

Poliambulatorio privato CAF SRL

Accreditato con il SSn :

Fisiochinesiterapia e rieducazione funzionale, ortopedia.

Oculistica, Ecografia, Angiologia, Dermatologia,

Allergologia, Elettromiografia, Endocrinologia, Reumatologia, Otorino,

Scienza dell'alimentazione

Non accreditato per:

ginecologia, medicina legale

v. Sabbatini 17- 41124 Modena

tel. 059/218602 - fax 059/241834

Email [cafamb00@poliambulatoriocab.191.it](mailto:cafamb00@poliambulatoriocab.191.it)

SITO INTERNET : [www.poliambulatoriocab.it](http://www.poliambulatoriocab.it)

Direttore sanitario

Dr. De Santis Ugo, specialista in fisiatria

# CARTA DEI SERVIZI

(D.M. 19/05/95 N.65)



POLIAMBULATORIO CERTIFICATO PER IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ  
UNI EN ISO 9001:2008

## PREMESSA

La Carta dei Servizi vuole rappresentare l'insieme dei servizi erogati e degli impegni assunti nei confronti degli utenti da parte del Poliambulatorio CAF, ed in particolare risponde all'esigenza di migliorare il rapporto tra il cliente e l'organizzazione attraverso la trasparenza.

Gli elementi nella stessa contenuti sono orientati verso il cittadino-utente fruitore delle prestazioni specialistiche ambulatoriali, ed in tal senso, la "carta dei servizi" rappresenta l'impegno da parte del presidio sanitario a rispettare prefissati standard di organizzazione e di qualità.

La carta dei servizi va intesa come sintesi dinamica di un processo in corso che vede l'organizzazione trasformarsi in funzione delle esigenze del cliente con la partecipazione degli operatori. Infatti contiene informazioni relative solo al Poliambulatorio di cui trattasi perché vuole essere un agile strumento di consultazione rispetto all'organizzazione ed agli impegni assunti nei confronti degli utenti.

Questa carta dei servizi è stata realizzata secondo le indicazioni del Ministero della Sanità riguardo alla semplicità dei percorsi di accesso, all'informazione clinica, all'orientamento degli utenti ed alla loro accoglienza, ma tiene conto anche dei contributi culturali apportati oltre che dalla Direzione, dal personale e anche da taluni utenti particolarmente attenti alle problematiche in essa contenute.

La carta che è stata delineata dal Poliambulatorio CAF ha cercato di tenere conto di tutti questi fattori che determinano la qualità del servizio offerto:

- Per gli aspetti legati al tempo, si sono individuati elementi relativi alla "tempestività" (tempi di attesa per accedere alle prestazioni) ed alla "accessibilità" (giorni e fasce orario di apertura) delle prestazioni, alla "standardizzazione" (tempo previsto per la prestazione)
  
- Per gli aspetti legati alla semplicità dei percorsi, sono stati individuati elementi relativi alla "comodità" (possibilità di prenotazione telefonica delle visite) ed alla



POLIAMBULATORIO CERTIFICATO PER IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ  
UNI EN ISO 9001:2008

“facilità” (accesso facilmente raggiungibile della struttura e disponibilità di personale interno).

- La soddisfazione degli utenti che hanno usufruito dei servizi è verificata attraverso la compilazione di un questionario disponibile presso la struttura. Gli elementi raccolti vengono valutati dalla direzione del Poliambulatorio CAF al fine di apportare miglioramenti di servizio.
- Relativamente alla “personalizzazione”, sono stati definiti come elementi qualificanti il rispetto della privacy, la presenza di ambienti che tutelino la riservatezza dei colloqui tra medico e paziente o parente, e la personalizzazione dei rapporti con gli operatori medici, fisioterapisti, infermieri e di segreteria.

## PRINCIPI ISPIRATORI

I basilari principi ispiratori, dei quali il Poliambulatorio CAF si impegna all’osservanza, si possono così riassumere:

- **UGUAGLIANZA:** parità di opportunità per tutti i cittadini nell’accesso al servizio;
- **EQUITÀ ED IMPARZIALITÀ:** parità di trattamento rispetto ad uguali esigenze diagnostico-terapeutiche da parte degli utenti, ugual diritto alle prestazioni ed alla qualità di queste;
- **CONTINUITÀ:** stabilità e regolarità di funzionamento dei servizi del Poliambulatorio CAF;
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** garanzia di competenze professionali e di tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni espressi dagli utenti, conseguendo nel contempo un rapporto ottimale tra i risultati ad essi assicurati e le risorse impiegate dal Poliambulatorio CAF per ottenerli; efficacia tecnica attraverso lo sviluppo della ricerca e dell’innovazione organizzativa, efficacia organizzativa e produttiva attraverso l’attivazioni di percorsi e di procedure gestionali in grado di garantire l’utilizzo ottimale delle risorse finanziarie e umane;
- **DIRITTO ALL’INFORMAZIONE:** rigorosa attuazione da parte degli specialisti di quanto previsto dal Codice Deontologico Medico relativamente all’informazione al cliente sulle terapie e sulle prescrizioni, sui possibili rischi ed effetti collaterali e sui risultati;
- **RISPETTO DELLA PERSONA:** il personale del Poliambulatorio CAF è impegnato ad adottare comportamenti che non compromettano in alcun modo il rispetto dei clienti o che siano lesivi alla loro dignità;



