



CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI SANITARI

Poliambulatorio Matteotti

I Principi Fondamentali

I Servizi in Sintesi

I Nostri Consulenti

Obiettivi per la Qualità

Fattori di Qualità, Indicatori e Standard

Meccanismi di Tutela e di Verifica

Come raggiungerci

Contatti e Orari



“Carta dei Servizi Pubblici Sanitari” - DPCM del 19 maggio 1995

EDIZIONE OTTOBRE 2019



CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI SANITARI

Autorizzazione del Comune di Sanremo n. 6225 del 5/12/17 Poliambulatorio Matteotti di Sanremo Sistemi Sanitari SRL

Camera di Commercio di Imperia n. REA IM-202611

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Poliambulatorio Matteotti assume l'impegno di assicurare la massima qualità nell'erogazione dei suoi servizi. L'attività della Struttura e l'organizzazione della stessa sono ispirate ai seguenti principi fondamentali: UGUAGLIANZA Il servizio reso dal Poliambulatorio Matteotti è ispirato al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. Nell'erogazione del servizio non viene compiuta nessuna distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la religione, le opinioni politiche, le condizioni economiche e sanitarie. L'impegno è quello di interpretare correttamente le esigenze dei pazienti appartenenti ad altre culture e di eliminare gli ostacoli che potrebbero discriminare i pazienti in base alle condizioni fisiche. IMPARZIALITÀ Il personale, sanitario e non, del Poliambulatorio Matteotti assicura modalità di erogazione del servizio identiche tra pazienti. CONTINUITÀ Poliambulatorio Matteotti si impegna a rispettare gli orari di apertura della struttura portati alla conoscenza del pubblico e ad informare tempestivamente i pazienti prenotati nel caso che, per motivi di forza maggiore, sia necessaria una sospensione temporanea dei servizi. PARTECIPAZIONE Il diritto dei cittadini all'erogazione di un miglior servizio viene garantito attraverso un controllo puntuale e attento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che acquisisce segnalazioni di eventuali reclami o suggerimenti. Altre modalità messe in atto dal Poliambulatorio Matteotti per acquisire suggerimenti, segnalazioni o reclami sono: > La "cassetta dei suggerimenti" (che consente di mantenere il riserbo sui segnalatori); > La periodica "Valutazione della soddisfazione dei Pazienti". EFFICIENZA - EFFICACIA Poliambulatorio Matteotti adotta ogni metodo utile a erogare il servizio con la maggiore funzionalità possibile in relazione alle esigenze degli utenti ed a garantire una reale efficacia delle prestazioni rese in un contesto di massima sicurezza.



CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI SANITARI

I SERVIZI IN SINTESI

Alimentazione, Dietologia, Nutrizione e sport

Chirurgia Bariatrica

Chirurgia ricostruttiva ed estetica

Andrologia (Disturbi sfera sessuale, Chirurgia intima)

Dermatologia (Dermochirurgia, Fototerapia dinamica, Mappatura dei nei, Prevenzione invecchiamento cutaneo, Medicina rigenerativa, Laserterapia)

Chirurgia pediatrica (Disturbi dello sviluppo, Malformazioni congenite, Malformazioni scheletriche, Gastroenterologia)

Medicina e traumatologia dello sport

Ortopedia (Artroscopia, Chirurgia protesica anca/ ginocchio/ spalla, Chirurgia mano, Chirurgia piede, Malformazione torace, Infiltrazioni articolari)

Chirurgia vascolare (Angiologia, Ecocolordoppler, Flebologia Vene varicose/ Patologia linfatica, Arteriopatie, Chirurgia della carotide)

Tecnologia e benessere (Fototerapia dinamica, Laser, Zerona Sanremo Lift-Up per perdere centimetri, Radiofrequenze, onde d'urto, Ozonoterapia, Rimozione tatuaggi con Laser QSWITCH, Medicina rigenerativa)

Psicologia (Disturbi alimentari anoressia/bulimia/obesità/Binge eating, Disturbi d'ansia, Sostegno psicologico stress/lutto/relazioni familiari/diventare mamma, Psicologia dell'invecchiamento, Disturbi sessuali, EMDR, Ipnosi e ipnosi terapia).

