



CARTA DEI SERVIZI

Poliambulatorio Specialistico
LA SPEZIA

Via del Popolo 84, 19126

Il presente documento costituisce il “patto” che Casa della Salute definisce con le persone che utilizzano i suoi servizi ed i rispettivi caregiver.

I contenuti della Carta dei servizi sono sviluppati con la finalità di accompagnare le persone in tutte le fasi del percorso assistenziale, a partire dalla fase di pianificazione del servizio fino al raggiungimento degli obiettivi prefissati. Al suo interno sono descritte infatti le indicazioni che possono risultare utili per tutte le parti interessate (stakeholder), interne ed esterne all'organizzazione, coinvolte nel processo di assistenza domiciliare (stakeholders).

La presente carta dei servizi è distribuita all'interno della struttura.

*La Direzione
Marco Fertonani*



PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE

LA NOSTRA STORIA





2022 Dicembre, Genova Bolzaneto
APRE PUNTO PRELIEVI A GENOVA BOLZANETO ALL'INTERNO
DEL CENTRO COMMERCIALE L'AQUILONE



Inaugurata la sesta sede di Genova.

Mission e Vision

SANITÀ PER TUTTI

La progettazione del portafoglio dei nostri servizi è orientata offrire il nostro contributo alla tutela della salute, che costituisce un fondamentale diritto dell'individuo e un elemento centrale di interesse per la collettività, anche grazie alla partnership consolidata con il Sistema Sanitario Nazionale.

Le nostre strutture offrono alle comunità servite servizi di diagnostica per immagini, analisi cliniche, interventi di chirurgia, recupero e riabilitazione funzionale, visite specialistiche ambulatoriali nel rispetto di uno standard qualitativo condiviso e garantito dal governo clinico dei processi.

CENTRALITÀ DEL PAZIENTE

Vogliamo essere un riferimento per la prevenzione e la promozione della salute nelle Regioni in cui siamo presenti e sul territorio nazionale, rispondendo alle necessità di assistenza e ai bisogni delle persone con modelli di gestione innovativi e orientati al paziente, con utilizzo di strumentazioni e tecnologie sempre più avanzate e con la volontà di garantire la trasparenza, l'appropriatezza, l'accessibilità e l'umanizzazione delle cure.

SOSTENIBILITÀ

La nostra strategia è quella di garantire, nel pieno rispetto dei requisiti legislativi, l'attuazione di scelte proattive che possano permettere un miglioramento continuo delle performances dei processi, nel rispetto della sostenibilità sociale, ambientale ed economica delle nostre strutture.

INNOVAZIONE TECNOLOGICA

L'analisi e l'acquisizione delle migliori tecnologie disponibili applicabili ai nostri processi e l'informatizzazione fanno parte di un processo di re-ingegnerizzazione, che viene applicato con sistematicità nell'ambito del sistema di gestione ed è finalizzato alla riduzione delle inefficienze, dei tempi di attesa dell'utente, al miglioramento della tracciabilità dei processi ed alla conservazione delle risorse naturali.

PERSONE

Le persone che compongono il nostro staff sono coinvolte in un processo di formazione continua e di accrescimento delle competenze tecniche e relazionali finalizzato ad acquisire una sempre maggiore consapevolezza rispetto al proprio ruolo, alle eventuali conseguenze di potenziali azioni non conformi e al contributo che possono dare al singolo paziente e alla comunità.

GOVERNANCE

La Direzione di Casa della Salute ha definito ed attua linee di indirizzo, modelli di gestione e controllo finalizzati a garantire la governance aziendale, con particolare riferimento al governo clinico dei processi sanitari.

La comunicazione, la formazione, il monitoraggio e la misurazione dei processi ed il reporting alla Direzione costituiscono le leve attuative di un processo che ci consente di promuovere la cultura del rischio all'interno dell'organizzazione e fra gli stakeholders e di perseguire gli obiettivi di miglioramento prefissi.