**POLIAMBULATORIO CERTIFICATO PER IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ  
UNI EN ISO 9001:2008**

- **DISPONIBILITÀ, CORTESIA, CORRETTEZZA,UMANIZZAZIONE:** il rapporto con gli utenti è condizionato anche dal clima di serenità e fiducia che consente di affidarsi alle cure con tranquillità. A ciascun operatore, infatti, il Poliambulatorio CAF, richiede, oltre alla competenza tecnica specifica, anche doti di cortesia e disponibilità;
- **SICUREZZA:** il Poliambulatorio CAF pone la massima attenzione alla sicurezza dei clienti, è un impegno aziendale garantire la gestione del rischio clinico per ridurre la probabilità che avvengano eventi avversi.  
Per evitare il rischio di trasmissione di infezioni tra operatore e cliente e tra cliente e cliente gli appuntamenti sono presi esclusivamente su prenotazione, e per tutto il personale sono disponibili gli adeguati dispositivi monouso, da utilizzare ogni volta sia possibile, ed adeguate procedure di sanificazione e disinfezione;
- **SODDISFAZIONE DEI CLIENTI, OSSERVAZIONE E RECLAMI:** attenzione ai risultati in funzione dei bisogni espressi: Ogni utente ha la possibilità di presentare osservazioni, suggerimenti e reclami, tramite il personale a disposizione nel centro od in forma scritta utilizzando l'apposita modulistica. La Direzione si impegna a prendere in esame tutto quanto segnalato e nei casi in cui si renda necessario a dare risposta;
- **TRASPARENZA e garanzia di qualità** nelle modalità di erogazione delle prestazioni nella disponibilità e confronto con strutture simili, nell'esplicazione degli obiettivi che la struttura intende darsi, nella loro attuazione e nella diffusione dei risultati ottenuti in termini di valutazione dell'efficacia produttiva.

#### ELEMENTI GUIDA SONO E DOVRANNO ESSERE:

- la formazione degli operatori come investimento strategico per migliorare gli aspetti tecnici e gestionali.
- Il lavoro di gruppo per aggregare e migliorare le strategie aziendali
- L'attivazione di sistemi premianti anche per le responsabilità.
- L'attenzione ai suggerimenti dei clienti per quanto riguarda alcune scelte aziendali relative all'accettazione, alle attese e alle urgenze.

#### LA STORIA E L'ESPERIENZA DELL'AZIENDA

Il poliambulatorio CAF s.r.l. viene costituito con atto notarile del 12 novembre 1981 sotto la denominazione "C.A.F. - Centro Ambulatoriale di Fisioterapia del Dr. Giuliano Barbolini & C. - s.n.c."avente come oggetto sociale la gestione di un ambulatorio di radiodiagnostica e di terapia fisica ed ogni servizio sanitario ausiliario privato affine o connesso ai precedenti.

Nel corso degli anni la società si trasforma in società a responsabilità limitata sotto la denominazione "C.A.F. - Centro Ambulatoriale di Fisioterapia - s.r.l." (15.6.1982) e



POLIAMBULATORIO CERTIFICATO PER IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ  
UNI EN ISO 9001:2008

cambia la sede della sua attività (sempre 1982) nell'attuale ubicazione di via Sabbatini, 17 a Modena.

C.A.F. si afferma già nei suoi primi anni di attività nel campo dei poliambulatorii specialistici e intrattiene solidi rapporti con unità sanitaria locale di Modena e case di cura convenzionate (condividendo con queste ultime diversi specialisti di svariate branche ambulatoriali).

Il buon andamento dell'attività spinge all'acquisto di un locale siti in zone limitrofe ove viene creato un poliambulatorio specialistico privato (1989) mentre nella sede vengono incrementate le attività convenzionate di fisiochinesiterapia e ortopedia.

Dopo il cambio della compagine sociale avvenuto nel 1993, in seguito al quale l'azienda ha alienato l'immobile di proprietà, il nostro poliambulatorio ha attraversato un periodo di riassetto dovuto all'introduzione di nuove procedure operative e all'adeguamento ai continui cambiamenti nelle modalità di erogazione delle cure prestate imposti dall'azienda unità sanitaria locale e dalle leggi finanziarie susseguitesesi negli ultimi anni.

