



CARTA DEI SERVIZI

Alliance Medical Diagnostic Srl

Poliambulatorio Specialistico San Nicolò

Presentazione

Gentile Signora, Gentile Signore,

Le presentiamo la Carta dei Servizi del Poliambulatorio San Nicolò che rappresenta lo strumento di informazione sulle attività del Poliambulatorio nonché un'opportunità per verificare la qualità dei servizi erogati.

La presente Carta dei Servizi vuole essere uno strumento utile e gradevole per accompagnare tutti coloro che desiderano avere maggiori informazioni sulla Struttura, in un percorso virtuale attraverso il nostro Poliambulatorio.



Nell'accoglierLa nella nostra struttura, Le porgiamo il benvenuto e Le assicuriamo che tutti i nostri sforzi saranno in primo luogo volti alla soddisfazione dei Suoi bisogni di salute.

In questa Carta troverà tutte le informazioni relative alla struttura, alle sue attività e servizi.

L'Utente e tutti coloro che intendono servirsi delle nostre professionalità hanno in questo modo a disposizione uno strumento semplice ma efficace di informazione e controllo.

In ogni momento del percorso sanitario potrà infatti trovare in questa rapida guida tutte quelle notizie e informazioni che possono metterLa in condizione di agire rapidamente e consapevolmente.

Obiettivo della nostra attività quotidiana è offrirLe una qualificata assistenza attraverso competenza, professionalità e umanità.

Nel ringraziarLa per la collaborazione, ci consideri a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella presente Carta dei Servizi.



Un pò di storia

- ❖ **1962** - Il Poliambulatorio San Nicolò Srl nasce a Carpi nel 1962 come studio radiologico del prof. Salvatore Russo, emerito specialista radiologico abilitato all'esercizio della professione sia in campo diagnostico, sia in campo fisio- e radio-terapeutico. Fin d'allora il San Nicolò si distingue per la serietà, per la competenza tecnico-professionale degli operatori e per l'avanzata tecnologia delle strutture.
- ❖ **2005** - Attenta all'aggiornamento professionale dei tecnici e del personale medico, all'innovazione tecnica e tecnologica delle apparecchiature utilizzate in campo diagnostico, la nuova proprietà, subentrata nel Gennaio 2005, ha portato il Poliambulatorio San Nicolò all'impiego di tecniche di diagnostica strumentale completamente digitalizzata, con l'obiettivo primario di garantire all'utenza il continuo miglioramento delle prestazioni diagnostiche e dell'erogazione dei servizi connessi.
Obiettivo primario del Poliambulatorio è sempre stato essere un punto di riferimento territoriale sia per la qualità delle prestazioni erogate sia per la cortesia e la professionalità dello staff medico, paramedico ed amministrativo.
- ❖ **2009** - Nel dicembre 2009 il Poliambulatorio San Nicolò è stato acquisito dalla Società Alliance Medical Srl che lo ha integrato all'interno dei suoi Centri Diagnostici curandone la nuova organizzazione.

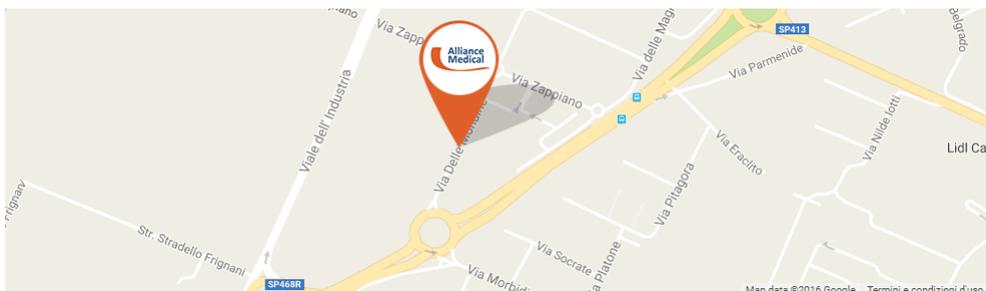
Il Poliambulatorio offre una qualificata assistenza attraverso competenza, professionalità ed umanità, perseguendo il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi, con l'adozione di ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi.



