



CARTA DEI SERVIZI

Alliance Medical Diagnostic Srl

Poliambulatorio Losam

Presentazione

Gentile Signora, Gentile Signore,

Le presentiamo la Carta dei Servizi del Poliambulatorio Losam 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 po' di storia

- ❖ **1983** - Il Poliambulatorio Privato LOSAM S.r.l. è stato presente a Soliera dal 1983 fino al 2008, dove, nel mese di settembre dello stesso anno, si è trasferito in una nuova struttura presso Carpi; esso rappresenta una delle più importanti strutture sanitarie poliambulatoriali private della provincia di Modena. Autorizzato dalla Regione Emilia Romagna come Poliambulatorio di Medicina Specialistica e come centro di fisiokinesiterapia, ha sviluppato un programma di miglioramento continuo, al fine di garantire un servizio sempre più conforme alle esigenze dell'utenza, diventando un punto di riferimento territoriale, per la qualità delle prestazioni erogate, per la cortesia e professionalità dello staff medico, paramedico ed amministrativo.
- ❖ **2009** - Nel luglio 2009 il Poliambulatorio ha ottenuto l'accreditamento istituzionale al Servizio Sanitario Nazionale, grazie al quale è possibile usufruire di prestazioni ambulatoriali e di diagnostica per immagini in convenzione con il SSN.
- ❖ **2009** - Nel dicembre 2009 il Poliambulatorio Losam è stato acquisito dalla Società Alliance Medical Srl che lo ha integrato all'interno dei suoi Centri Diagnostici curandone la nuova organizzazione.

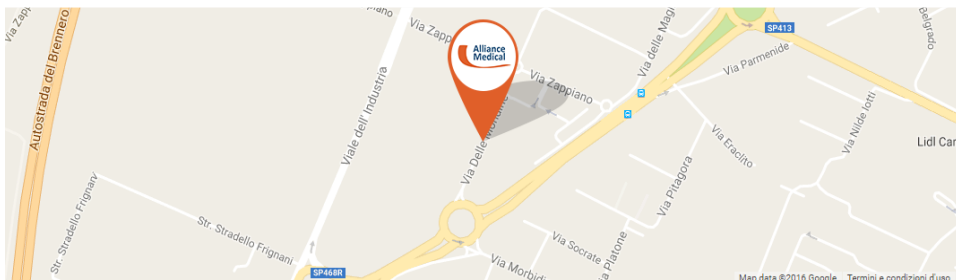
Il Poliambulatorio offre una qualificata assistenza attraverso competenza, professionalità ed umanità, perseguendo il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi, con l'adozione di ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi.

Struttura operativa



Dove siamo

Il Poliambulatorio Losam è situato in **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: losam@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 dei treni e degli autobus.

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 Santese Giuseppina – Specialista in Cardiologia

Angiologia

- 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
- Scleroterapia*

Cardiologia

- Visita specialistica
- Elettrocardiogramma (E.C.G.)
- Elettrocardiogramma dinamico secondo Holter 24 h*
- Monitoraggio della pressione arteriosa 24 h*
- Test da sforzo con cicloergometro
- Ecocolordopplergrafia cardiaca

Logopedia*

- Tecniche cognitive per training logopedico individuale
- Disturbi e patologie del linguaggio e della deglutizione
- Valutazione logopedica

Punto Prelievi*

Oculistica

- Visita specialistica
- Esame visus
- Controllo tono oculare (tonometria)*
- Esame fundus oculi
- Pachimetria*
- Test di Schirmer*

Neurologia

- Visita specialistica
- Elettromiografia*

Ortopedia e Traumatologia

- Visita specialistica
- Infiltrazioni articolari e periarticolari
- Artrocentesi*
- Onde d'Urto*

Urologia

- Visita specialistica
- Ecografia prostatica/transrettale
- Studio del varicocele



Endocrinologia

- Visita specialistica
- EcoTiroide

Gastroenterologia- Endoscopia digestiva

- Visita specialistica

I nostri servizi - Attività ambulatoriali

Direttore Sanitario Dr.ssa Santese Giuseppina – Specialista in Cardiologia

Scienze dell'alimentazione*

- Analisi del comportamento alimentare
- Valutazione dello stato nutrizionale
- Rieducazione e riabilitazione nutrizionale personalizzata
- Elaborazione dieta

Psicologia*

- Osservazione psicodiagnostica
- Psicoterapia individuale
- Psicoterapia familiare

Otorinolaringoiatria

- Visita specialistica
- Fibroendoscopia diagnostica delle prime vie aeree*

Fisiatria

- Visita specialistica
- Manipolazioni vertebrali*
- Mesoterapia antalgica*
- Infiltrazioni*
- Onde d'urto*