Attualmente la nostra azienda, preso atto del drastico calo della clientela della sua attività primaria di terapia fisica e riabilitazione in seguito ai provvedimenti di razionalizzazione della spesa adottati dalla regione Emilia Romagna - assessorato alla sanità e dall'azienda U.S.L. di Modena, ha deciso di riqualificare la propria attività ammodernando i locali dotandoli di palestra per la rieducazione motoria individuale, acquisendo attrezzature specifiche nel campo riabilitativo e dotandosi di personale maggiormente qualificato (terapisti della riabilitazione).

si è inoltre deciso nel 1998 di giocare la carta della riconversione e, dopo contratti stipulati con la locale azienda U.S.L, si è proceduto al rilancio dell'ambulatorio specialistico con l'acquisizione di attrezzature (ecografo - eco-color-doppler, - diatermocoagulatore, attrezzatura per crioterapia ecc...) per svolgere attività sia in forma privata sia in "service" con la suddetta azienda usl. C.A.F. ha provveduto a rendere atti i locali per la richiesta di autorizzazione sanitaria definitiva al comune di Modena, dipartimento prevenzione.

In data 13/7/2009 C.A.F., con PG 2009 149099 del 02/07/2009 delle politiche sociali della Regione Emilia Romagna riceve , a completamento del percorso intrapreso nel giugno 2007 per richiedere l'accreditamento istituzionale la determina del Direttore Generale Sanità E Politiche Sociali n.5917 del 26/06/2009 "Accreditamento istituzionale Poliambulatorio privato CAF di Modena" che certifica l'ottenimento dell'accreditamento definitivo. Nel 20112 viene fatta domanda di rinnovo di accreditamento e ottenuto accreditamento con il SSN sino la 31/07/2018. In data 30/01/2018 C.A.F. ha presentato la domanda di rinnovo come previsto da normativa vigente.

La direzione di C.A.F. sempre attenta alle richieste degli utenti ,intende rendere disponibili all'utenza i dati di performance clinica , pubblicando semestralmente i dati di soddisfazione dell'utente e i dati di efficacia clinica della fisioterapia.

### **Attività e servizi offerti**

**CAF S.R.L.** eroga le seguenti prestazioni:

**FISIOTERAPIA STRUMENTALE:**



**POLIAMBULATORIO CERTIFICATO PER IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ  
UNI EN ISO 9001:2008**

- magnetoterapia
- laserterapia YAG
- laserterapia Alta Potenza
- laserterapia Altissima Potenza
- laserterapia CO2
- laserterapia HENEIR
- diatermia ad onde corte: radarterapia
- diatermia ad onde corte: marconiterapia
- FOTOTERAPIA-BIOBTRON
- elettroterapia
- elettrostimolazioni
- ultrasuonoterapia
- ionoforesi
- idrogalvanoterapia
- correnti diadinamiche
- tens
- paraffinoterapia
- pressoterapia
- irradiazione infrarossa
- terapia a luce ultravioletta
- trazione scheletrica
- tecarterapia

#### **FISIOTERAPIA MANUALE**

- Cyriax
- massoterapia distrettuale
- massaggio connettivale
- massoterapia per drenaggio linfatico
- massaggio di scollamento
- massaggio miofasciale
- pompage
- taping

#### **RIABILITAZIONE**

- rieducazione motoria individuale motuleso semplice
- rieducazione motoria individuale motuleso grave
- rieducazione perineale
- rieducazione motoria di gruppo
- chinesiterapia
- rieducazione funzionale
- ginnastica correttiva
- kabat
- bobath
- souchard



POLIAMBULATORIO CERTIFICATO PER IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ  
UNI EN ISO 9001:2008

- Mc Kenzie
- Mezier
- Back school
- Esercizi respiratori
- Esercizi posturali - propriocettivi
- Training deambulatori e del passo
- riabilitazione domiciliare
- logopedia

**DIAGNOSTICA STRUMENTALE**

- ecografia muscolo tendinea e osteoarticolare
- ecografia internistica e pediatrica
- ecografia tiroide e parti molli
- ecografie ostetriche e ginecologiche
- ecocolordoppler vascolare
- elettrocardiogramma
- elettromiografia
- ecocardio

**DIAGNOSTICA SPECIALISTICA**

- visite fisiatriche
- visite ortopediche
- visite dermatologiche
- visite ginecologiche
- visite cardiologiche
- visite medicina legale
- visite otorinolaringoiatriche
- visite dietologiche
- visite reumatologiche
- visite endocrinologiche
- visite oculistiche
- visite neurologiche
- visite rinnovo patente

**TRATTAMENTI MANU MEDICA**

- manipolazioni vertebrali - mobilizzazioni della colonna
- infiltrazioni
- crioterapia
- diatermocoagulazione
- scleroterapia
- mesoterapia
- test allergologici
- agopuntura



