

## **CARTA DEI SERVIZI**

redatta in ottemperanza al DPCM 17 maggio 1995

“Schema generale di riferimento per la Carta dei Servizi Pubblici Sanitari”

attuativo dell'art. 2 della L. 273/95

Direttore Sanitario: Dott.ssa Stefania Paolino, specializzata in Dermatologia e Venereologia.

### **GENERALITA'**

La Carta dei Servizi Sanitari è un adempimento obbligatorio regolamentato dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995; un requisito vincolante ai fini dell'autorizzazione in ambito sanitario; il documento con il quale il soggetto erogatore si assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza in relazione ai servizi e alle modalità di erogazione degli stessi oltre che agli standard di qualità; il documento con il quale il soggetto erogatore informa l'utente sulle tutele previste; un documento contenente le informazioni sui percorsi messi a disposizione dell'utente per la fruizione delle prestazioni erogate.

La Carta dei Servizi Sanitari assegna un ruolo specifico sia agli enti erogatori dei servizi, sia ai cittadini nell'intento di garantire un servizio di buona qualità ai cittadini-utenti-pazienti.

La Carta dei Servizi Sanitari, infine, indica le modalità attraverso le quali gli utenti possono procedere a fornire suggerimenti e segnalazioni.

Le norme di riferimento fondamentali per la Carta dei Servizi Sanitari sono:

- la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, recante “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”, che vengono in tale contesto definiti come volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, primo tra tutti quello alla salute, anche quando tali servizi siano “svolti in regime di concessione o mediante convenzione”;
- il DPCM 19 maggio 1995, concernente lo Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari, provvedimento in cui viene ribadito che a tale adempimento devono ottemperare i “soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari anche in regime di concessione o mediante convenzione” e che tali soggetti sono tenuti a dare “adeguata pubblicità agli utenti” della propria “carta”;
- le linee guida del Ministero della Sanità (SCPS) N. 2/95 relative all'Attuazione della Carta dei Servizi Sanitari nel servizio sanitario nazionale, documento di indirizzo in cui sono ribaditi i principi informativi della Carta e illustrati i suggerimenti di struttura e di contenuto.

La Legge 502/92 recante “Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'art.1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421” con l'articolo 14 “Diritti del cittadino” ha introdotto una serie di indicatori relativi alla personalizzazione, umanizzazione, informazione, confort e prevenzione finalizzati a valutare la qualità delle prestazioni erogate, per garantire la buona qualità dell'assistenza.

Questi indici rappresentano il grado di soddisfazione degli utenti in merito a: accessibilità ed equità di accesso ai servizi, rapporto operatore/paziente, umanizzazione, confort e privacy dell'assistenza.

Il documento di riferimento di detti parametri è “La Carta dei servizi pubblici sanitari”, disposta dal Dipartimento della Funzione pubblica, d'intesa con il Ministero della Sanità, regolamentata dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 1995 pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica n° 125 del 31.05.1995. La Carta è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti.

## **POLITICA DELLA QUALITA' e PRINCIPI**

Il Centro Medico Fieschi S.r.l. è una struttura sanitaria ambulatoriale privata, polispecialistica, a bassa complessità, attiva nei settori della prevenzione, diagnosi e cura.

La struttura è attiva in Genova (GE), Via Fieschi n. 8/13 (ambulatori specialistici e area chirurgica ambulatoriale).

### **La mission ed i valori**

Sicurezza, qualità e comfort costituiscono i valori sui quali è costruito l'impianto organizzativo del Centro Medico Fieschi.

La società è impegnata a lavorare con l'obiettivo di costituire un presidio ben integrato nella rete del Servizio Sanitario e un punto di riferimento per i pazienti che intendono accedere alla sanità privata anche in regime di libera professione.

Il Centro Medico Fieschi è orientato al miglioramento costante delle proprie *performance* mediante un sistema organizzativo attento alle esigenze del paziente e del suo medico curante, all'aggiornamento del personale ed all'utilizzo di apparecchiature tecnologicamente avanzate, ospitate in locali che assicurano *comfort* e benessere.

Particolare attenzione viene riservata agli aspetti della sicurezza, per il paziente e per gli operatori: vengono sistematicamente tenuti sotto controllo gli aspetti della manutenzione delle apparecchiature, così da garantire l'affidabilità della prestazione sanitaria.