VIENI A VEDERE LA NOSTRA POLITICA SUL NOSTRO SITO WEB AL SEGUENTE LINK:

<https://cds.it/governance/>

Casa della Salute gestisce servizi di primaria importanza per la comunità, mettendo le persone al centro: i pazienti, il nostro personale sanitario e amministrativo e le comunità in cui operiamo. Proprio partendo dal valore imprescindibile di ogni individuo, sentiamo la responsabilità di avere un ruolo attivo per contribuire alle sfide globali della sostenibilità.

Per Casa della Salute la sfida è crescere, impegnandosi quotidianamente per favorire un cambiamento positivo di cui anche le generazioni future possano beneficiare. Lo facciamo attraverso la cura per i pazienti, l'attenzione nella gestione del personale, la promozione di iniziative e soluzioni che portino benessere alla comunità in cui viviamo e di cui ci sentiamo partner responsabile.

Siamo consapevoli di poter fare la nostra parte anche per salvaguardare il patrimonio naturale, con scelte mirate alla conservazione e capaci di promuovere stili di vita responsabili.

Nella piena convinzione che una buona gestione aziendale parta dalla governance, adottiamo regole e codici di comportamento in grado assicurare l'integrità delle nostre relazioni personali e di business.

Per tutto questo, la sostenibilità è una guida ferma per le nostre scelte di ogni giorno.

Prendendo ispirazione dai più elevati riferimenti globali, le Politiche di Sostenibilità estendono e integrano il Codice Etico adottato da Casa della Salute. Si applicano in tutte le attività e nelle relazioni con tutte le controparti e nel coinvolgimento attivo di tutti gli stakeholder nella sua sfera di influenza.

PUOI CONSULTARE LE NOSTRE POLITICHE DI SOSTENIBILITÀ AL SEGUENTE LINK:

<https://cds.it/governance/>

CONSULTA ANCHE I NOSTRI REPORT DI SOSTENIBILITÀ:

<https://cds.it/sostenibilita/>

Le altre nostre strutture

Oltre al centro descritto in questa Carta dei Servizi, offriamo i nostri servizi in diverse parti del territorio nazionale mediante le seguenti strutture:

- Albenga: Via San Benedetto Revelli, 20 – 17031 (SV)
- Alessandria: Via Bonardi, 25 (Centogrigio) – 15121
- Busalla: Largo Milite Ignoto, 5D – 16012 (GE)
- Chiavari: Corso Garibaldi, 50A - 16043 (GE)
- Genova Multedo: Via Multedo di Pegli, 2C – 16155
- Genova Quarto: Corso Europa, 1075 – 16148
- Rapallo: Via Salvo d'Acquisto, 13 – 16035 (GE).
- Sant'Olcese-Manesseno: Via G. Poiré, 27/3 – 16010 (GE)
- Sandigliano: Via C. Battisti, 99 (Strada Trossi) – 13876 (BI)
- Genova San Benigno: Via Balleydier 5R-9R-11R c/o Torri Msc
- Genova San Fruttuoso: Via Manuzio 20 R
- Genova Bolzaneto: Via Romairone 10
- Genova Centro: Largo XII Ottobre 62
- Genova: Corso Buenos Aires 11
- Sarzana: Via Landinelli 92 – 19038 (SP)
- Savona: Corso Agostino Ricci 203 R

Struttura organizzativa del Centro Poliambulatoriale di La Spezia

Responsabile Sistema Gestione Qualità: Francesca D'Elicio

Responsabile Call Center: Giovannino Sigurani

Direttore Sanitario Odontoiatria: Dott. Angelo Melis

Direttore Sanitario Poliambulatorio: Dott. Costantino Cipolloni

Direttore Sanitario Diagnostica: Dott. Stefano Delucchi

Nota: Per conoscere i nominativi dei singoli professionisti e i relativi orari di studio, si rimanda al sito web oppure si prega di contattare telefonicamente l'Istituto.