POLIAMBULATORIO CERTIFICATO PER IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ  
UNI EN ISO 9001:2008

□ lavaggi auricolari

I Requisiti di qualità delle prestazioni erogate sono definiti oltre che nel NOMENCLATORE NAZIONALE, NEI CONTRATTI STIPULATI CON L'AZIENDA SANITARIA LOCALE E nei PROTOCOLLI A.U.S.L. nei documenti

- PROTOCOLLO DELLE TERAPIE (D.09.01)
- PROTOCOLLO RIABILITAZIONE (D.09.05)
- PROTOCOLLO RIABILITAZIONE 1 (D.09.06)
- PROTOCOLLO DELLA DIAGNOSTICA (D.09.02)
- *CATALOGO PRODOTTI*

NEL D.09.01 sono raccolti tutti gli standard di applicazione delle terapie fisiche che possono essere identificati con:

- i massimi e i minimi di potenza di erogazione delle correnti (galvanica, faradica, esponenziale, ecc.)
- l'intensità del calore (per le termoterapie)
- la durata massima delle terapie
- le controindicazioni

In D.09.05 e D.09.06 sono riportati gli standard di applicazione della riabilitazione; le eventuali modifiche agli standard di applicazione vengono fatte solo in presenza di una prescrizione specialistica o medica che lo specifichi.

In D.09.02 sono raccolti gli standard di applicazione della diagnostica strumentale e specialistica.

I suddetti documenti sono a disposizione del personale medico e paramedico ogni volta che vi sia il bisogno di consultarli.

il CATALOGO DEI PRODOTTI CONTIENE REQUISITI DI QUALITÀ E INDICATORI E STANDARD DEI MACRO PRODOTTI RIABILITAZIONE E TERAPIA FISICA, DIAGNOSTICA SPECIALISTICA, DIAGNOSTICA STRUMENTALE

### BACINO D'UTENZA

IL bacino di utenza di C.A.F. è prevalentemente di cittadini del distretto di Modena e Castelfranco Emilia oltre alle zone limitrofe.

C.A.F. comunque è aperto a chiunque voglia usufruire dei suoi servizi.

### Organizzazione ed articolazione dei servizi



POLIAMBULATORIO CERTIFICATO PER IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ  
UNI EN ISO 9001:2008



**I REQUISITI DEL SERVIZIO RICHIESTO VENGONO RIESAMINATI PRIMA DI OFFRIRE IL SERVIZIO AL CLIENTE (AD ESEMPIO: PRIMA DELL'ACCETTAZIONE DEL PREVENTIVO), ASSICURANDO CHE:**

- A) i requisiti del servizio siano definiti,
- B) siano state risolte le eventuali divergenze tra i requisiti contrattuali rispetto a quelli espressi in precedenza,
- C) esista la capacità per soddisfare i requisiti stabiliti.

IL SERVIZIO VIENE OFFERTO AL FRUITORE ATTRAVERSO IL CONTATTO DIRETTO CON L'AZIENDA O L'EMISSIONE DI DOCUMENTAZIONE A FRONTE DI PARTECIPAZIONE A GARE. IL SERVIZIO PUÒ ESSERE STANDARD OPPURE PROGETTATO SU MISURA PER IL CLIENTE.

LE REGISTRAZIONI DEI RISULTATI DEI RIESAMI E DELLE CONSEGUENTI AZIONI SONO CONSERVATE DAL RAQ.

QUANDO I REQUISITI DI UN ORDINE/CONTRATTO VENGONO MODIFICATI, CAF S.R.L. ASSICURA CHE SIANO CORRETTI I RELATIVI DOCUMENTI E CHE IL PERSONALE COINVOLTO SIA MESSO A CONOSCENZA DELLE MODIFICHE COME RIPORTATO NELLA SEZIONE 3 "RIESAME DEL CONTRATTO"

Le modalità operative e le responsabilità connesse con le attività di gestione delle richieste cliente e del riesame del contratto sono definite in SEZIONE 3 "riesame del contratto"

LE REGISTRAZIONI DEI RIESAMI DEI CONTRATTI SONO CONSERVATE SECONDO QUANTO DEFINITO DALLA SEZIONE 3 "RIESAME DEL CONTRATTO".

## STANDARD DI QUALITA' IMPEGNI E PROGRAMMI

La direzione del centro effettua indagini periodiche sul grado di soddisfazione dei clienti.

La stessa assume il proprio impegno per la garanzia dell'utenza; gli indicatori sono il mezzo per oggettivare l'impegno e gli standard definiscono il livello atteso di qualità delle prestazioni. Gli impegni, gli indicatori e gli standard devono essere comprensibili, appropriati e misurabili.