L'erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

### **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 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 Centro 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 Centro riconosce all'utente il diritto di scelta della struttura sanitaria che meglio risponde alle proprie esigenze, nonché dell'operatore rispetto ai servizi offerti dal centro.

## **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 centro.

## **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.

## **INFORMAZIONI GENERALI PER L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI**

### **Diritti e doveri dell'utente che si rivolge al Centro Medico Fieschi**

1. Il Centro Medico Fieschi lavora su base programmata, con agende di lavoro organizzate in modo da rispettare al massimo la puntualità rispetto agli orari fissati, fermo restando che la specificità tipica delle attività sanitarie può determinare ritardi non ascrivibili all'organizzazione del lavoro.
2. L'appuntamento deve essere concordato con la segreteria, aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 19:30. La prenotazione di visite specialistiche può avvenire anche telefonicamente al numero 347 145761; la richiesta di prestazioni può essere inoltrata anche a mezzo WhatsApp cui farà seguito una chiamata da parte della segreteria e a mezzo mail al seguente indirizzo: [centromedicofieschi@gmail.com](mailto:centromedicofieschi@gmail.com). L'utente può essere inviato alla struttura dal proprio medico di famiglia o dal medico specialista oppure accede spontaneamente per proprie esigenze personali.
3. Al momento della prenotazione il paziente riceve le informazioni necessarie al corretto e completo espletamento delle pratiche, alla eventuale preparazione all'esame, agli accorgimenti da adottare (particolare tipo di abbigliamento, eventuale necessità di accompagnamento), ai costi da sostenere ed alle modalità di pagamento.
4. Il paziente che non possa presentarsi all'appuntamento fissato è tenuto ad informarne la segreteria con almeno 24 ore di anticipo.
5. Si invita il paziente a presentarsi in orario all'ambulatorio, al fine di evitare ritardi che possano recare danno agli altri pazienti.
6. Si richiede al paziente ed ai suoi accompagnatori un atteggiamento di fattiva collaborazione con gli operatori, di buona educazione nei confronti degli altri utenti, di rispetto per arredi ed apparecchiature.

7. Si consiglia il paziente di presentarsi in segreteria con circa 15 minuti di anticipo rispetto all'orario dell'appuntamento, munito della tessera sanitaria cartacea e di un documento di identità (carta di identità, passaporto, patente).

8. Il pagamento può essere effettuato anche mediante assegno bancario non trasferibile, POS (Bancomat) e Carta di Credito.

9. È importante portare con sé tutta la eventuale precedente documentazione clinica inerente la prestazione sanitaria prenotata. Se la prestazione richiesta prevede una preparazione / informazioni preliminari, in fase di prenotazione l'utente viene opportunamente informato da parte del personale del centro.

10. Non si consegnano referti a persone diverse dal diretto interessato, se non con delega firmata dal paziente sul modulo consegnatogli all'atto dell'indagine. Il paziente può peraltro richiedere che il referto venga spedito, a sue spese, al domicilio da lui indicato; il referto può inoltre essere anticipato a mezzo mail, sempre su richiesta del paziente, sollevando il Centro Medico Fieschi da ogni responsabilità derivante dalla possibile indebita ricezione/visione da parte di terzi che avessero accesso all'account di posta elettronica.

11. I minori devono essere accompagnati dai genitori o comunque da chi esercita la responsabilità genitoriale; il genitore che si presenta da solo deve assumersi - mediante sottoscrizione di atto sostitutivo di notorietà - la responsabilità di rappresentare anche il genitore assente, sempre che quest'ultimo eserciti la responsabilità genitoriale; i genitori possono comunque delegare un adulto ad accompagnare il minore (con documento scritto corredato dalla copia del documento di identità).

12. I dati personali raccolti sono trattati in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. L'interessato può prendere visione delle informative privacy presso il centro, tramite la sezione "Modulistica" o i canali utilizzati per effettuare la prenotazione. L'organizzazione tratta i dati sensibili dei pazienti nel pieno rispetto dell'art. 13 del Regolamento 2016/679/UE relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati. Al momento della presa in carico del paziente, il modulo del consenso per il trattamento dei dati personali viene consegnato all'utente per la firma di accettazione. A garanzia della riservatezza, la cartella personale dell'utente è conservata in area protetta a disposizione unicamente del medico o terapeuta competente.