Uroginecologia (incontinenza, disturbi dopo il parto e dopo interventi chirurgici)



CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI SANITARI

I NOSTRI CONSULENTI

Direttore Sanitario: Dr. Prof. Mariano Bormioli

Dott. Fulvio Albè
Medicina e Traumatologia dello Sport

Dott. Stefano Beschi
Scienze dell'Alimentazione

Dott. Prof. Mariano Bormioli
Chirurgia Plastica ricostruttiva estetica – Chirurgia Ortopedica mano e piede

Dott. Sandro Brezzo
Psicologia Clinica

Dott.ssa Angelamaria Campagnoli
Dermatologia

Dott.ssa Samanta Foi
Fisioterapia e Medicina Riabilitativa

Dott.ssa Federica Lotteri Baldassarri
Psicologa Clinica

Dott.ssa Mariarosa Maimone
Urologia ginecologica

Dott.ssa Cinzia Mazzola
Chirurgia Pediatrica

Dott. Angelo Nanni
Chirurgia Vascolare e Angiologia

Dott.ssa Romana Rainuzzi
Chirurgia Ortopedica Protesistica

Dott. Fabio Sasso
Fototerapia e Medicina Estetica

Dr. Prof. Ralf Senner
Chirurgia Bariatrica

“Carta dei Servizi Pubblici Sanitari” - DPCM del 19 maggio 1995

EDIZIONE OTTOBRE 2019



CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI SANITARI

OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

Tra gli obiettivi che Poliambulatorio Matteotti si propone di perseguire nell'adempimento del suo compito sociale, figura in primo piano la SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE, in quanto componente essenziale della qualità complessiva dei servizi erogati. Tra gli elementi più significativi in tal senso sono stati identificati: i tempi di attesa per la prenotazione e per l'esecuzione delle prestazioni, le modalità di pagamento, l'accesso alla struttura e ai servizi sanitari, la semplificazione delle procedure burocratico-amministrative, l'accoglienza, la pulizia, l'informazione e il rapporto con gli operatori. Tali elementi si affiancano alla qualità della prestazione diagnostica, garantita sia dal ricorso a professionisti di chiara fama, sia dall'utilizzo di apparecchiature diagnostiche costantemente mantenute in modo da garantire il rispetto delle caratteristiche iniziali e la sicurezza dei pazienti e degli operatori. La presente Carta dei Servizi, in quanto strumento dinamico di promozione, verifica partecipata e di tutela della qualità, sarà soggetta a costanti revisioni, che dovranno andare di pari passo con le trasformazioni che si avranno in futuro. In quest'ottica, la struttura opererà anche per dare effettiva realizzazione a quei principi normativi suscettibili di variazioni e aggiornamenti legati sia al progredire dello stato dell'arte medica e della normativa.

FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STANDARD

Fattori di qualità: "aspetti rilevanti per la percezione delle qualità del servizio da parte dell'utente che fa esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere aspetti oggettivi (qualitativi o quantitativi) o soggettivi, rilevabili cioè solo attraverso la raccolta della percezione dell'utenza." (DPCM 19 maggio 1995).

Indicatori di qualità: "variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità" (DPCM 19 maggio 1995).

Standard di qualità: "valore atteso per un certo indicatore" (DPCM 19 maggio 1995).

Facilità di prenotazione:

Giorni feriali: 9.00-13.00 e 15.00 - 19.00

Comfort durante l'attesa:

Locali d'attesa in cui sono disponibili posti a sedere, filodiffusione

Facilità di pagamento: pagamento con bancomat.



CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI SANITARI

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Gli standard di qualità sono periodicamente valutati attraverso i seguenti strumenti:

- > Rilevazione periodica dei tempi di attesa
- > Analisi delle non conformità rilevate durante l'esecuzione delle attività
- > Rilevazione periodica della soddisfazione dei pazienti

SERVIZIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

La Segreteria del Poliambulatorio Matteotti è la struttura attraverso la quale la Struttura mantiene un contatto diretto con gli utenti dei propri servizi:

- > tutela i diritti in presenza di comportamenti che limitano la fruizione dei servizi;
- > riceve osservazioni, segnalazioni e reclami presentati da singoli pazienti, fornendo una risposta immediata (chiunque intenda segnalare disfunzioni o effettuare reclami può scrivere all'indirizzo info@chirurgiaestheticamatteotti.com); se necessario verranno effettuate tutte le azioni opportune per condurre a buon esito quanto segnalato e il reclamante verrà informato sull'esito della sua segnalazione, nei tempi e modi concordati.

VERIFICA E INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Poliambulatorio Matteotti effettua periodiche rilevazioni della soddisfazione dei Clienti attraverso specifici questionari a disposizione di tutti i pazienti nelle sale d'attesa. Il paziente può quindi, in forma anonima, segnalare il suo grado di soddisfazione o insoddisfazione. I risultati dell'indagine sono resi pubblici a cura della Segreteria.