Struttura operativa

Dove siamo

Il Poliambulatorio San Nicolò ha sede a **Carpi**, in **Via delle Mondine n. 6** ed opera in una struttura di circa 400 mq, dotata di tutti i comfort e di moderne apparecchiature.



Contatti

Via delle Mondine, 6
41012 Carpi (MO)

 **Tel:** 059.68.44.64

 **Fax:** 059.68.21.14

 **Email:** snicolo@alliancemedical.it

Come raggiungerci



in auto: l'accessibilità in auto è garantita dal parcheggio pubblico presente nelle immediate adiacenze del Poliambulatorio (GPS : 44.773595 , 10.856293)



in autobus: la struttura è raggiungibile anche attraverso il servizio di minibus locale "**Linea gialla**" con partenze ogni 30 min. dalla stazione degli autobus e dei treni.

Orario di apertura



LUN- VEN
8:00 - 19:00
(orario continuato)
SABATO 8:00-13:00

I nostri servizi - Attività ambulatoriali

Direttore Sanitario Dr.ssa Giuseppina Santese – Specialista in Cardiologia

Angiologia – Chirurgia Vascolare*

- Visita specialistica
- Eco color doppler dei tronchi sovraortici
- Eco color doppler venoso/arterioso degli arti superiori ed inferiori
- Eco color doppler aorta addominale e dei vasi iliaci
- Eco color doppler arterie renali
- Sclerosanti

Urologia*

- Visita specialistica
- Studio varicocele
- Studio dell'impotenza vascolare

Ortopedia*

- Visita specialistica
- Infiltrazioni



* prestazioni erogate solo privatamente

I nostri servizi - Diagnostica per immagini

Direttore Sanitario Dr.ssa Giuseppina Santese – Specialista in Cardiologia



Ecografia

- Ecografia addominale
- Ecografia muscolare ed articolare
- Ecografia tessuti molli
- Ecografia mammaria
- Ecografia tiroide
- Ecografia ghiandole salivari
- Ecografia scrotale e testicolare
- Ecografia vescicole
- Ecografia prostatica/transrettale
- Ecografia anca neonatale*

Radiologia digitalizzata

- Radiologia ossea
- Ortopanoramica delle arcate dentarie
- Telecranio

Mammografia

- Esame clinico-strumentale della mammella



RMN

- RM encefalo e tronco encefalico senza e con contrasto
- RM del massiccio facciale senza e con contrasto
- Angio RM del distretto vascolare intracranico
- RM del collo senza e con contrasto
- RM mammella senza e con contrasto
- RM della colonna (cervicale) senza e con contrasto
- RM della colonna (dorsale) senza e con contrasto
- RM della colonna (lombo – sacrale) senza e con contrasto
- RM spalla - braccio
- RM gomito-avambraccio
- RM polso-mano
- RM bacino senza e con contrasto
- RM articolazione coxofemorale - femore
- RM ginocchio - gamba
- RM caviglia-piede
- RM addome superiore senza e con contrasto
- Angio RM dell'addome superiore
- RM dell'addome inferiore e scavo pelvico senza e con contrasto
- Angio RM dell'addome inferiore senza e con contrasto

* prestazioni erogate solo privatamente

Le attività del Poliambulatorio San Nicolò sono improntate alla massima correttezza e considerazione del paziente ed in particolare seguono i principi di:

Uguaglianza

La Struttura garantisce a tutti gli utenti l'accesso ai servizi sanitari offerti senza distinzione di età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche e psichiche, sociali od altro.

Imparzialità

La Struttura ispira la propria azione a criteri d'imparzialità, cioè di giustizia e di obiettività. Ad ogni utente è assicurato un servizio che rispecchi la sua dignità.

