

α Alfa

Poliambulatorio

Dir. Sanitario: Dott.ssa Maria Edith Lalanne

CARTA DEI SERVIZI



1

SEZIONE 1

Presentazione e principi fondamentali 7

2

SEZIONE 2

Informazioni su attività e servizi 19

3

SEZIONE 3

Standard di qualità, impegni e programmi 39

4

SEZIONE 4

Tutela e partecipazione 43



SEZIONE 1

Presentazione
e principi fondamentali



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 prefissati per
erogare un servizio sanitario di qualità.
È inoltre uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro
che sceglieranno di avvalersi del nostro Poliambulatorio.

L'obiettivo che con questo documento ci poniamo è duplice:
- illustrare dettagliatamente i servizi che il Poliambulatorio
offre all'utente per metterlo in condizione di scegliere quello
a Lui più idoneo
- testimoniare il nostro costante impegno verso il
miglioramento della qualità.

Per raggiungere questo obiettivo ci sarà di prezioso aiuto la
Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni
e valutazioni.

A disposizione per ogni chiarimento

La Direzione



Mission

Il Poliambulatorio ALFA nasce dall'esigenza di offrire al territorio una struttura ambulatoriale polispecialistica, dove le diverse componenti sanitarie sono integrate al fine di rispondere a una esigenza di "salute e benessere" delle persone.

Professionisti qualificati e strumenti diagnostici volti alla diagnosi ed alla terapia delle patologie si rivolgono in senso più ampio al benessere generale della persona, in termini non solo curativi, ma anche preventivi.

Vogliamo aiutare le persone a raggiungere uno stato di benessere psicofisico ottimale, rispondendo con efficacia ai loro bisogni.

I servizi e le prestazioni sono forniti con continuità e costanza; in caso di interruzione o di funzionamento irregolare la Struttura adotta tutte le misure necessarie per superare gli eventuali disagi, garantendo all'Utente il necessario comfort, oltre ad una accoglienza gentile e professionale.

Vision

Il Poliambulatorio ALFA intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua del personale medico, paramedico e amministrativo, l'implementazione delle prestazioni erogate e l'aggiorn-

amento delle dotazioni strumentali per una sempre maggiore qualità nell'effettuazione delle prestazioni, oltre ad essere un punto di riferimento per le prestazioni di Fisioterapia e Rieducazione.



Obiettivi

Gli OBIETTIVI del Poliambulatorio Alfa sono i seguenti:

- Garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologie adeguate.
 - tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;
 - il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
 - la possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista al quale affidarsi;
 - la refertazione immediata o in tempi brevi per le prestazioni diagnostiche;
- Soddisfare le esigenze dell'utenza, sia per le prestazioni diagnostiche ambulatoriali che per il presidio di Medicina fisica e Riabilitazione.

La corretta risposta gestionale al continuo modificarsi delle richieste fa ritenere il Poliambulatorio non sussidiario all'Attività pubblica, ma integrativo e complementare ad essa: pertanto devono essere costantemente monitorati e adeguati i fattori produttivi sia in termini di risorse umane sia risorse tecnologiche.
- Garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:
 - un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
 - la professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e la disponibilità a fornire informazioni adeguate;
 - il rispetto della privacy
- Raggiungere e mantenere gli standard di prodotto e di servizio così come programmati, al fine di perseguire un miglioramento continuo.



Informazioni sulla struttura e sui servizi forniti

Il Poliambulatorio si avvale di personale medico e paramedico altamente specializzato, di attrezzature moderne ed efficaci, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la ge-

stione dei dati, così da soddisfare pienamente ogni necessità di diagnosi e cura.

Il Poliambulatorio è sviluppato su un unico livello ed all'interno si identificano le seguenti aree:

- Area di ingresso / attesa.
- Area ambulatoriale con n. 6 Ambulatori Medici.
- Area del Presidio Ambulatoriale di Medicina Fisica e Riabilitativa con palestra, spogliatoio e 2 Ambulatori.
- Area “Punto prelievi” per esami ematici e urinari.
- Area con apparecchio per Densitometria.
- Area direzionale / amministrativa.
- Locali tecnologici.
- Servizi igienici per disabili.