### **ACCESSO ALLE ATTIVITA' DELLA STRUTTURA**

L'accesso alla struttura e l'orientamento al suo interno vengono garantiti 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).

Il Poliambulatorio è situato nel centro del Comune di Genova ed è facilmente raggiungibile sia con i mezzi pubblici sia con quelli privati: in prossimità del centro, si trovano infatti le fermate delle linee autobus principali che collegano il ponente e il levante cittadino al centro. Gli utenti potranno inoltre utilizzare auto silos privati e comunali dislocati nelle immediate vicinanze di Via Fieschi.

Il servizio di segreteria è a disposizione degli utenti, per prenotazioni telefoniche e per informazioni riguardanti le modalità di accesso alla struttura, i servizi, i costi delle prestazioni e i tempi di prenotazione.

## **EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE**

### **Accettazione**

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

- Documento comprovante l'identità (carta d'identità, passaporto o altro valido)
- 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.

### **Rilascio di referti e certificati**

Il rilascio di referti per le prestazioni specialistiche è immediato.

L'interessato può richiedere l'invio dei referti anche tramite spedizione all'indirizzo indicato nell'apposito modulo.

È possibile delegare un terzo al ritiro, tramite apposito modulo debitamente compilato e sottoscritto, nonché corredato da copia dei documenti di identità validi del delegante e del delegato (da esibire all'addetto al momento del ritiro) e dagli altri documenti indicati nel modulo stesso. Per i pazienti minori, incapaci e beneficiari di amministrazione di sostegno, occorre compilare, altresì, la "Dichiarazione sostitutiva di certificazione della qualità di legale rappresentante/tutore/amministratore di sostegno".

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

### **Rispetto della riservatezza**

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

### **Consenso informato**

L'utente ha diritto di essere informato e coinvolto nell'iter diagnostico e terapeutico; in base alla tipologia di esame da eseguire, vengono fornite all'utente le relative informative e preparazioni. L'utente 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 operanti nella branca in cui riceve la prestazione, secondo le competenze specifiche.

### **Affidabilità del servizio**

Prima dell'inizio 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.

In caso di mancata effettuazione della prestazione, si prenota al paziente un nuovo appuntamento, nel più breve tempo possibile.

### **Umanizzazione**

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

### **Comfort ambientale**

Nell'ottica di fornire un servizio costantemente orientato alla qualità, la struttura offre agli utenti una serie di comfort (es. dispenser acqua, riviste, ecc.)

## **INDICAZIONI COMPORTAMENTALI**

### **\* 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.

## **POLITICA E OBIETTIVI DI QUALITÀ**

Il Centro 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, 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 ad 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.

## AMBULATORI SPECIALISTICI

### SPECIALITÀ ATTIVATE E PRESTAZIONI EROGATE

#### L'ATTIVITÀ ECOGRAFICA E' DA INTENDERSI COME COMPLEMENTARE ALLA DIAGNOSI CLINICA

##### DERMATOLOGIA E VENEREOLOGIA

- Visite specialistiche dermatologiche
- Visite specialistiche tricologiche
- Visite specialistiche venereologiche
- Mappature nevi e Videodermatoscopia computerizzata
- Crioterapia con azoto liquido
- Terapia fotodinamica (PDT) per il trattamento non chirurgico di cancerosi e precancerosi cutanee

##### CHIRURGIA PLASTICA (nell'ambito della dermatologia) e MEDICINA ESTETICA

- Visite specialistiche
- Trattamenti iniettivi con tossina botulinica
- Filler con acido ialuronico
- Biostimolazione cutanea
- Radiofrequenza
- Peelings chimici per il trattamento dell'acne, delle discromie e per il ringiovanimento cutaneo
- Trattamento laser per discromie cutanee, teleangectasie, fotoringiovanimento ed epilazione

##### ALLERGOLOGIA

- Visite specialistiche
- Test allergologici:     prick test  
                                  patch test

##### GINECOLOGIA

- Visite specialistiche (ginecologiche ed ostetriche) con supporto ecografico
- PAP TEST
- Applicazione e rimozione IUD

