

## CARTA DEI SERVIZI - POLIAMBULATORIO CASAGIT

Questa guida, distribuita a tutte le persone al momento della loro accoglienza, contiene le principali informazioni utili per usufruire meglio dei servizi durante le visite specialistiche e esami specialistici.

### PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA STRUTTURA

**Eguaglianza** ad ogni assistito. E' garantita parità di trattamento a parità di bisogno, senza distinzione di sesso, razza, religione, opinione politica, condizione economica.

**Imparzialità** nei confronti di tutti i pazienti, con uguale opportunità di accesso alle informazioni e servizi.

**Continuità** e la regolarità delle cure.

**Efficacia ed Efficienza** Gli adeguamenti attuali e futuri che il Poliambulatorio affronterà sono alla base del raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia dei servizi erogati.

### STANDARD E QUALITA'

- **Modalità di prenotazione semplificate** - Possibilità di prenotare telefonicamente ogni tipo di visita o di esame.
- **Tempo di attesa per le prenotazioni** - Da tre a dieci giorni lavorativi, salvo esami o prestazioni particolari.
- **Tempo di attesa per effettuare l'esame e/o la visita** - Rispetto dell'orario dato al momento della prenotazione, salvo imprevisti che si cercherà di comunicare tempestivamente al socio.
- **Tempo di ritiro del referti** - Entro un massimo di 48 ore dopo l'effettuazione dell'esame.
- **Leggibilità dei referti** - Tutti i referti verranno scritti al computer
- **Facilità ad individuare i Servizi** - Presenza di chiare indicazioni e di segnaletica.
- **Confort nella sala d'attesa** - Tutti i locali sono dotati di aria condizionata
- **Pulizia e facilità di accesso ai servizi igienici** - Sono presenti locali igienici per il pubblico, adeguatamente segnalati e curati sul piano igienico e sono disponibili anche servizi per persone diversamente abili.
- **Identificazione del Personale** - Ogni operatore è dotato di cartellino con nome cognome e qualifica.

## **PROGRAMMI E IMPEGNI**

Il nostro impegno principale nei confronti degli assistiti è quello di garantire un servizio di assistenza sanitaria di alto livello sia in termini sanitari che organizzativi. L'impiego di personale sanitario di alto profilo professionale, Professori Universitari o primari ospedalieri affiancato da personale CASAGIT che pianifica e controlla gli aspetti strettamente tecnici, è alla base del nostro servizio:

- "Quality Control" pianificato delle apparecchiature di analisi di laboratorio
- Etichettatura materiali del cliente
- Manipolazione della strumentazione del Poliambulatorio secondo le norme contenute nel D. Lgs. 626/94 sulla Sicurezza e Salute dei Lavoratori
- Smaltimento rifiuti secondo la normativa vigente
- Rilevazione sistematica dei tempi di attesa
- Questionario per la raccolta dei giudizi degli utenti
- Gestione dei laboratori di analisi convenzionati con procedure operative scritte in conformità alla norma UNI EN ISO 9002

## **GESTIONE DEI DATI SENSIBILI TUTELA DELLA PRIVACY**

Tutto il personale medico, paramedico e amministrativo è tenuto al segreto professionale.

In conformità alla Legge 196/03 sul trattamento dei dati personali, l'assistito CASAGIT in qualità di iscritto ha già fornito per sé e per i propri familiari il consenso con il quale autorizza il trattamento dei dati esclusivamente ai fini di diagnosi e cura da parte dei medici del Poliambulatorio e del personale CASAGIT. Il trattamento riguarda anche la compilazione della cartella clinica o di altri documenti di tipo sanitario, ovvero di altri documenti relativi alla gestione amministrativa la cui utilizzazione sia necessaria per i fini suindicati (esempio: vari consensi informati alle terapie).

## **SICUREZZA E IGIENE DEGLI AMBIENTI**

Il Poliambulatorio Specialistico opera in conformità alla Legge 626/94 recante sulla Sicurezza sul lavoro. Il controllo della qualità e funzionalità delle apparecchiature e strumenti è attuato sistematicamente tramite:

- interventi di manutenzione periodica
- controlli di funzionalità
- interventi di taratura

I protocolli operativi elaborati dalla Direzione definiscono le responsabilità e le modalità operative per:

- pulizia e sanificazione di locali ed ambienti di lavoro
- trattamenti di disinfezione e sterilizzazione di apparecchiature e strumenti
- igiene del personale ed uso dei dispositivi di protezione individuale
- controllo delle infezioni crociate

Tutto ciò che non è sterilizzabile è rigorosamente monouso.