RELAZIONE SULLO STATO DEGLI STANDARD

Annualmente i responsabili del Poliambulatorio Matteotti analizzano il conseguimento degli standard di qualità e definisce nuovi standard, ridefinendo, se opportuno, gli indicatori e i fattori di qualità.



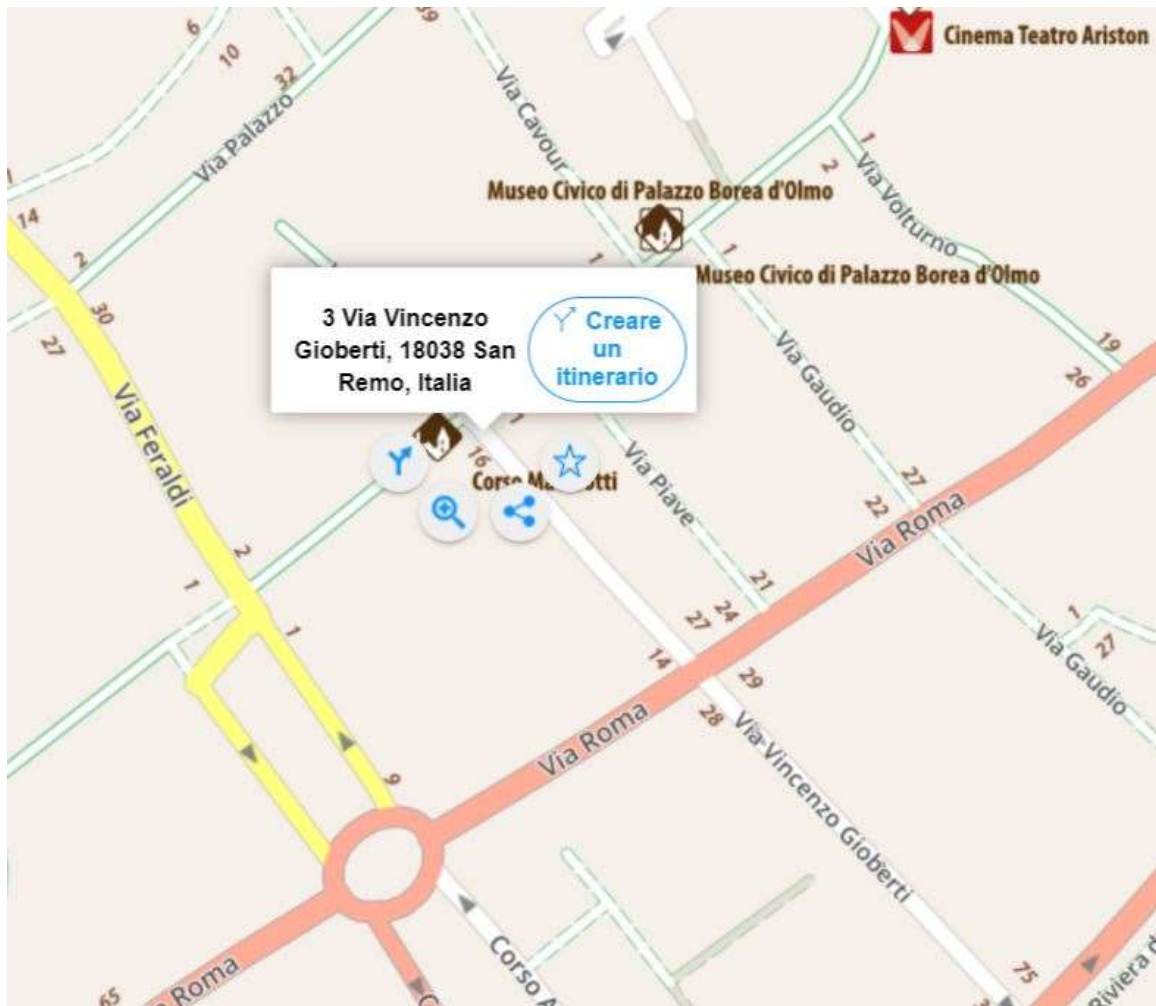
“Carta dei Servizi Pubblici Sanitari” - DPCM del 19 maggio 1995

EDIZIONE OTTOBRE 2019



CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI SANITARI

COME RAGGIUNGERCI



CONTATTI E ORARI

ORARI DI APERTURA

Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 19.00

Via Gioberti 3,

18038 - Sanremo (IM)

Tel. e Fax 0184-507982

Email: info@chirurgiaesteticamatteotti.com

“Carta dei Servizi Pubblici Sanitari” - DPCM del 19 maggio 1995

EDIZIONE OTTOBRE 2019