Continuità

Il Poliambulatorio San Nicolò si impegna a garantire a tutti i suoi pazienti i servizi con continuità, regolarità e senza interruzioni, adottando le misure necessarie per evitare disagi all'utenza. In caso di assenza programmata o non programmata dei responsabili, viene identificata all'interno una nuova persona preposta alla continuità del servizio, al fine di contenere al minimo gli eventuali disagi per i pazienti.

Diritto di scelta

Il Poliambulatorio San Nicolò riconosce all'utente il diritto di scelta della struttura sanitaria che meglio risponde alle proprie esigenze, nonché dell'operatore rispetto ai servizi offerti dallo Studio

Partecipazione

Gli utenti hanno il diritto all'informazione, diritto di presentare reclami e di averne risposta, nonché di presentare proposte di miglioramento dei servizi offerti dallo Studio.

Efficacia ed efficienza

I servizi e le prestazioni devono essere forniti adottando tutte le misure necessarie per soddisfare in modo congruo i bisogni e le richieste degli utenti. L'efficacia delle prestazioni è conseguenza dell'efficienza del sistema, del livello di specializzazione del personale, della modernità delle attrezzature, delle conoscenze medico-scientifiche più avanzate conseguenti alla formazione continua.

Accesso alle attività della struttura



La struttura è aperta al pubblico dal **lunedì** al **venerdì** dalle ore **8:00** alle ore **19:00** con orario continuato; il **sabato** dalle ore **8:00** alle ore **13:00**.

L'accesso al pubblico può avvenire con diverse modalità:

- per **richiesta diretta** alla Reception presso il Poliambulatorio
- attraverso il **CUP** con prenotazione presso il Poliambulatorio o in qualsiasi punto CUP/farmacia di Modena e Provincia (solo per residenti nella provincia di Modena)
- per **via telefonica** chiamando il centralino al numero **059.68.44.64** (solo per esami in regime privato o per utenti fuori Provincia/fuori Regione)
- inviando un'**e-mail** all'indirizzo snicolo@alliancemedical.it

L'utente può essere inviato alla struttura dal proprio medico di famiglia o dal medico specialista oppure accede spontaneamente per proprie esigenze personali.

Accesso alle attività della struttura

L'accesso alle strutture e l'orientamento al loro interno viene garantito agli utenti mediante la predisposizione di una serie di accorgimenti, che implicano la presenza di segnaletica di facile visibilità e comprensione, anche da parte di utenti stranieri (es. segnaletica sulla sicurezza, formata da colori e disegni univoci), e di segnaletica posta anche all'esterno della struttura, se necessario (es. indicazione degli ingressi/uscite, di parcheggi dedicati, ecc.).

Il Poliambulatorio adotta inoltre tutte le misure ritenute fondamentali per la riduzione delle differenze di accesso e la tutela dei cittadini fragili o appartenenti a categorie a rischio:



- ❖ assistenza a non vedenti ed ipovedenti all'accesso alle prestazioni diagnostiche sia in fase di prenotazione sia in fase di accettazione ed esecuzione; consentito l'accesso anche per i cani guida;



- ❖ assistenza a non udenti ed ipoudenti all'accesso alle prestazioni diagnostiche sia in fase di prenotazione sia in fase di accettazione ed esecuzione;



- ❖ possibilità di accesso di accompagnatore (se privo di controindicazioni cliniche, previa firma di apposito modulo) in caso di esami diagnostici a bambini e persone in condizioni di disagio psicofisico;



- ❖ precedenza in fase di accettazione alle donne in evidente stato di gravidanza, ai bambini di età inferiore a 3 anni, a persone portatrici di disabilità e relativi accompagnatori;



- ❖ precedenza per i pazienti barellati e per i pazienti con difficoltà motorie. La sede è dotata di un'area dedicata per l'attesa di tali pazienti.

