



CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE

MISSION AZIENDALE

Il Centro Medico VSK si prefigge di erogare ai clienti un servizio qualificato nella prevenzione, assistenza e cura nell'ambito delle attività sanitarie per le quali è autorizzata ispirandosi a valori di uguaglianza, imparzialità, libertà di scelta e qualità. Considerate le aspettative dell'utenza che si possono identificare in:

- *competenza del personale medico ed infermieristico*
- *disponibilità e gentilezza nei rapporti interpersonali*
- *professionalità e riservatezza del personale*
- *brevità dei tempi di attesa*
- *chiarezza nell'informazione*
- *comodità ed adeguatezza della struttura*

VISION AZIENDALE

Il Centro punta alla gestione integrata del paziente attraverso la promozione della qualità e dell'efficienza delle prestazioni, in sintonia con i continui programmi e le azioni di miglioramento nel campo dell'innovazione tecnologica, tecnico-professionale ed organizzativa.

Il centro pone al centro della propria attività l'esigenza del paziente, il suo stato di salute, con l'attenzione umana e la competenza professionale, nel rispetto della dignità e della privacy, necessaria a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura, attraverso un'equipe sempre volta all'analisi dei risultati e a perseguire il miglioramento della qualità, attraverso l'applicazione condivisa di principi etici.

I NOSTRI VALORI

Il Centro VSK si impegna alla diffusione dei propri valori aziendali.

Centralità della persona: la nostra priorità è la persona e i suoi bisogni, indipendentemente da provenienza, ruolo, orientamento politico o sessuale, identità religiosa. I diritti fondamentali della persona per noi sono inalienabili.

Cooperazione: il nostro lavoro si fonda sul "sentirsi" parte viva dell'insieme, sulla condivisione di motivazioni e impegno, sul concetto di "rispetto per l'altro" e di aiuto reciproco perché vogliamo costruire con gli altri qualcosa di utile per la comunità nella quale viviamo.

Partecipazione: intesa come opportunità offerta a ciascuno – lavoratore, socio, volontario, beneficiario – di dare il proprio contributo allo sviluppo e alla crescita dell'impresa sociale.

Innovazione: intesa come capacità di leggere i bisogni del territorio e i loro mutamenti e dare risposte concrete ai bisogni che cambiano.

POLITICA PER LA QUALITA'

Il Centro VSK opera costantemente seguendo i principi di:

eguaglianza, imparzialità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

La Missione del Centro è quello di contribuire al miglioramento della qualità della vita di quanti si rivolgeranno alla struttura per ricevere prestazioni sanitarie e di fornire strumenti e conoscenze concrete a tutti gli operatori del settore.

Il Centro VSK si impegna

- Garantire l'uguaglianza tra i pazienti rendendo l'accesso ai servizi ed alle infrastrutture uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religioni ed opinioni.
- Garantire agli anziani, ai portatori di handicap e ai pazienti in condizioni particolari di salute l'accesso ai servizi e alle infrastrutture del Centro.
- Erogare i servizi con continuità e regolarità, fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore;
- Garantire in caso di necessità od interruzioni programmate servizi sostitutivi, allo scopo di ridurre al minimo i disagi per i pazienti
- garantire in modo particolare la cortesia nei confronti del paziente, fornendo ai propri dipendenti e collaboratori l'opportuna formazione
- raccogliere sistematicamente le osservazioni e i reclami degli utenti, al fine di individuare tempestivamente eventuali punti deboli nel servizio offerto ed adottare le opportune azioni di miglioramento;
- sviluppare un sistema di monitoraggio della soddisfazione dell'utenza, dal quale acquisire elementi di valutazione circa la qualità del servizio come base per la definizione delle priorità di intervento per il miglioramento della struttura gestionale;
- realizzare adeguate attività di formazione per il personale mirate a diffondere i concetti di base sulla Qualità.

Obiettivi della qualità

Il Centro VSK ha individuato degli obiettivi misurabili al fine di permettere alla Direzione

una valutazione continua dei servizi offerti in ottima di miglioramento continuo.