### Sono impegni:

- la modulistica minima: in genere costituita dalla "programma scheda terapeutica" e "dalla presa in carico" per l'attività di fisioterapia, e dai referti rilasciati dai medici in caso di visita od esame clinico. Entrambe sono formulate su moduli appositi



**POLIAMBULATORIO CERTIFICATO PER IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ  
UNI EN ISO 9001:2008**

intestati al centro con firma leggibile e linguaggio chiaro e comprensibile; sono sempre rintracciabili e riproducibili. Le immagini fotografiche ed i tracciati degli esami specialistici, in copia unica, vengono sempre rilasciati ai pazienti .

- L'accesso: riferibile ad un protocollo di comportamento relativo al primo contatto del cliente con il Poliambulatorio CAF:
- I programmi di prenotazione: chiari nelle date, negli orari e nella elencazione della terapia da effettuare, disponibili e consultabili attraverso la Segreteria.
- Il miglioramento dell'informazione all'utenza :nel dare l'informazione gli operatori tengono conto delle caratteristiche dell'interlocutore, della sua cultura generale e specifica, della sua età e degli aspetti psicologici.

Il linguaggio utilizzato per dare l'informazione deve essere chiaro e comprensibile dalla persona comune, semplice e non tecnico.

L'informazione deve essere precisa e dettagliata , qualora insorgano barriere linguistiche vengono attivati i percorsi adeguati

## SONO OBIETTIVI CIRCA:

### Il diritto all'informazione e facilitazione all'accesso alla struttura sanitaria

- garantire all'atto dell'accesso una accoglienza personalizzata con un colloquio e la consegna del materiale cartaceo informativo;
- garantire l'aggiornamento annuale dei protocolli di accoglienza;
- garantire la continuità dell'informazione; garantire la valutazione critica dei reclami;
- garantire lo scambio di informazione tra gli operatori;
- informare il medico curante dell'eventuale necessità di continuità assistenziale.

### La personalizzazione e umanizzazione

- garantire la riservatezza delle informazioni;
- garantire le procedure scritte relative al consenso firmato;
- garantire modalità e correttezza delle accoglienze;
- garantire il rispetto del regolare scorrimento nelle prenotazioni
- garantire una modulistica completa e chiara;
- garantire la valutazione della soddisfazione del cliente;
- garantire il rispetto dei tempi previsti per la consegna dei referti e della documentazione sanitaria in genere.

### Il confort e la sicurezza della struttura sanitaria



POLIAMBULATORIO CERTIFICATO PER IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ  
UNI EN ISO 9001:2008

- garantire uno spazio per le attese arredato e confortevole anche per gli eventuali accompagnatori;
- garantire locali puliti con microclima adeguato;
- garantire servizi igienici adatti anche per i portatori di handicap.

### La prevenzione

- garantire la salute del personale mediante la effettuazione delle valutazioni dei rischi ai sensi del D.Lgs. 81;
- garantire la predisposizione del programma degli interventi migliorativi da attuare;
- garantire l'osservazione del piano di prevenzione e controllo delle infezioni.
- Garantire la gestione del rischio clinico ossia danni causati al paziente nel corso dell'assistenza sanitaria

### MECCANISMI DI TUTELA

La struttura sanitaria garantisce il cliente con la valutazione dei reclami e con il confronto periodico dei risultati ottenuti gli anni precedenti. I reclami possono essere verbali o scritti; per questi ultimi è prevista una risposta anch'essa scritta entro sette giorni dalla ricezione, dalla Direzione Sanitaria (SAN) se il reclamo è di origine sanitario o dalla Direzione generale (DIR) se è di origine organizzativa o amministrativa.

### APPENDICE

#### Diritti dell'utente

#### L'utente:

- ha diritto ad essere curato con tempestività, attenzione e rispetto anche delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- ha diritto di conservare il proprio nome;
- ha diritto di essere assistito da personale sanitario di suo gradimento e di cui si possa conoscere le generalità;
- ha diritto alla salvaguardia della propria intimità e riservatezza durante le pratiche mediche.



POLIAMBULATORIO CERTIFICATO PER IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ  
UNI EN ISO 9001:2008

In particolare, i diritti degli utenti si possono così riassumere:

#### Diritto all'informazione ed al consenso

L'utente ha il diritto di ricevere una informazione riservata, rispettosa, comprensibile e puntuale sugli atti diagnostici e terapeutici, sui rischi connessi agli stessi, sugli effetti secondari e le controindicazioni e sulla possibilità di trattamenti alternativi anche se effettuabili presso strutture sanitarie diverse, infine sui ritardi o variazioni del programma clinico previsto.

L'utente viene messo a conoscenza in modo dettagliato del costo dei trattamenti e delle prestazioni proposte e delle modalità di pagamento. Ha diritto di ricevere tutte le informazioni al fine di poter esprimere un consenso effettivamente informato.

Il cliente può interrompere le terapie in atto manifestandone la volontà .

Il cliente ha diritto di essere ascoltato dal personale per ogni sua necessità sanitaria e al termine della cura anche di essere istruito sul modo migliore di condurre la convalescenza.