Erogazione della prestazione



Accettazione

Al momento dell'erogazione della prestazione, il paziente deve presentarsi all'accettazione del Poliambulatorio esibendo i seguenti documenti:

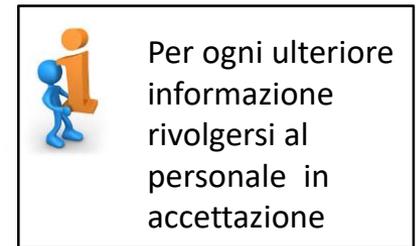
- ✓ Documento comprovante l'identità (Carta d'identità, passaporto o altro valido). Si ricorda che la patente di guida nella nuova versione non costituisce documento d'identità.
- ✓ Eventuali documenti rilasciati dal medico curante
- ✓ Tessera sanitaria
- ✓ È consigliabile disporre anche dell'eventuale documentazione clinica precedente e dell'elenco dei farmaci che si stanno assumendo
- ✓ Eventuale elenco delle sostanze cui si è allergici



Pagamento del ticket

Il pagamento del ticket, ove previsto, deve avvenire prima dell'esecuzione della prestazione, direttamente presso il Poliambulatorio.

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento delle prestazioni secondo le tariffe vigenti del Nomenclatore Regionale, uguali sia presso le strutture pubbliche che private accreditate. Per le prestazioni private è a disposizione - presso l'accettazione - il listino in vigore. I pagamenti possono essere effettuati presso il centro prima dell'esecuzione della prestazione a mezzo bancomat, carta di credito o contante.



Tariffe Speciali: «BEN-ESSERE MODENA»

Il Poliambulatorio ha aderito al progetto “**Ben-Essere Modena**” per agevolare i cittadini all’accesso delle prestazioni sanitarie di specialistica ambulatoriale. Il progetto è teso ad agevolare l’accesso ad una serie di prestazioni specialistiche e diagnostiche ambulatoriali di base (d’equipe) in regime libero professionale secondo un tariffario calmierato, con l’intento di costruire un organismo capace di dare una risposta unitaria, efficace, efficiente ed appropriata al fabbisogno assistenziale dei cittadini nell’ambito dell’attuale crisi economica.

Rilascio di referti e certificati

Il rilascio di referti conseguenti a visita specialistica e/o ecografia è immediato.

Il rilascio di referti conseguenti indagini radiologiche viene effettuato entro un termine massimo di 2/3 gg lavorativi, salvo particolari urgenze.

E' possibile richiedere l'invio del referto:

- ✓ presso una casella di posta elettronica
- ✓ via fax
- ✓ via posta (servizio a pagamento)
- ✓ presso la sede di Modena di Alliance Medical Diagnostic Srl (servizio gratuito) :
 - Poliambulatorio Check-Up Center (Strada San Faustino n. 155/A - Modena)

E' possibile delegare un congiunto o persona di fiducia al ritiro. La delega deve essere espressa in forma scritta, attraverso l'apposito modulo, firmata dal delegato e dal delegante ed accompagnata da copia di documento d'identità del delegante e documento d'identità del delegato.

Il rilascio di certificati comprovanti l'avvenuta prestazione può essere richiesto dal paziente al momento dell'accettazione.

Consenso informato

- L'utente ha diritto di essere informato e coinvolto nell'iter diagnostico e terapeutico; può accettare o rifiutare le proposte formulate dai medici, esprimendo la propria condivisione od il proprio rifiuto tramite la sottoscrizione del modulo di consenso informato.
- L'utente ha inoltre il diritto di ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni da parte dei medici come del personale paramedico operante nella branca in cui riceve la prestazione, secondo le competenze specifiche.

Umanizzazione

Il Poliambulatorio si impegna a garantire il rispetto di tutti i pazienti, senza distinzione di specificità culturali ed etniche .

Affidabilità del servizio

Prima dell'inizio degli esami o delle visite, viene eseguita un'attività di controllo da parte dell'Accettazione/Cassa, al fine di verificare la sussistenza dei requisiti necessari all'accettazione amministrativa del paziente.

Viene effettuata un'anamnesi del paziente, al fine di procedere al controllo dei requisiti sanitari.

Durante il processo è compito degli operatori che trattano il paziente procedere al controllo del buon andamento degli esami o delle visite, al fine di garantirne l'efficacia e l'efficienza.