Fisiokinesiterapia e riabilitazione funzionale

- Diadinamica*
- Elettrostimolazioni
- Elettrostimolazioni Compex*
- Idrogalvonoterapia*
- Infrarossi
- Ionoforesi*
- Laserterapia a scansione*
- Laserterapia YAG*
- Laserterapia IR*
- Magnetoterapia*
- Tens*
- Tecarterapia*
- Trazioni cervicali*
- Ultrasuoni*
- Ultravioletti*
- Kinesiterapia*
- Ginnastica correttiva*
- Linfodrenaggio manuale
- Manipolazioni vertebrali*
- Mc.Kenzie*
- Massoterapia (massaggio decontratturante)*
- Massaggio connettivale*
- Riabilitazione funzionale attiva e passiva
- Riabilitazione post traumatica
- Riabilitazione post chirurgica
- Rieducazione neuromotoria
- Rieducazione posturale globale*



* Prestazioni erogate in regime privato

I nostri servizi - Attività ambulatoriali - Diagnostica per immagini

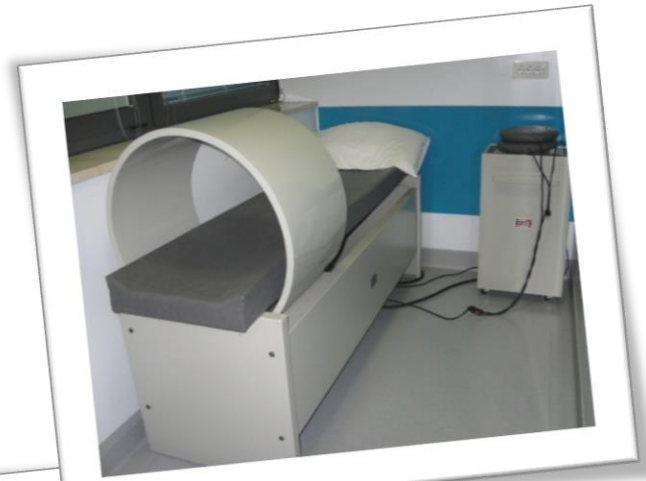
Direttore Sanitario Dr.ssa Santese Giuseppina – Specialista in Cardiologia

Dermatologia

- Visita specialistica
- Check-up nevi in videodermatoscopia*
- Asportazione chirurgica di lesioni benigne (nevi, liposomi, cisti, verruche, condilomi, xantelasmi palpebrali)*
- Diatermocoagulazione di papillomi penduli*
- Diatermocoagulazione o crioterapia di neoformazioni benigne
- Terapia molluschi contagiosi*
- Biopsia della cute e del tessuto sottocutaneo*
- Curettage di unghia, matrice ungueale o plica ungueale*
- Rimozione di corpo estraneo senza incisione*

Ecografia

- Ecografia addominale
- Ecografia muscolare ed articolare
- Ecografia tessuti molli
- Ecografia mammaria
- Ecografia tiroide
- Ecografia ghiandole salivari
- Ecografia scrotale e testicolare
- Ecografia vescicale
- Ecografia anca neonatale*



* Prestazioni erogate in regime privato

Principi fondamentali



Le attività del Poliambulatorio Losam 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 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 Losam 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 Losam riconosce all'utente il diritto di scelta della struttura sanitaria che meglio risponde alle proprie esigenze, nonché dell'operatore rispetto ai servizi offerti dal Poliambulatorio.

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 dal Poliambulatorio.

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 **Punto Prelievi** osserva i seguenti orari: **lunedì, martedì, giovedì** dalle **8:00** alle **10:00**

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 losam@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 centro.

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 presso il centro prima dell'esecuzione della prestazione a mezzo bancomat, carta di credito o contante.



Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione

Rilascio di referti e certificati

- Il rilascio di referti conseguenti a visita specialistica e/o ecografia è immediato.
- Il rilascio di certificati comprovanti l'avvenuta prestazione può essere richiesto dal paziente al momento dell'accettazione.

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.

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.



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 San Nicolò). 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.

Umanizzazione

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

➤ **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 Losam 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 normativa vigente, 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 Losam 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*
- un *rafforzamento delle partnership con le strutture locali del SSN*
- *l'adeguatezza delle strutture e dei servizi agli standard richiesti dalle normative vigenti*

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

- Monitorare costantemente la Customer Satisfaction ai fini di un controllo della qualità del servizio erogato 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 anche mediante organizzazione di momenti di formazione professionale e specializzazione per i propri collaboratori nonché attraverso il monitoraggio della formazione individuale dei singoli libero professionisti



Standard di prodotto

Di seguito si riporta la mappatura degli standard di prodotto che il Poliambulatorio Losam 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 Losam** e depositato negli appositi contenitori.

Altrimenti può lasciare un commento sul sito:

<http://www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/poliambulatorio-losam> 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.