#### Diritto alla privacy

Il diritto alla riservatezza si osserva nel raccogliere, con la massima discrezione possibile, le notizie sulla persona indispensabili per avere informazioni cliniche necessarie alla terapia, alla visita od all'esame strumentale.

Il diritto alla riservatezza comporta, da parte di tutti gli operatori, il dovere del segreto professionale o d'ufficio. Informazioni sullo stato di salute e sull'andamento delle cure praticate verranno date solo al paziente; ai suoi famigliari o ad altre persone, solo previo consenso dell'interessato.

#### Diritti dei minori

Il minore d'età, durante le cure e le prestazioni, ha il diritto ad avere vicino uno dei genitori o persona delegata della famiglia.

#### Doveri del cliente

##### Il cliente:



POLIAMBULATORIO CERTIFICATO PER IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ  
UNI EN ISO 9001:2008

- ha il dovere quando accede ad una struttura sanitaria di mantenere un comportamento responsabile, rispettoso dei diritti degli altri pazienti e del personale sanitario preposto;
- ha il dovere di rispettare gli ambienti, le attrezzature, e gli arredi di cui può disporre;
- ha il dovere di osservare gli orari e i turni convenuti;
- ha il dovere di rispettare l'eventuale attesa presso la reception sia all'atto della prenotazione che all'uscita delle prestazioni. Tale tempo è reso necessario dalle disposizioni per quanto attiene alle registrazioni dell'accesso e della prestazione effettuata stabilita dalla vigente normativa regionale;
- ha il dovere, qualora intenda rinunciare a prestazioni programmate, di avvisare per tempo in modo da non creare interruzione dei servizi e sprechi di risorse;
- ha il dovere di richiedere le prestazioni sanitarie nei tempi e nei modi previsti;
- ha il dovere di non fumare negli ambienti propri delle prestazioni sanitarie;
- ha il dovere di assumere le informazioni nei modi previsti e di rispettare le indicazioni relative alla sicurezza in qualunque modo espressi;
- ha il dovere di pagare la prestazione quando previsto.

### **PRESTAZIONI AMBULATORIALI:**

#### **• DIAGNOSTICA SPECIALISTICA E DIAGNOSTICA STRUMENTALE.**

CAF dispone di un servizio di accettazione per l'effettuazione di prenotazione e pagamento delle prestazioni presso il quale ci si deve recare prima della visita per espletare le normali procedure amministrative.

Si accede alla prenotazione con richiesta del Medico di Medicina Generale del o Pediatria di Libera scelta.

#### **• PRENOTAZIONE DI VISITE ED ESAMI:**

Può essere fatta telefonicamente o di persona.



**POLIAMBULATORIO CERTIFICATO PER IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ  
UNI EN ISO 9001:2008**

Di persona, nei seguenti orari:

- Dal Lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00

Telefonicamente al N° 059/218602 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 20.00.

Le prenotazioni di prestazioni tramite SSN vengono effettuate tramite il sistema di prenotazione CUPweb gestito dalla AUSL.

Le prenotazioni di prestazioni private vengono gestite attraverso il sistema gestionale di CAF.

- **TICKET**

è una forma di partecipazione alla spesa sanitaria dovuta da parte del cittadino per le prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale e di diagnostica strumentale e di laboratorio. I criteri di partecipazione sono stabiliti dalla normativa nazionale e regionale.

Le direttive regionali attuali prevedono che tutti i cittadini di età compresa fra i 6 e i 65 anni siano chiamati alla corresponsione della quota di partecipazione alla spesa sanitaria, tranne per casi di diritto all'esenzione per status (patologia o stato fisico) o per reddito .

- **PAGAMENTO TICKET:**

In tutti i casi in cui è prevista la partecipazione alla spesa Sanitaria l'utente, deve pagare il ticket il giorno previsto per la prestazione presso la cassa di CAF prima di usufruire della prestazione.

In contanti o con bancomat o assegno.

L'utente ha la facoltà di pagare il ticket personalmente o tramite interposta persona.

- **PAGAMENTO DI ONORARIO PER PRESTAZIONE PRIVATA :**

Ove sia stata effettuata una prestazione in forma privata il saldo della prestazione deve essere effettuato presso la cassa di CAF dopo aver effettuato la prestazione

- **RITARDO:**

Se il paziente si presenta con un ritardo rispetto all'orario fissato, compatibilmente con le attività in corso, sarà visitato in coda compatibilmente con le attività di servizio.

- **RITIRO REFERTI:**

Il referto è a consegna immediata eccezion fatta per ecg per attività non agonistica ( entro 3 gg lavorativi).

Per tutelare la privacy degli utenti, i referti relativi agli accertamenti sanitari devono essere ritirati dal diretto interessato, ed in caso di impossibilità, da



**POLIAMBULATORIO CERTIFICATO PER IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ  
UNI EN ISO 9001:2008**

persona delegata con delega scritta e documento d'identità proprio.