In caso di mancata effettuazione della prestazione prenotata, viene data la possibilità al paziente di usufruirne, presso una delle altre sedi di Alliance Medical Diagnostic Srl (Poliambulatorio Check-Up Center / Poliambulatorio Losam). In alternativa, si prenota al paziente un nuovo appuntamento, nel più breve tempo possibile.



Rispetto della riservatezza

Al momento dell'accettazione all'utente vengono richieste le autorizzazioni al trattamento dei dati sensibili e alla divulgazione di informazioni sul suo stato di salute ai fini della tutela della salute dell'utente stesso.

Il Poliambulatorio garantisce comunque all'utente il segreto professionale in relazione a diagnosi, a terapie e a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano nell'ambito della prestazione.

La sottoscrizione di queste autorizzazioni è essenziale per l'esecuzione della prestazione.

Comfort ambientale

Nell'ottica di fornire un servizio costantemente orientato alla qualità, la struttura offre agli utenti una serie di comfort:

- distributori di bevande calde/fredde e di snack;
- riviste.

➤ **Telefoni cellulari**



Per il rispetto dell'ambiente e degli altri utenti, ed anche per evitare eventuali interferenze con le delicate apparecchiature elettroniche in uso nei vari ambulatori, si prega di spegnere i telefoni cellulari oltre l'ambiente d'accettazione.

➤ **Emergenza**



Il Poliambulatorio San Nicolò ha predisposto piani d'emergenza per eventi inattesi; tali piani possono scattare immediatamente all'occorrenza ed in essi ciascun elemento riveste un ruolo preciso. Gli obiettivi di tali piani sono di minimizzare i rischi cui gli utenti possono andare incontro a causa dell'evento, soccorrere chi è eventualmente coinvolto e controllare l'evento per la riduzione dei danni.

In caso di eventi imprevedibili, si prega di mantenere la calma e di eseguire quanto richiesto dal personale di reparto.

In particolare in caso di abbandono della struttura, non ritornare nell'ambiente da cui si proviene, ma dirigersi verso la più vicina uscita d'emergenza segnalata dai cartelli indicatori.

➤ **Segnalazioni e reclami**



Per la segnalazione di eventuali disservizi, l'utente può rivolgersi al personale di accettazione con le seguenti modalità:

- Segnalazione verbale
- Lettera in carta semplice (firmata)
- Telefono, fax, posta elettronica
- Compilazione dell'apposito modulo (**ALL PG COMPL.8_A**) da richiedere presso lo sportello di accettazione.

➤ **Fumo**



Ai sensi della legge 584/75 è vietato fumare in tutta l'area interna al Poliambulatorio. E' vietato anche l'uso di sigarette elettroniche. Chi proprio non possa farne a meno, è pregato di fumare all'esterno della struttura e di spegnere e riporre il materiale da fumo qualche minuto prima di rientrare negli ambienti del Poliambulatorio.

Politica e obiettivi per la qualità

Il Poliambulatorio San Nicolò è costantemente impegnato nel miglioramento del livello di qualità dell'erogazione dei propri servizi; per tale motivo si è dotato di un sistema di qualità interno ed ha adottato una **Politica per la Qualità** orientata a soddisfare le esigenze del Cliente, garantendo:

- una costante *innovazione tecnologica* ed *accrescimento del know how* al fine di rispondere adeguatamente alle esigenze del mercato
- la *soddisfazione ed alti livelli di servizio e delle prestazioni medico sanitarie ai pazienti*
- *l'adeguatezza delle strutture e dei servizi* agli standard richiesti dalle normative vigenti (salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, abbattimento delle barriere architettoniche, smaltimento dei rifiuti speciali, pulizia e comfort dei locali, ecc.).