Dove siamo

Sede legale

Via Balleydier, 7 – 16149 Genova (GE)

Sede operativa

Via del Popolo 84 – 19126 La Spezia

- a **La Spezia** in via del Popolo 84, a circa 5 km dal casello autostradale di La Spezia.
Il presidio sanitario è raggiungibile a piedi, in auto, con i mezzi pubblici trovandosi in posizione di ottima visibilità rispetto alla strada a scorrimento veloce che collega il casello autostradale di La Spezia con il centro cittadino ed in affaccio sulla pubblica via. L'edificio è situato al piano terreno ed è totalmente privo di barriere architettoniche, anche in considerazione di una rampa d'accesso interna ed un sollevatore per disabili che raccordano le differenti quote interne. La struttura dispone di parcheggio pubblico antistante l'ingresso lungo via del Popolo ed un parcheggio privato posto lateralmente all'edificio che ospita il presidio.
La struttura è stata concepita con un front desk all'entrata, ambulatori e sale radiologiche con rispettivi locali di attesa, un ambulatorio odontoiatrico, un punto prelievi del Laboratorio Generale di Base (per informazioni dettagliate visita il sito <https://casasalute.eu/struttura/la-spezia/>).

Contatti

Mail servizioclienti@casasalute.eu – *Pec* cdsspa@legalmail.it

Telefono: 010 96 41 083

Sito internet: <https://cds.it/struttura/la-spezia/>

PRESENTAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

LE AUTORIZZAZIONI DEL CENTRO

AUTORIZZAZIONE POLIAMBULATORIO Prot. 75132 del 19/06/23

AUTORIZZAZIONE STRUTTURA DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI Prot. 75139 del 19/06/23

AUTORIZZAZIONE ODONTOIATRIA Prot. 75135 del 19/06/23

AUTORIZZAZIONE PUNTO PRELIEVI Prot. 3404 del 11/01/23

Elenco dei servizi erogati



Odontoiatria



Esami diagnostici

Ecografia, OPT, Radiografia, Radiologia senologica, Risonanza, TC (TAC), Tomografia Computerizzata Cone Beam - CBCT



Punto prelievi



Visite Specialistiche

Cardiologia, chirurgia generale, chirurgia vascolare, dermatologia, endocrinologia, ginecologia, medicina dello sport, neurochirurgia, neurologia,

oculistica, ortopedia, diabetologia, otorinolaringoiatria, pneumologia, reumatologia, urologia

Orari di apertura

Dal lunedì al venerdì, dalle 7.30 alle 19.30, sabato dalle 8.30 alle 13.00.

Punto Prelievi dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 10.30, sabato dalle 8:30 alle 10:00.