Come raggiungere il Poliambulatorio

Il Poliambulatorio Alfa è situato in via Avogadro 1 C,
40024 Castel San Pietro Terme (BO)
Tel: 051 94 48 88
E-mail: info@alfapoliambulatorio.it
www.alfapoliambulatorio.it

Organizzazione

Direttore Sanitario: Dott.ssa Maria Edith Lalanne

Legale Rappresentante: Dott. Stefano Romiti

Responsabili Sicurezza: Dott.ssa Mirella Bottazzi

Responsabile degli Interventi Manutentivi Struttura: Dott.ssa Maria Luisa Strazzari

Responsabile del Sistema Informativo: Dott.ssa Maria Edith Lalanne

Operatori Amministrativi: Lucia Strazzari, Concetta Cerone, Carlotta Montebugnoli

Responsabile Ambulatorio Infermieristico: I. Stefania Leoni

Responsabile Punto Prelievi: Dott. Roberto Fabbri

Presidio ambulatoriale di Medicina Fisica e Riabilitazione: Kinesio.med

DPO: Avv. Alessandra Delli Ponti



SEZIONE 2

Informazioni su attività
e servizi



Orari di apertura

Dal lunedì al venerdì:
dalle ore 9.00 alle ore 19.00

Sabato mattina:
dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Orario centro prelievi

Il martedì e il venerdì:
dalle ore 7.30 alle ore 9.00

Modalità di prenotazione

Il Poliambulatorio ALFA eroga prestazioni sanitarie specialistiche a pagamento. La Segreteria provvede alle attività di coordinamento delle attività, provvede alla gestione degli appuntamenti ed è presente durante il periodo di apertura al pubblico. Le prenotazioni possono essere effettua-

te telefonicamente oppure presentandosi direttamente presso il Poliambulatorio negli orari di apertura al pubblico.

All'atto della prenotazione, la Segreteria fornisce le informazioni dovute, in merito ai giorni ed orari di visita dei Professionisti ed ai compensi professionali richiesti.

Ritiro dei referti

I referti possono essere rilasciati immediatamente all'Utente dopo l'erogazione della prestazione sanitaria, in considerazione

del tempo strettamente necessario alla loro produzione.

Catalogo delle attività sanitarie erogate

Disciplina	Catalogo delle Attività
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI Responsabile Dott. Stefano Romiti	Ecografia addome completo e pelvica Ecografia mammaria bilaterale Ecografia muscolo tendinea e osteoarticolare Ecografia cute e tessuti molli
Visite specialistiche	
CARDIOLOGIA	Visite specialistiche Elettrocardiogramma (ECG), Ecocardio Holter ECG Holter Pressorio
CHIRURGIA GENERALE	Visite specialistiche
CHIRURGIA VASCOLARE	Visite specialistica / Ecodoppler Terapie sclerosanti Mesoterapia
DERMATOLOGIA	Visite specialistiche Crioterapia Escissione nevi - mappa dei nevi
DIABETOLOGIA / NEFROLOGIA	Visite specialistiche
DIETOLOGIA E VISITE NUTRIZIONALI	Visite specialistiche
ENDOCRINOLOGIA	Visite specialistiche
FISIATRIA	Visite specialistiche
GASTROENTEROLOGIA	Visite specialistiche
GERIATRIA	Visite specialistiche
SERVIZIO DI RISONANZA MAGNETICA, TAC, RAGGI X	
In collaborazione con il centro MCP, via T. Baruzzi, 7 Imola (quartiere Pedagna)	

GINECOLOGIA	Visite ginecologiche ed ostetriche Pap test ed ecografie
MALATTIE METABOLICHE	Visite specialistiche
MEDICINA DELLO SPORT	Visite specialistiche Idoneità sportiva Ergospirometria Prova da sforzo al cicloergometro Test di valutazione del lattato
MEDICINA INTERNA	Visite specialistiche
NEUROPSICOLOGIA	Visite specialistiche / Riabilitazione
NUTRIZIONISTA	Visite specialistiche
NEUROLOGIA	Visite specialistiche
OCULISTICA	Visite specialistiche Esame della vista e del fondo oculare
ONCOLOGIA	Visite specialistiche Agospirato seno e tiroide
ORTOPEDIA	Visite specialistiche Infiltrazioni
OTORINOLARINGOIATRIA	Visite specialistiche Laringoscopia audiometria
PNEUMOLOGIA / ALLERGOLOGIA	Visite specialistiche Spirometria Rieducazione respiratoria Prick test
PODOLOGIA	Visite specialistiche / Trattamenti
PSICHIATRIA / PSICOLOGIA	Visite specialistiche
REUMATOLOGIA	Visite specialistiche
UROLOGIA	Visite specialistiche ed ecografie



