-paziente, garantendo in un unico polo sanitario tutto quanto necessario e con un'altissima professionalità.

Presentazione della struttura e principi fondamentali

La Carta dei servizi è uno strumento con cui il Centro Medico Toscolano intende instaurare un dialogo con i propri Utenti, promuovendone l'informazione, la tutela e la partecipazione ed impegnandosi, secondo le direttive del D.C.P.M. 19/5/1995 al rispetto e alla verifica degli standard di qualità adottati.

La Struttura

Il Centro Medico Toscolano è situato all'interno del Centro storico di Toscolano in via Trento 87. Si compone di una segreteria situata al piano terra, delle sale d'aspetto, quattro ambulatori ed una palestra per fisioterapia.

I Principi fondamentali

Il Poliambulatorio fa propri e si impegna a rispettare i principi fondamentali sanciti dallo Schema generale di riferimento della “Carta dei servizi pubblici sanitari” (D.P.C.M. 19/5/1995)

Eguaglianza: ogni utente della casa di cura ha diritto a ricevere l’assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di età, sesso, razza, nazionalità, lingua, religione, opinioni politiche e condizione sociale.

Imparzialità: i comportamenti degli operatori verso gli Utenti devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Diritto di scelta: ove sia consentito dalle normative vigenti, l’Utente ha diritto di scegliere il soggetto o la struttura sanitaria che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

Partecipazione: all’Utente deve essere garantita la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso: una informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Efficienza ed efficacia: Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell’obiettivo primario che è la salute del malato, in modo da produrre, con le conoscenze tecnico-scientifiche più aggiornate, esiti validi per la salute stessa. Il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile. Senza sprechi o costi inutili.

Per ulteriori informazioni sui servizi forniti è disponibile la sezione dedicata al Poliambulatorio e tutte le sue specialità.

Modalità di prenotazione

La prenotazione delle prestazioni può essere effettuata presso il banco di accettazione al secondo piano o telefonicamente al numero 03651881107.

Variatione o annullo della prenotazione: gli Utenti che non fossero più interessati o fossero impossibilitati a presentarsi all'appuntamento fissato sono pregati di contattare al più presto la segreteria al numero 03651881107.

Dati necessari per effettuare la prenotazione:

- Cognome e nome
- Sesso
- Data e luogo di nascita
- Residenza
- Recapito telefonico

Modalità di accesso

Il costo delle prestazioni è a totale carico dell'Utente. Il listino si può prelevare dagli appositi raccoglitori o può essere richiesto al personale.

Possono essere stipulate delle convenzioni con enti, associazioni etc., le cui modalità sono rese note dallo stesso ente, associazione, etc. o richieste al nostro personale del Centro Unico Prenotazioni.

Orari di apertura

Il poliambulatorio sarà aperto nei giorni feriali dalle ore 9,00 alle ore 12,30 e dalle ore 14,00 alle ore 20,00. Il Sabato dalle ore 9,00 alle ore 12,30. Sabato pomeriggio su appuntamento.

Modalità di pagamento

Sono accettate le seguenti modalità di pagamento:

- Contanti
- Bancomat
- Carta di credito

Rilascio dei referti e documentazione clinica

Il personale può consegnare il referto e/o la documentazione clinica solo ed esclusivamente al diretto interessato o ad altra persona delegata in forma scritta. I referti sono disponibili per il ritiro fino a 30 giorni.

In nessun caso il personale è autorizzato a fornire informazioni telefoniche relative all'esito degli esami.

A norma di legge (D.L. 128 del 1969 e L. 675 del 1996) copia della documentazione clinica potrà essere consegnata solo ed esclusivamente all'intestatario o ad altra persona munita di un documento di riconoscimento e di delega scritta.

Rispetto della riservatezza

Al momento della fatturazione nel Centro Medico Toscolano all'Utente viene richiesto il consenso al trattamento dei propri dati sensibili.

È garantito all'Utente il segreto professionale relativamente alla diagnosi, alle terapie e a tutte le informazioni di carattere privato e personale.

Gli operatori sono in grado di fornire agli Utenti tutte le informazioni riguardanti la tipologia delle prestazioni erogate, i responsabili delle prestazioni, i criteri e le modalità di erogazione, gli orari, i luoghi, i costi e i tempi di attesa.

Altre informazioni per gli Utenti

Alcune indicazioni di comportamento A legge 584/75 vieta di fumare in tutte l'area interna al Centro Medico Toscolano. Non è consentito l'uso di telefoni cellulari per evitare interferenze con le apparecchiature elettromedicali. Durante la permanenza nel Centro Medico Toscolano gli Utenti sono tenuti a mantenere un comportamento responsabile, collaborando con gli operatori, rispettando la riservatezza e la tranquillità degli altri Utenti, avendo cura di non danneggiare ambienti, attrezzature ed arredi.

In caso di emergenza

Nel Poliambulatorio è stato predisposto un piano di emergenza, definito da specifiche procedure operative, che può scattare tempestivamente e nel quale ogni componente riveste un ruolo preciso. Obiettivi del piano di emergenza sono: minimizzare i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa dell'evento; portare soccorso alle persone eventualmente colpite; delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

In conformità da quanto previsto dalle normative vigenti in materia è stata addestrata una squadra di emergenza composta da personale dipendente.

Chiunque rilevi un'emergenza deve informare immediatamente un operatore del Poliambulatorio che provvederà a dare avvio alla procedura operativa di intervento. Sono previste simulazioni di emergenza e prove di evacuazione.

In tutti i casi di emergenza, in caso di incendio o di presenza di fumo.

Si prega di mantenere la calma, rivolgersi al personale del Poliambulatorio e seguirne attentamente le indicazioni. Il personale è stato appositamente addestrato per operare nei casi di emergenza.

In caso di abbandono rapido della struttura si prega di attenersi scrupolosamente alle direttive del personale in servizio, non utilizzare gli ascensori, non perdere tempo a recuperare gli oggetti personali e indirizzarsi alla più vicina uscita di sicurezza, adeguatamente segnalata.

Meccanismi di tutela e di verifica e segnalazione reclami

Per segnalare eventuali disservizi l'Utente può rivolgersi, oltre che al personale di servizio, alla Direzione Sanitaria, secondo le seguenti modalità:

- Segnalazione verbale
- Lettera in carta semplice
- Segnalazione telefonica, via fax o posta elettronica
- Compilazione dell'apposito modulo