## UROLOGIA

- Visite specialistiche urologiche
- Visite specialistiche andrologiche
- Ecografia dell'addome completo per lo studio delle vie urinarie
- Ecografia del pene e dei testicoli
- Ecografia prostatica transrettale
- Eco-color-doppler testicolare per lo studio del varicocele

## REUMATOLOGIA

- Visite specialistiche
- Capillaroscopia

## ORTOPEDIA

- Visite specialistiche, anche con supporto della figura del Podologo

## NEUROLOGIA

- Visite specialistiche

## GASTROENTEROLOGIA

- Visite specialistiche, anche con supporto della figura del dietologo

## CHIRURGIA VASCOLARE

- Visite specialistiche
- Diagnostica vascolare non invasiva
- Terapia sclerosante

## OTORINOLARINGOIATRIA

- Visite specialistiche
- Esami audiometrici



## **STRUTTURA DI CHIRURGIA AMBULATORIALE DITIPO 1**

Il Centro è dotato di un ambulatorio chirurgico destinato ad interventi chirurgici e procedure diagnostiche e/o terapeutiche, invasive e semi-invasive, praticabili senza ricovero ordinario, in anestesia topica, loco-regionale e/o analgesia di Tipo 1 su pazienti accuratamente selezionati e che consentano al paziente stesso autonomia motoria e piena vigilanza entro le due ore successive all'intervento.

Gli interventi chirurgici praticati riguarderanno principalmente la branca della DERMOCIRURGIA per finalità oncologiche, funzionali o estetiche.

Gli spazi destinati a questa attività sono stati pensati per garantire confort, sicurezza e privacy al Paziente dal momento dell'accettazione al termine dell'osservazione post-operatoria.

Gli interventi chirurgici consistono nell'asportazione della lesione mediante bisturi e nella ricostruzione del danno cutaneo mediante sutura "per prima intenzione" (ove necessario) utilizzando tecniche di chirurgia plastica ricostruttiva oppure, "per seconda intenzione", con l'utilizzo di particolari medicazioni.

Alcune particolari lesioni cutanee possono comunque essere rimosse con altre metodiche quali la diatermocoagulazione, l'asportazione mediante *shaving* (asportazione tangenziale), il *curettage* (semplice grattamento) o la crioterapia (trattamento con azoto liquido).

La dermochirurgia permette di asportare dalla cute, nevi, cisti, lipomi, fibromi, papillomi, verruche, cheratosi seborroiche ed attiniche, melanomi ed epitelomi.

Le lesioni maligne e precancerose pongono l'obbligo dell'exeresi chirurgica, mentre le lesioni benigne spesso vengono rimosse per ragioni di semplice carattere estetico. Partendo dal presupposto che la sicura diagnosi si ottiene solo con l'esame istologico definitivo, tutte le neoformazioni sospette devono essere sottoposte a tale esame.

## **STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI**

La politica della qualità del Centro Medico Fieschi si concretizza nei Piani triennali di valutazione e miglioramento della qualità adottati dall'organizzazione.

## **MECCANISMI DI TUTELA E PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI**

I disservizi, le non conformità rispetto ai contenuti della Carta dei Servizi, i reclami, nonché ogni altra segnalazione che l'utente ritenga opportuno presentare, vanno comunicati, preferibilmente per iscritto, alla Direzione, possibilmente utilizzando il modulo dedicato al monitoraggio del grado di soddisfazione del paziente (ma anche con e-mail a: [centromedicofieschi@gmail.com](mailto:centromedicofieschi@gmail.com)).

Infatti, con la compilazione di tale scheda, consegnata al momento dell'accesso, l'utenza può contribuire al processo di miglioramento del servizio, anche segnalando situazioni ritenute negative oppure, viceversa, particolarmente apprezzabili.

Ai reclami inoltrati fa riscontro una risposta scritta, di norma entro 15 giorni lavorativi dalla data della presentazione e/o, dove possibile, un'immediata risoluzione del problema e/o della non conformità mediante l'azione correttiva ritenuta più opportuna. Il personale viene sempre coinvolto nell'attività di valutazione e miglioramento della soddisfazione dell'utenza.