MODALITA' DI PRENOTAZIONE ALLE PRESTAZIONI SANITARIE EROGATE

	PRENOTAZIONE		
	Telefonica	On line	Presso il front desk
Radiologia tradizionale	Centralino: 0109641083	https://prenotazioni.casasalute.eu accesso anche dalla sezione "Prenota Online" del sito www.casasalute.eu	Durante tutto l'orario di apertura delle varie strutture
Mammografia	Centralino: 0109641083	https://prenotazioni.casasalute.eu accesso anche dalla sezione "Prenota Online" del sito www.casasalute.eu	Durante tutto l'orario di apertura delle varie strutture
Ecografie - Doppler	Centralino: 0109641083	https://prenotazioni.casasalute.eu accesso anche dalla sezione "Prenota Online" del sito www.casasalute.eu	Durante tutto l'orario di apertura delle varie strutture
ECG, Cicloergometro	Centralino: 0109641083	https://prenotazioni.casasalute.eu accesso anche dalla sezione "Prenota Online" del sito www.casasalute.eu	Durante tutto l'orario di apertura delle varie strutture
Risonanza Magnetica	Centralino: 0109641083	https://prenotazioni.casasalute.eu accesso anche dalla sezione "Prenota Online" del sito www.casasalute.eu	Durante tutto l'orario di apertura delle varie strutture
Ecografia	Centralino: 0109641083	https://prenotazioni.casasalute.eu accesso anche dalla sezione "Prenota Online" del sito www.casasalute.eu	Durante tutto l'orario di apertura delle varie strutture
M.O.C.	Centralino: 0109641083	https://prenotazioni.casasalute.eu accesso anche dalla sezione "Prenota Online" del sito www.casasalute.eu	Durante tutto l'orario di apertura delle varie strutture
TC odontoiatrica cone beam	Centralino: 0109641083	https://prenotazioni.casasalute.eu accesso anche dalla sezione "Prenota Online" del sito www.casasalute.eu	Durante tutto l'orario di apertura delle varie strutture
Analisi cliniche	Presentarsi dalle 07.30 alle 10.00 dal lunedì al venerdì a digiuno e con i campioni biologici (es. feci/urine). Il sabato dalle 8:30 alle 10:00, non verranno accettati campioni biologici per gli esami culturali SENZA PRENOTAZIONE		
Visite specialistiche	Centralino: 0109641083	https://prenotazioni.casasalute.eu accesso anche dalla sezione "Prenota Online" del sito www.casasalute.eu	Durante tutto l'orario di apertura delle varie strutture

Per conoscere i nominativi dei singoli professionisti e i relativi orari di studio, si rimanda al sito web oppure si prega di contattare telefonicamente l'Istituto.

Lista di attesa

La nostra lista di attesa viene gestita nel rispetto del criterio temporale di prenotazione.

Accettazione

Il paziente può recarsi al banco d'accettazione per iniziare la procedura con la consegna della richiesta medica o comunicazione al personale sul tipo di prestazione che desidera effettuare.

All'atto dell'accettazione i pazienti devono esibire la seguente documentazione:

- richiesta rilasciata dal medico curante o specialista per le prestazioni di: tc dentale (cone beam), ortopantomografia (OPT), RX, MOC;
- documento di identità e codice fiscale.

Il personale processa i dati acquisiti, raccoglie la firma del consenso per il trattamento dei dati personali (Regolamento Europeo 679/16) e, laddove previsto, riscuote il pagamento della prestazione, emette relativa fattura e congeda il paziente indicandogli dove recarsi.

Le brochure informative ed ulteriori approfondimenti possono essere richieste al Front Desk o visionate direttamente sul sito internet istituzionale: <https://cds.it/>

Modalità di pagamento

Tutte le prestazioni sono fatturate sulla base del tariffario vigente e devono essere saldate in fase di accettazione.

È possibile richiedere un preventivo all'ufficio Accettazione.

Le modalità di pagamento includono i mezzi elettronici, le principali carte di credito escluso American Express, i contanti (nel rispetto della normativa vigente), e gli assegni bancari presentando un documento di identità.

Convenzioni sanitarie con fondi integrativi

Unisalute – Fondo Est

RBM Previmedical

Poste – Poste Network

FASI - FASI ASSIDAI – FASI OPEN – IWS

Generali – Welion – Alleanza

Mutuo Soccorso

My Assistance – Vittoria

Cesare Pozzo – Mutua Ligure

Alianz Health – Partener

Axa

Happily

Endenred

Health Assistance

Blue Assistance

Come riconoscere i nostri operatori

Il nostro personale è riconoscibile dal tesserino identificativo che riporta il nominativo e la qualifica dell'operatore.

Refertazione

Nel rispetto delle procedure di tutela della privacy, il paziente che ha effettuato un esame clinico presso la Casa della Salute può ritirare il referto presentando la propria carta di identità.

In caso di ritiro da parte di terzi è OBBLIGATORIO presentare delega scritta accompagnata dalla copia del documento di identità del paziente. In caso di impossibilità al ritiro è possibile richiedere l'emissione del referto online, visibile nella sezione "Referti online" del sito <https://cds.it/referti-online/> inserendo le credenziali di accesso che vengono generate e rilasciate in fase di accettazione, (foglio di ritiro), tramite il quale è possibile consultare dal portale paziente gli esami diagnostici ed eventualmente effettuare il download dello studio in formato DICOM dando la possibilità di creare autonomamente il supporto cd.