Catalogo delle prestazioni a domicilio

Terapie e trattamenti	Elenco delle prestazioni
VISITE SPECIALISTICHE	Fisiatria Ortopedia Ecografia Pneumologia Cardiologia Geriatria Neurologia Otorinolaringoiatria ★
FISIOTERAPIA	Attività di valutazione e scelta ausili, addestramento dei familiari, riabilitazione ortopedica e neurologica.
VALUTAZIONI INFERMIERISTICHE:	Consulenze a domicilio per bisogni/ esigenze assistenziali mediante l'impegno di ausili e presidi.
POLISONNOGRAFIA	Monitoraggio cardio respiratorio Adattamento alla protesi ventilatoria

★ Per le discipline mediche non elencate, rivolgersi alla segreteria per ulteriori informazioni.



Catalogo delle discipline infermieristiche

Responsabile: Infermiera Stefania Leoni

<p>VERIFICA FUNZIONALITÀ CARDIOCIRCOLATORIA E GLICEMICA</p>	<p>Rilievo dei parametri vitali: pressione arteriosa, saturazione emoglobina arteriosa (SpO₂) addestramento di care-giver alla rilevazione domiciliare per pazienti non autosufficienti educazione sanitaria per sani stili di vita</p>
<p>ASSISTENZA PER L'ELIMINAZIONE URINARIA E INTESTINALE (area collaborativa con il medico e secondo prescrizione)</p>	<p>Educazione sanitaria nella gestione del catetere vescicale. Cateterismo uomo/donna Trattamento della stipsi a domicilio</p>
<p>PROCEDURE TERAPEUTICHE (area collaborativa con il medico e secondo prescrizione)</p>	<p>Medicazioni ulcere vascolari agli arti inferiori con relativo bendaggio elastocompressivo Medicazioni ferite chirurgiche e ferite lacero-contuse Terapia intramuscolare Terapia sottocutanea Terapia endovenosa</p>
<p>PROCEDURE PER PROCEDURE DIAGNOSTICHE (secondo procedure di laboratorio)</p>	<p>Prelievi ematici Tamponi per esami microbiologi Prelievi urine e urino-cultura</p>

Catalogo delle attività del punto prelievi: profili diagnostici

Responsabile: Dott. Roberto Fabbri

PROFILO GENERALE PER ADULTI

PROFILO PER L'IPERTENSIONE

PROFILO OBESITÀ E SINDROME METABOLICA

INTOLLERANZE ALIMENTARI

PERCORSO SALUTE E BENESSERE

PROFILO PER EPATOPATIE

PROFILO PER TRATTAMENTO ESTRO PROGESTINICO A SCOPO
ANTICONCEZIONALE

PROFILO BASE PER ARTROPATIE E REUMOPATIE

PROFILO DI II LIVELLO PER ARTROPATIE E REUMOPATIE

PROFILO TIROIDEO

PROFILO INFETTIVOLOGICO

MARCATORI TUMORALI PROSTATA

MARCATORI TUMORALI COLON RETTO

MARCATORI TUMORALI OVAIO

MARCATORI TUMORALI SENO





Genetica delle patologie cardiovascolari

Responsabile: Dr. Roberto Fabbri

ASSETTO LIPIDICO E METABOLISMO DELLE LIPOPROTEINE
(Laboratorio base)

ASSETTO LIPIDICO E METABOLISMO DELLE LIPOPROTEINE
(Laboratorio avanzato)

PROFILO OBESITÀ E SINDROME METABOLICA

ANALISI GENERICHE PER IL METABOLISMO LIPIDICO E IL RISCHIO
CARDIOVASCOLARE

DIABETE E SINDROME DA INSULINORESISTENZA

Le analisi del sangue specialistiche vengono analizzate con metodi sottoposti a rigoroso controllo di qualità presso il Laboratorio di Analisi Cliniche Dott. Caravelli srl (via Zamboni n.8, Bologna).



Catalogo delle indagini eseguite dal densitometro

Responsabile: Dr. Stefano Romiti

DEXA LOMBARE E / O DEL COLLO FEMORALE

Normalmente vengono eseguite entrambe per lo studio dell' osteopenia / osteoporosi

DEXA PERIFERICA (AVAMBRACCIO)

Solo nel caso sia impossibile eseguire le precedenti, per lo studio dell' osteopenia / osteoporosi

DEXA TOTAL BODY

Studio massa grassa e massa magra, quantizzazione del grasso addominale: non valida per la valutazione dell'osteoporosi

MORFOLOGIA VERTEBRALE

Dorso - lombare per la rilevazione delle fratture vertebrali osteoporotiche misconosciute

STUDIO OSSEO PERIPROTESICO

(ANCA): per la valutazione della consistenza e qualità dell'osso adiacente alla protesi (per reimpianti, valutazione osteoporosi periprotesica, ecc...)



Presidio ambulatoriale di Medicina Fisica e Riabilitazione

L'offerta assistenziale della sezione di fisioterapia Kinesio.med, situata all'interno del Poliambulatorio Alfa, è pensata per soddisfare le esigenze del paziente attraverso un percorso terapeutico di alta specificità. Tutto questo è possibile grazie alla creazione di progetti mirati per tipo di patologia e adattati al singolo paziente in maniera specifica.

Tutti i trattamenti, qui sotto elencati, sono eseguiti da personale sanitario abilitato e laureato rispettando le normative

del Sistema Sanitario Nazionale e collaborando a contatto diretto con i medici specialisti del Poliambulatorio Alfa, al fine di garantire un percorso specifico e mirato alla cura di ogni patologia.

Oltre ad accoglienti spazi ambulatoriali dotati delle migliori tecnologie, i nostri pazienti possono avvalersi di una palestra riabilitativa completa, dotata di strumenti di ultima generazione adatti alla diagnosi e cura di tutte le patologie di natura ortopedica e neurologica.



Terapie e trattamenti	Elenco delle prestazioni
TERAPIE STRUMENTALI	<ul style="list-style-type: none">• Tecar terapia• Laser ND/YAG - Hilterapia• Magnetoterapia• Onde d'Urto• Elettroterapia• Ultrasuono terapia
RIEDUCAZIONE FUNZIONALE	<ul style="list-style-type: none">• FKT - Fisiokinesiterapia• Riabilitazione post chirurgica• Recupero del paziente sportivo• Riabilitazione neuromotoria• Riabilitazione Respiratoria• Riabilitazione del paziente cardiopatico• Rieducazione propriocettiva• Riabilitazione delle disfunzioni del pavimento pelvico
RIEDUCAZIONE POSTURALE	<ul style="list-style-type: none">• RPG - Rieducazione Posturale Globale• Riabilitazione Posturale con Metodo McKenzie• Riabilitazione Posturale con Metodo Mezière• Valutazione posturale dinamica
MORFOLOGIA VERTEBRALE	<ul style="list-style-type: none">• Dorso – lombare per la rilevazione delle fratture vertebrali osteoporotiche misconosciute

Terapie e trattamenti	Elenco delle prestazioni
TERAPIE MANUALI	<ul style="list-style-type: none">• Tecniche osteopatiche• Massaggio miofasciale• Linfodrenaggio• Massaggio sportivo• Pompaggio articolari e muscolari• Mobilizzazioni articolari• Neurotaping
STUDIO OSSEO PERIPROTESICO	(ANCA): per la valutazione della consistenza e qualità dell'osso adiacente alla protesi (per reimpianti, valutazione osteoporosi periprotetica, ecc...)
TRATTAMENTI DOMICILIARI	<ul style="list-style-type: none">• Riabilitazione post chirurgica• Valutazione ausili e addestramento familiari/care givers• Riabilitazione neurologica post ictus, neuropatie, ecc.• Recupero post ospedalizzazione

Équipe

Dott. Gaddoni Stefano

Fisioterapista e preparatore atletico

Dott.ssa Neri Elena

Fisioterapista

Dott.ssa Di Vito Rita

Fisioterapista e Farmacista

Dott.ssa Giacomini Cinzia

Fisioterapista



SEZIONE 3

Standard di qualità



Standard di qualità

Area diritto dell'informazione

Fattori di qualità	Standard
L'Utente che prenota una visita o una prestazione presso il Poliambulatorio, riceve informazioni scritte su: <ul style="list-style-type: none"> • data e ora dell'appuntamento • indicazioni per l'esecuzione della prestazione • modalità per disdire l'appuntamento 	100% delle prestazioni
A completamento dell'erogazione della prestazione l'Utente riceve un referto	100% delle visite ambulatoriali 100% prestazioni ecografiche
Numero di ore di apertura degli uffici che danno informazioni all'Utente	Accettazione: 10 ore dal lunedì al venerdì 4 ore sabato mattina
La struttura si impegna a rispondere ai reclami presentati dall'Utente	Immediatamente o, se è necessaria un'istruttoria, 15 gg dal ricevimento
Documentazione sui servizi	Disponibilità di strumenti informativi sulle prestazioni erogate, sui servizi offerti e sull'organizzazione del Poliambulatorio

Area sicurezza

Fattori di qualità

Rispetto in tutta la struttura della normativa vigente in tema di prevenzione e sicurezza

Standard

100% degli ambienti



SEZIONE 4

Tutela dei diritti
e verifica

Tutela dei diritti e verifica

Più volte si può affermare la **centralità del cittadino** utente come concetto ispiratore di tutte le attività di assistenza e di cura erogate dalla nostra organizzazione.

È opportuno ribadire alcuni principi fondamentali:

- il diritto di qualunque individuo al **rispetto della sua dignità personale**, attraverso la protezione da ogni pressione sulle sue convinzioni morali, politiche, culturali e religiose;
- il diritto alla riservatezza e alla privacy durante le visite ed i trattamenti terapeutici;
- la **cortesìa** e la **disponibilità** del personale nei confronti di tutti gli utenti;
- il **contesto ambientale** accogliente e confortevole, utile per rendere le attività assistenziali e di cura quanto più possibile personalizzate e confortevoli.

Il Poliambulatorio ALFA si impegna a rispettare in ogni momento questi principi e gli impegni assunti in questa Carta dei Servizi; tuttavia non possiamo escludere occasionali situazioni in cui il servizio offerto non sia all'altezza di quanto avremmo voluto offrirvi.

In questi casi, l'Utente ha il **diritto di segnalare il disagio subito**.

Inoltre, al fine di raccogliere ogni suggerimento che gli utenti possano fornire per il miglioramento del servizio e di individuare precocemente eventuali rischi di non rispetto degli standard di qualità che intendiamo offrire, la struttura si è dotata di apposite modalità di valutazione del livello di soddisfazione degli utenti.

Presentazione di reclami e segnalazioni di disservizio

L'Utente che intende presentare un reclamo o segnalare un disservizio può:

- segnalare il disservizio di persona rivolgendosi direttamente alle Responsabili Amministrativa o Infermieristica
- segnalare il disservizio telefonicamente
- richiedere ai reparti addetti all'accoglienza un colloquio con la Direzione Sanitaria per prestare reclamo
- compilare il modulo reclami disponibili presso la reception
- inviare una lettera di reclamo alla Direzione Sanitaria del Poliambulatorio ALFA

I reclami scritti e le segnalazioni di disservizio (queste ultime sono registrate dagli operatori su apposita modulistica) vengono inviati al Direttore Sanitario che li gestisce direttamente.

Il Direttore Sanitario, in sede di colloquio, provvederà a fornire una risposta immediata se il quesito non richiede una fase istruttoria; viceversa qualora il caso necessiti di approfondimenti, si otterrà risposta in un periodo di tempo di norma, non superiore a 15 giorni.

Riferimenti legislativi

- Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal DL 517/93, in particolare l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini.
- Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- DPCM 11/10/94 "Principio per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico" in G.U. n° 261 dell'8/11/1994.
- LR 19/94 di Riordino del Servizio Regionale
- Direttiva alle Aziende Sanitarie per la partecipazione e la tutela dei diritti dei cittadini ai sensi dell'art. 15 della LR 19/94 delibera n° 1011 del 07/03/1995 della regione Emilia Romagna.
- DPCM 19/05/95 "Schema di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari"
- Linee guida per la valutazione dei livelli minimi di qualità (struttura, organizzazione, tecnologia, professionalità) a garanzia dell'utente, affinché le strutture Pubbliche Private assolvano in modo integrato alla domanda specifica dei cittadini dell'Emilia Romagna.



Alfa Poliambulatorio

via Avogadro 1/C

40024, Castel S. Pietro Terme (Bologna)

P.IVA: 02515921209

tel. 051 944888 - info@alfapoliambulatorio.it

www.alfapoliambulatorio.it

Kinesio.med

via Avogadro 1/C

40024, Castel S. Pietro Terme (Bologna)

tel. 051 944888 - info@kinesiomed.it

Dott. Stefano Gaddoni: 339 8391280

www.kinesiomed.it