### Indicatori e standard

#### **Macro Prodotto: DIAGNOSTICA STRUMENTALE**

<b>Requisito di qualità</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD</b>
accessibilità	Fasce di orario mattutine e pomeridiane	sempre
Tempestività ( prestazioni in libera professione)	Giorno appuntamento-giorno di prenotazione per le prenotazioni private fatte ad accesso diretto	< 8gg
Tempestività ( prestazione in accreditamento con ssn)	Giorno appuntamento - giorno prenotazione per prestazioni con il SSN	<=60 gg
Grado di soddisfazione dell'utenza	Numero schede di valutazione qualità con disponibilità del personale positiva sul totale schede raccolte	> al 95%
	Numero schede di valutazione qualità con professionalità degli operatori positiva su totale schede raccolte	> al 95%
	Numero schede di valutazione qualità con Organizzazione del centro positiva sul numero totale schede raccolte	> al 95%
	Numero schede di valutazione qualità con valutazione sugli ambienti positiva sul numero totale schede raccolte	> al 95%
documentabilità	Rilascio referto	Nel 100% dei casi
Standardizzazione	Tempi stabiliti per la prestazione	si



**POLIAMBULATORIO CERTIFICATO PER IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ  
UNI EN ISO 9001:2008**

**MACROPRODOTTO DIAGNOSTICA SPECIALISTICA**

Macro Prodotto:		
Requisito di qualità	INDICATORE	STANDARD
accessibilità	Fasce di orario mattutine e pomeridiane	sempre
Tempestività ( prestazioni in libera professione)	Giorno appuntamento-giorno di prenotazione per le prenotazioni private fatte ad accesso diretto	Max 8 gg
Tempestività ( prestazione in accreditamento con ssn)	Giorno appuntamento-giorno di prenotazione per le prenotazioni per prestazioni con il SSN	Max 30 gg
documentabilità	Rilascio referto	Nel 100% dei casi
Standardizzazione	Tempi stabiliti per la prestazione	si
Disponibilità degli operatori	Numero schede di valutazione qualità con disponibilità del personale positiva sul totale schede raccolte	> al 95%
	Numero schede di valutazione qualità con professionalità degli operatori positiva su totale schede raccolte	> al 95%
	Numero schede di valutazione qualità con Organizzazione del centro positiva sul numero totale schede raccolte	> al 95%
	Numero schede di valutazione qualità con valutazione sugli ambienti positiva sul numero totale schede raccolte	> al 95%



POLIAMBULATORIO CERTIFICATO PER IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ  
 UNI EN ISO 9001:2008



<i>Gestione del rischio</i>	<b>MACROPRODOTTO DIAGNOSTICA SPECIALISTICA E DIAGNOSTICA STRUMENTALE</b>	
<b>REQUISITO DI QUALITA'</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD</b>
<i>Garanzia dell'analisi dei rischi attivi e latenti attraverso analisi contenziosi e segnalazioni</i>	<i>Sistema di rilevazione delle segnalazioni e registrazione delle segnalazioni</i>	<i>Rilevazione ed elaborazione del 100% delle segnalazioni</i>
<i>sterilizzazione</i>	<i>N° di sterilizzazioni positive/numero di sterilizzazioni effettuate</i>	<i>100%</i>
<i>Gestione rifiuti speciali</i>	<i>Presenza di almeno 1 contenitore adatto alla tipologia di rifiuto per locale</i>	<i>100%</i>
<i>Gestione dei DPI(GUANTI)</i>	<i>Presenza di almeno 1 confezione di guanti per locale</i>	<i>100%</i>

## Orari e specialisti

Branca specialistica	orario	specialista
FISIATRIA	8.00-12 LUNEDI 8.00-12 MERCOLEDI  <b>9-13 martedì</b> 9-13 MERCOLEDI ALTERNI 9-13 GIOVEDI	DR. UGO DE SANTIS  DR.SSA GIOVANNA LAURETANI
ORTOPEDIA	9-13 LUNEDI (1 volta al mese) 15-18.30 LUNEDI (ALTERNI)  15.00 – 19.00 martedì 15.00 – 19.00 venerdì <b>8 – 12.00 venerdì</b>	DR.SSA M. CRISTINA FACCHINI DR. GIOVANNI MATINO  DR. CLAUDIO COLOMBI  DR. PAOLO LANCELLOTTI
DERMATOLOGIA	9.00- 13 venerdì – giovedì POMERIGGIO (2° GIOVEDI DEL MESE)  9.00-15 MERCOLEDI (2 VOLTE AL MESE)	DR.SSA ALESSANDRA GRANDI  DR.SSA STEFANIA MIGLIETTA
OCULISTICA	8.15-13 MARTEDI 9-13.30 GIOVEDI 10-13 A LUNEDI ALTERNI 9-13 A LUNEDI	DR. ANTONIO SORRENTINO DR. SSA CRISTINA MASINI DR. FRANCESCO FERRI DR.SSA ERICA CONTE
REUMATOLOGIA	A CHIAMATA	DR.SSA LAURA VACCARI
ENDOCRINOLOGIA	13.30 IN POI MARTEDI	DAL MONTE ROSARIO
DIETOLOGIA	A CHIAMATA	DR.SSA MARIA TERESA FABOZZI
MEDICINA LEGALE	A CHIAMATA	DR. ROBERTO CAVANI
GINECOLOGIA	9.00-11,00 LUNEDI	DR.SSA GIULIA DANTE
ELETTROMIOGRAFIA	15.00-18.00 LUNEDI	DR. STEFANO FACCHINI