Nell'ottica del miglioramento continuo, si pongono quali obiettivi per la Qualità:

- Monitorare costantemente la soddisfazione del cliente (*Customer Satisfaction*), attraverso la distribuzione di moduli di rilevazione della qualità del servizio e attraverso la grande attenzione alle segnalazioni che pervengono sia direttamente dalla clientela sia dai collaboratori.
- Ampliare l'offerta e potenziare la qualità assistenziale, tecnico-professionale ed organizzativa delle prestazioni attraverso l'impiego di attrezzature sanitarie di ultima generazione, dalle più semplici alle più complesse, adatte a offrire il massimo della capacità tecnologica attuale.
- Garantire la sicurezza degli operatori e degli utenti
- Valorizzare la professionalità delle risorse umane attraverso la formazione continua dei propri collaboratori, mediante organizzazione di momenti di formazione professionale e specializzazione.



Standard di servizio

Di seguito si riporta la mappatura degli standard di prodotto che il Poliambulatorio San Nicolò intende perseguire mediante la propria politica di miglioramento continuo, con gli indicatori che consentono di mantenere monitorato il livello qualitativo.

La Direzione valuta il raggiungimento e l'adeguatezza degli obiettivi fissati in relazione a: esigenze e aspettative del Cliente, requisiti cogenti, risorse a disposizione.

Parametro	Indicatore	Standard
Monitoraggio della Customer Satisfaction	Accessibilità del servizio Condizioni dell'ambiente Comportamento del personale Puntualità nella prestazione (tempi di attesa)	Ottimo
Applicazione della procedura reclami	Numero di risposte scritte entro 15 giorni dalla ricezione del reclamo/numero di reclami	100%
Disponibilità ed efficienza delle apparecchiature	N. ore fermo macchina dovute a guasti	Tendenziale 0 ore
Tempi di consegna referti	Numero di referti consegnati oltre il termine previsto/Numero di referti consegnati	Tendenziale 0%
Personalizzazione e umanizzazione	Il personale è identificabile tramite targhette chiare e leggibili	100%

Questionario di Soddisfazione

	MANUALE QUALITA' Misurazione, Analisi e Miglioramento	ALL MQ 06
	Mod.06.1 Questionario Customer Satisfaction	Pag. 1/1

Gentile Cliente,
allo scopo di migliorare costantemente i nostri servizi, La preghiamo di volere cortesemente riempire questo modulo completamente anonimo e depositarlo nell'apposta cassetta.
Ringraziando, Le porgiamo i più cordiali saluti.

 Accessibilità del servizio:	Condizioni dell'ambiente:
Giudizio sulle modalità di prenotazione <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso	pulizia generale e dei servizi <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso
Tempestività di risposta call center <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso	comfort della sala d'aspetto <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso

 Comportamento del personale:	Tempi di attesa tra:
personale prenotazione/accettazione <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso	prenotazione ed esecuzione della prestazione <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso
personale sanitario <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso	arrivo presso la struttura ed esecuzione della prestazione <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso
informazioni sull'esame fornite dal medico <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso	esecuzione della prestazione e ritiro del referto <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso
riservatezza <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso	

Giudizio complessivo:
qualità del servizio <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
consiglierebbe ad altri questa struttura? <input type="checkbox"/> sì <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> non so
Suggerimenti _____ _____

Documento di proprietà del Gruppo Alliance Medical - Riproduzione vietata

Orientati ad un continuo miglioramento delle nostre prestazioni, saremmo interessati a conoscere la Sua opinione riguardo la Struttura, il personale che vi opera ed i servizi offerti. Le Sue indicazioni ci saranno molto utili per esaminare i problemi sollevati ed i possibili interventi per accrescere la qualità dei nostri servizi. Pertanto Le chiediamo di compilare, il **Questionario di Soddisfazione**, assolutamente anonimo, disponibile in accettazione. Il modulo potrà essere compilato **presso il Poliambulatorio San Nicolò** e depositato negli appositi contenitori.

Altrimenti può lasciare un commento sul sito:

<http://www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/poliambulatorio-san-nicolo> nello spazio dedicato



Inviateci il vostro commento

Si prega di inserire il vostro commento

2 + 1 =

Il Suo contributo ci aiuterà nell'evoluzione costante che deve accompagnare il nostro lavoro, oggi e per il futuro. RingraziandoLa sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.