Al momento della prenotazione della prestazione viene concordata la data di ritiro del referto secondo le tempistiche previste per ogni esame. I referti relativi ad esami urgenti vengono consegnati normalmente dopo un'ora dall'esecuzione, in ogni caso in giornata.

Tutela assicurativa

In ottemperanza a quanto previsto dalla legge 24/2017 la nostra organizzazione ha stipulato, a copertura di tutte le sue attività e servizi erogati apposita polizza assicurativa con Sara Assicurazioni.

TUTELA DEI CITTADINI

Certificazioni

Casa della Salute ha implementato volontariamente un sistema di gestione per la qualità in accordo allo standard internazionale UNI EN ISO 9001.

Valutazione del servizio

La soddisfazione del Cliente viene monitorata mediante indicatori indiretti (quali: assenza di reclami, manifestazioni spontanee di soddisfazione da parte del Cliente, somministrazione del questionario di soddisfazione, fidelizzazione del cliente, monitoraggio dei tempi di accettazione) ed indicatori diretti (monitoraggio tempi di erogazione della prestazione, monitoraggio dei tempi di attesa per la refertazione).

Reclami

È garantita la possibilità al paziente e/o al caregiver di presentare un reclamo a seguito di un disservizio e/o suggerimenti per il miglioramento delle prestazioni.

Il reclamo e/o il suggerimento possono essere presentati, anche in forma anonima, con le seguenti modalità:

- in struttura, negli orari di apertura del centro precedentemente indicati, mediante la compilazione dell'apposito modulo;
- mezzo mail all'indirizzo: servizioclienti@casasalute.eu

Per ogni segnalazione ricevuta "non anonima", la Direzione si impegna a fornire una risposta entro e non oltre 15 giorni in accordo ai contenuti della specifica procedura del sistema di gestione per la qualità.

Diritto alla riservatezza

Ogni informazione riguardante lo stato di salute della persona ed i correlati dati personali, sono "dati sensibili" e pertanto soggetti al consenso da parte della persona interessata ed alla tutela da parte del personale della Casa della Salute S.p.A. in accordo a quando stabilito dal Regolamento Europeo EU 2016/679 e dal D.lgs.196/2003 e s.m.

Modello Prevenzione Reati

Casa della Salute ha adottato un modello volontario di organizzazione e gestione in conformità al D.lgs. 231/2001 ed ha nominato un Organismo di Vigilanza che ha il compito di sorvegliare e verificare regolarmente l'efficacia del Modello 231 e segnalare eventuali carenze.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali che hanno ispirato la Carta dei Servizi sono:

Eguaglianza ed imparzialità - nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche;

Rispetto - gli utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità;

Continuità - l'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è continua, regolare e senza interruzioni;

Diritto di scelta - l'Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle indagini diagnostiche o trattamenti proposti dai sanitari;

Partecipazione - la partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica, fornita dall'Utente, sulla qualità del servizio fruito;

Efficienza ed efficacia - il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni sanitarie aggiornate dal punto di vista tecnico - scientifico e rispondenti alle aspettative della Cliente.

CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO

La carta europea dei diritti del malato sancisce 14 diritti del paziente che devono essere garantiti ad ogni singolo individuo, quali:

1. Diritto a misure preventive

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.

2. Diritto all'accesso

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla

base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

3. Diritto all'informazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

4. Diritto al consenso

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.

5. Diritto alla libera scelta

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico chirurgici in generale.

7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

8. Diritto al rispetto di standard di qualità

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

9. Diritto alla sicurezza

Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

10. Diritto all'innovazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

11. Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

12. Diritto a un trattamento personalizzato

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

13. Diritto al reclamo

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

14. Diritto al risarcimento

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari

