

ALLEGATO 2



CARTA DEI SERVIZI

SOMMARIO

1. PREMESSA.....	2
2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	2
3. OPERATORI RESPONSABILI	3
4. MODALITÀ DI PRENOTAZIONE E ACCESSO ALLA STRUTTURA.....	5
5. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI	6
6. STANDARD E INDICATORI DI QUALITÀ.....	7

La **Carta dei Servizi**, redatta secondo le disposizioni del D.P.C.M. 19/5/95, è resa disponibile per la consultazione sul banco accettazione e sul sito internet www.vibimedica.com.

Insieme al **tariffario delle prestazioni** riassume il materiale informativo destinato all'utenza di cui al requisito **OGPAZ03**.

Insieme all'apposita segnaletica attraverso cui l'utenza è informata circa l'orario di accesso alle prenotazioni, l'elenco delle specialità disponibili, le modalità di prenotazione e i tempi di consegna dei referti, integra la previsione di cui ai requisiti **OSASA09**.

Il riesame periodico dei contenuti del materiale informativo viene effettuato da un apposito Nucleo Operativo (**Nucleo Permanente di Comunicazione**). Il materiale informativo è comunque sempre autorizzato dal Direttore Sanitario prima della sua pubblicazione o della sua ostensione al pubblico.

Bresso, 24/05/2018

Il Direttore Sanitario
dr. Vincenzo Bonanno

Redazione del documento curata dal Nucleo Permanente.

MATRICE DI VALIDAZIONE

Rev.	Elaborazione Responsabile qualità	Validazione Direttore Sanitario	Approvazione Direttore Generale
4	FIRMA VINCENZO BELLINI	FIRMA DR. DOMENICO SOMMARIVA	FIRMA VINCENZO BELLINI

MATRICE DELLE REVISIONI

Rev.	Data	Descrizione della modifica
0	08.03.2012	Prima emissione
1	14.04.2012	Seconda emissione causa sostituzione direzione sanitaria
2	14.10.2012	Terza emissione causa presentazione istanza di accreditamento
3	22.04.2013	Quarta emissione causa adeguamento listini e personale afferente alla struttura
4	18.01.2016	Quinta emissione causa variazione personale operante
5	24/05/2018	Sesta emissione causa variazione Direzione Sanitaria

1. PREMESSA

La **Carta dei Servizi** è il documento attraverso il quale l'utenza risulta informata riguardo la tipologia delle prestazioni erogate, gli operatori responsabili delle prestazioni, gli orari, i costi, i criteri e le modalità di accesso. Insieme alla cartellonistica e alla segnaletica affissa nel poliambulatorio costituisce l'adempimento previsto dal requisito **OGPAZ03**.

La **Carta dei Servizi** è redatta secondo i seguenti principi informativi:

- imparzialità nell'erogazione delle prestazioni e uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi;
- informazione ai pazienti sui servizi offerti e sulle modalità di erogazione;
- definizione di standard e assunzione di impegno rispetto alla promozione della qualità del servizio e alla determinazione di modalità di valutazione costante della qualità stessa;
- organizzazione di modalità strutturate per la tutela dei diritti dei cittadini;
- ascolto delle opinioni e dei giudizi, sulla qualità del servizio, espressi dai cittadini direttamente o tramite le Associazioni che li rappresentano attraverso modalità e strumenti di partecipazione e coinvolgimento.

2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

L'ambulatorio denominato **VIBIMEDICA** è una struttura sanitaria ambulatoriale privata che svolge la propria attività sanitaria in regime di accreditamento e che, dopo aver concluso le necessarie procedure, è ora in grado di erogare all'interno dei locali di via Vittorio Veneto 1/f le prestazioni di Medicina Fisica e Riabilitazione in convenzione con il SSR.

Oltre a prestazioni in nuove branche autorizzate o accreditate, nella struttura confluiscono le prestazioni in passato erogate in regime autorizzativo da Vibident srl, presente da oltre 25 anni in Bresso, via Don Minzoni 26, con la denominazione di Centro Odontoiatrico VIBIDENT, struttura che da sempre ha garantito cure odontoiatriche con standard qualitativi molto elevati, avvalendosi di una affermata equipe medica che ha permesso ai pazienti di usufruire, per casi clinici complessi, della consulenza di specialisti in medicina interna e pediatrica al fine di acquisire maggiore consapevolezza dell'aspetto medico salustistico complessivo e, in regime di accreditamento, convenzionata con il Sistema Sanitario Regionale, da Studio Radiologico del Rondò srl, presente per l'attività di Medicina Fisica e Riabilitazione (fisioterapia) in via Vittorio Veneto 9/F, Bresso.

Ubicata al piano terra, in unità immobiliare di tipologia commerciale prospiciente direttamente la via pubblica, VIBIMEDICA srl si sviluppa su un'ampia superficie di circa 190 mq. (compreso il piano interrato con locali senza permanenza di persone).

Il **dr. Vincenzo Bonanno**, medico chirurgo iscritto all'Ordine Professionale dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri di Milano, iscritto dal 17/03/2008 n. 40867 nato a Milano il 20/07/1981, laureato in Medicina e Chirurgia presso l'Università di Milano il 17/10/2007, con Specializzazione in Maxillo facciale, è stato designato **Direttore Sanitario** da **VIBIMEDICA srl**, con lo scopo di cooperare alla realizzazione di quanto la società ha nel proprio oggetto sociale, e cioè, per la parte prettamente sanitaria:

- organizzazione di mezzi e servizi per esercizio di assistenza polispecialistica in campo sanitario;
- erogazione di prestazioni sanitarie di elevata specializzazione nelle aree di competenza;
- erogazione di prestazioni sanitarie di base e di media complessità nell'ambito della prevenzione e della cura.

3. OPERATORI

cognome nome	ruolo	mansione	titolo di studio
BONANNO VINCENZO	Direttore sanitario	Medico Chirurgo	LAUREA IN MEDICINA E CHIRURGIA Spec. Maxillo Facciale
GRIGORE LILIANA	sanitario	Medico Chirurgo	LAUREA IN MEDICINA E CHIRURGIA Spec. Pediatria
BOTTAZZI GIANNA MARIA	sanitario	Medico Chirurgo	LAUREA IN MEDICINA E CHIRURGIA Spec. ORL
FRIGERIO ELENA	sanitario	Medico Chirurgo	LAUREA IN MEDICINA E CHIRURGIA Spec. Dermatologia e Venereologia
FESTA ADEMIR	sanitario	Medico Chirurgo	LAUREA IN MEDICINA E CHIRURGIA Spec. Medicina Fisica e Riabilitazione
MEMORIA SERGIO ANTONINO	sanitario	Medico Chirurgo	LAUREA IN MEDICINA E CHIRURGIA Spec. Ortopedia e Traumatologia
FIORENZI ANNA MARIA	sanitario	Medico Chirurgo	LAUREA IN MEDICINA E CHIRURGIA Spec. Malattie infettive Medicina Interna
BOTTINO ANDREA	sanitario	Odontoiatra	LAUREA IN ODONTOIATRIA
DE VECCHI GIUSEPPE	sanitario	Odontoiatra	LAUREA IN ODONTOIATRIA
VILLANI FEDERICO	sanitario	Odontoiatra	LAUREA IN ODONTOIATRIA
CANEPA FEDERICA	sanitario	Odontoiatra	LAUREA IN ODONTOIATRIA
FILOTE TATIANA	sanitario	Odontoiatra	LAUREA IN ODONTOIATRIA
ZEVOLLI MICHELA	sanitario	Odontoiatra	LAUREA IN ODONTOIATRIA

LANDI CHIARA	tecnico	Igienista	LAUREA IN IGIENE DENTALE
GALLI NICCOLO' GASTONE	tecnico	Igienista	LAUREA IN IGIENE DENTALE
PILIA SERENA	tecnico	infermiere	LAUREA INFERMERISTICA
SILINI MONICA	tecnico	infermiere	DIPLOMA INFERMIERISTICA
MARCHESI MARTA MARIKA	tecnico	psicologo	LAUREA IN PSICOLOGIA
MAGGIANO MICHELA	tecnico	audiometrista	LAUREA IN TECNICHE AUDIOMETRICHE
VIGANO' ALESSANDRO	tecnico	massofisioterapista	LAUREA IN SCIENZE MOTORIE E DELLO SPORT
LOCATELLI CHIARA	tecnico	fisioterapista	LAUREA IN FISIOTERAPIA
ALBANI ELEONORA SOFIA	tecnico	fisioterapista	LAUREA IN FISIOTERAPIA
NICOLI EDOARDO	tecnico	fisioterapista	LAUREA IN FISIOTERAPIA
CRIPPA LAURA	Tecnico ASO	ASO assist poltrona	LICEO CLASSICO
PIUBELLI GIUSEPPINA	Tecnico	ASO assist poltrona	DIPLOMA PERITO CHIMICO
SEREGNI FEDERICA	amministrativo	impiegato	LICEO DELLE SCIENZE UMANE
CITO SELENE	amministrativo	impiegato	LAUREA ECONOMIA GESTIONALE
CASATI SIMONETTA	amministrativo	impiegato	DIPLOMA DI RAGIONERIA
FIRRIOLO SIMONA	amministrativo	impiegato	LAUREA ECONOMIA GESTIONALE

4. MODALITÀ DI PRENOTAZIONE E ACCESSO ALLA STRUTTURA

Gli ambulatori sono aperti al pubblico nei seguenti orari:

	AMBULATORI	
	DALLE	ALLE
Lunedì	8.30- 13.00	14.00-19.30
Martedì	8.30- 13.00	14.00-19.30
Mercoledì	8.30- 13.00	14.00-19.30
Giovedì	8.30- 13.00	14.00-19.30
Venerdì	8.30- 13.00	14.00-19.30
Sabato	9.00	

L'accesso, oltre ad essere ben segnalato da adeguata cartellonistica, risulta possibile anche alle persone con impedita o limitata capacità motoria in quanto sono assenti dislivelli con il piano stradale.

Le prenotazioni possono essere effettuate:

- direttamente (anche attraverso una persona di fiducia) presso la sede di via Vittorio Veneto 1/F, Bresso,
 - per telefono, al n. 02.61039453 o al n. 02.6140345, **dal LUNEDÌ AL SABATO 9.30 alle 12.30**
dal lunedì al venerdì dalle 14.30 alle 19.00
 - per fax, al n. 02.66506648
 - ,
- per e.mail, all'indirizzo info@vibimedica.com

Durante gli orari di apertura è prevista la presenza di almeno un medico indicato quale responsabile delle attività cliniche svolte in quel momento nell'ambulatorio, come prevede il requisito autorizzativo **OSASA01**.

È anche prevista, ai sensi del requisito **OSASA02**, la presenza di personale in numero proporzionale agli accessi ambulatoriali e alla tipologia dell'attività svolta. Infatti risultano disgiuntamente o congiuntamente presenti:

- il personale di accettazione
- il personale amministrativo
- il medico specialista
- l'odontoiatra
- il direttore sanitario.

5. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

Le prestazioni erogate rientrano nelle seguenti branche specialistiche:

BRANCA SPECIALISTICA	STATUS
MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE	ACCREDITATA E CONVENZIONATA SSR
DERMOSIFILOPATIA E VENEREOLOGIA	ACCREDITATA
ODONTOSTOMATOLOGIA CHIRURGIA MAXILLO/FACCIALE	ACCREDITATA
OTORINOLARINGOIATRIA	ACCREDITATA
ORTOPEDIA	ACCREDITATA
MEDICINA AD INDIRIZZO ESTETICO	ACCREDITATA
MEDICINA INTERNA	ACCREDITATA
PEDIATRIA	ACCREDITATA
REUMATOLOGIA	ACCREDITATA
PSICOLOGIA	ACCREDITATA

Invitiamo la gentile clientela a prendere visione del Tariffario del Centro, esposto anche sul sito istituzionale www.vibimedica.com, ricordando tuttavia, per correttezza e assoluta trasparenza, che ogni singolo trattamento è oggetto di preventivo e meritevole di una complessiva considerazione del caso clinico sottoposto. Indicativamente le prestazioni, da saldare a fine terapia o secondo le modalità concordate, contro rilascio di idoneo documento fiscale, e le relative tariffe.

STANDARD E INDICATORI DI QUALITÀ

OBIETTIVI	STANDARD E INDICATORI DI QUALITÀ
IDENTIFICABILITÀ OPERATORI	Tutto il personale è fornito di apposito badge di identificazione, tenuto in evidenza.
INFORMARE IL PAZIENTE SUI SERVIZI DELLA STRUTTURA	Il personale di accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni.
RISPETTARE LA DIGNITÀ E LA PRIVACY DEL PAZIENTE	I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio, il cui accesso è consentito al solo personale autorizzato. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. Gli ambulatori e i box di terapia fisica, al momento dell'erogazione della prestazione, risultano costantemente chiusi. I servizi igienici sono predisposti per i disabili.
GARANTIRE PROFESSIONALITÀ	Vibimedica srl si avvale della collaborazione di personale qualificato che frequenta corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività. Il personale medico opera secondo linee guida validate. Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni.
GARANTIRE TECNOLOGIE APPROPRIATE E VERIFICATE	Vibimedica srl effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati. La Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa si aggiornano continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valutano le opportunità di acquisizione.
GARANTIRE ASSISTENZA LOGISTICA	Vibimedica srl offre la possibilità di utilizzare l'impianto di telefonia fissa per ragioni inerenti la patologia (es. chiamata al proprio medico curante) o la logistica (es. chiamata ai propri familiari per il trasporto a casa). Tale standard integra positivamente il requisito SSASA08 .

6. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Tutela: i pazienti hanno la possibilità di avanzare reclamo alla Direzione della struttura. Il reclamo può essere verbale, chiedendo al personale di accettazione un incontro che potrà anche avvenire immediatamente, compatibilmente con l'attività in corso di svolgimento, o scritto, non anonimo, su apposito modulo. Di tutti i reclami, verbali e scritti, viene tenuta apposita registrazione (ossia raccolta dei moduli di reclamo), soprattutto ai fini del miglioramento della qualità aziendale.

Verifiche: per la verifica del grado di apprezzamento da parte del paziente riguardo le prestazioni erogate, sia dal punto di vista professionale, sia dal punto di vista della qualità dell'approccio umano e personalizzato, è stabilito semestralmente un programma di controllo della soddisfazione della clientela, attraverso la distribuzione di un questionario di verifica. I dati, raccolti ed analizzati, hanno lo scopo di fornire indicazioni alla Direzione sul miglioramento continuo dei servizi.

Nella pagina seguente è presente il Modulo per la PRESENTAZIONE DEI RECLAMI.

DATA _____

MODULO PRESENTAZIONE RECLAMI

IL/LA SOTTOSCRITTO/A _____

NATO/A _____ IL _____

RESIDENTE NEL COMUNE DI _____

VIA _____

TELEFONO _____ e.mail _____

recatosi presso l'ambulatorio il giorno _____ rivolge reclamo per il seguente motivo:

Resta in attesa di risposta. Distinti saluti.

FIRMA

Riservato all'Ufficio

Anno _____

n. di Registrazione: _____