POLIAMBULATORIO CERTIFICATO PER IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ  
UNI EN ISO 9001:2008

ECOGRAFIA	9.00-13.30 GIOVEDÌ 9.00-13.30 VENERDÌ	DR. MARIO CALO'
	8.00-13.00 LUNEDÌ 8.00-12.30 GIOVEDÌ	DR. BARTOLO TALIA DR. FRANCESCO SICARI
	14.30- 18.00 GIOVEDÌ ALTERNI A CHIAMATA	DR. EMILIO CEROFOLINI PROF. GIORGIO FEROLLA
ECOCOLORDOPPLER	14.00-19.00 MERCOLEDÌ (ALTERNI) 8.30-12.30 MARTEDÌ	DR.SSA JESSICA VERONESI DR. CARLO PEPE
CARDIOLOGIA	9,00-12 ,00 MARTEDÌ'	Dr. ROBERTA GHINELLI
	8,00-14,00 MERCOLEDÌ 8-12 VENERDÌ	DR. M.CRISTINA TESORIERI
OTORINOLARINGOIATRIA	18.30-20 VENERDÌ	DR. CLAUDIO MAGNONI

### PRESTAZIONI TERAPEUTICHE, RIABILITATIVE

E' possibile effettuare previa prenotazione, presso il servizio di accettazione prestazioni di riabilitazione e terapia fisica dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20.

Le prestazioni vengono effettuate da terapisti e massofisioterapisti qualificati che annualmente frequentano corsi di aggiornamento per migliorare la qualità delle prestazioni.

Gli standard di servizio sono stati definiti da protocolli stilati e condivisi dal direttore sanitario e dagli operatori di reparto.

Il reparto è situato al piano terra e permette accesso anche ai disabili accedendo direttamente alla palestra di riabilitazione.

Le prestazioni sono erogate dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00.

#### INDICATORI E STANDARD

##### MACROPRODOTTO RIABILITAZIONE E TERAPIA FISICA

Macro Prodotto:	riabilitazione e terapia fisica	
Requisito di qualità	INDICATORE	STANDARD
accessibilità	Fasce di orario mattutine e pomeridiane	sempre
tempestività	Differenza tra giorno di prenotazione e giorno di erogazione	Non superiore di 35 gg
Grado di soddisfazione dell'utenza	Numero schede di valutazione qualità con disponibilità del	> al 95%



POLIAMBULATORIO CERTIFICATO PER IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ  
UNI EN ISO 9001:2008

	personale positiva sul totale schede raccolte	
	Numero schede di valutazione qualità con professionalità degli operatori positiva su totale schede raccolte	> al 95%
	Numero schede di valutazione qualità con Organizzazione del centro positiva sul numero totale schede raccolte	> al 95%
	Numero schede di valutazione qualità con valutazione sugli ambienti positiva sul numero totale schede raccolte	> al 95%
Standardizzazione	Tempi stabiliti per la prestazione	si

<i>Gestione del rischio</i>	<b>MACROPRODOTTO <u>Riabilitazione E Terapia Fisica</u></b>	
<b>REQUISITO DI QUALITA'</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD</b>
<i>Garanzia dell'analisi dei rischi attivi e latenti attraverso analisi contenziosi e segnalazioni</i>	<i>Sistema di rilevazione delle segnalazioni e registrazione delle segnalazioni</i>	<i>Rilevazione ed elaborazione del 100% delle segnalazioni</i>
<i>Gestione rifiuti speciali</i>	<i>Presenza di almeno 1 contenitore adatto alla tipologia di rifiuto nel reparto</i>	<i>100%</i>
<b>Gestione dei DPI (OCCHIALI LASER)</b>	<i>presenza di occhiali operatore e occhiali paziente per ogni tipologia di laser</i>	<b>100%</b>
<b>Gestione dei DPI(GUANTI)</b>	<i>Presenza di almeno 1 confezione di guanti per reparto</i>	<b>100%</b>



POLIAMBULATORIO CERTIFICATO PER IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ  
UNI EN ISO 9001:2008