Gli obiettivi sono:

- Formalizzare e valutare periodicamente le esigenze degli utenti
- Raggiungere standard di efficacia e di efficienza delle prestazioni di servizio corrispondenti alle attese espresse ed implicite;
- utilizzare la migliore tecnologia presente sul mercato per l'erogazione del servizio, compatibilmente con la pianificazione economica operativa della Struttura
- Motivare e coinvolgere tutto il personale su questi obiettivi, diffondendo la cultura della qualità a tutti i livelli;
- espandere la gamma di servizi diagnostici erogabili all'interno della struttura;
- migliorare l'accesso ai servizi;
- potenziare i servizi ambulatoriali.

Gli obiettivi sono perseguiti mediante:

- il monitoraggio della soddisfazione percepita e delle cause di insoddisfazione;
- una costante presenza di consulenti specialisti;
- la scelta di idoneo materiale per l'igiene e la profilassi degli ambienti,
- la riduzione dei tempi di attesa.

ORGANIZZAZIONE INTERNA

Il Centro offre i seguenti servizi:

- Punto Prelievo
- Poliambulatorio Specialistico
- Chirurgia Ambulatoriale Semplice

Chirurgia Ambulatoriale Semplice

Con il termine di Chirurgia Ambulatoriale Semplice si intendono tutti gli interventi che possono essere eseguiti in anestesia locale e/o blanda sedazione (sedazione cosciente o semicosciente), in un ambulatorio espressamente dedicato, che non richiedono nessun ricovero e che prevedono la dimissione del paziente alla fine della procedura chirurgica.

Gli interventi possibili non richiedono dunque degenza, sono eseguiti in anestesia locale (topica o infiltrativa), non necessitano di particolari preparazioni generalmente non impediscono la normale continuità delle attività quotidiane.

La sala operativa garantisce tutte le norme di sicurezza necessarie.

Tutti gli interventi si svolgono previa visita specialistica.

I principali interventi di Chirurgia Ambulatoriale Semplice eseguiti sono:

- Onicectomia
- Biopsia cutanea, Biopsie escissionali per esame istologico
- Asportazione di lesioni cutanee di tronco, arti e volto (cheratosi seborroica, nei, piccoli angiomi, dermatofibromi, granulomi superficiali, melanomi...)
- Verrucosi virale (Elettrocausticazione)
- Exeresi di xantomi cutanei
- Rimozione di corpi estranei superficiali
- Incisione e drenaggio di ascessi
- Altre asportazioni di cute e/o tessuto sottocutaneo
- Asportazione di cisti sebacee
- Asportazioni di piccole cisti tendinee
- Liberazione tunnel carpale
- Circoncisione per fimosi
- Innesti di cute, lembi cutanei e sottocutanei

- Aspirazione idrocele,
- Flebectomia / varicocele
- Stripping delle vene

- Asportazioni di cisti pilonidale
- piccoli lipomi sottocutanei
- Frenulectomia per frenulo corto del pene
- Asportazione di marishe anali, piccoli nodi emorroidari esterni trombizzati
- Asportazione o DTC di condilomi localizzati

I tipo di intervento va sempre valutato in relazione al paziente cui viene proposto. La valutazione del paziente prevede sempre un'accurata anamnesi, ovvero la raccolta di tutti i pregressi patologici.

Punto prelievo

Il punto prelievi è dedicato ai prelievi di sangue ed urina per esami clinici.

I prelievi vengono effettuati, presso una sala prelievi dedicata con accesso diretto dalla sala di attesa, tutti i giorni feriali dalle ore 8.30 alle 11.00. Le accettazioni e i prelievi si effettuano dal lunedì al venerdì tramite prenotazione telefonica allo 0874.196.07.46 o e.mail scrivendo a vskmedicalcb@gmail.com . I referti degli esami di base sono disponibili a 24/48 ore dal prelievo, quelli specialistici dopo 4-10 giorni e gli esami rari dopo circa 30 giorni.

I referti vengono previa esibizione del foglio ritiro, rilasciato al momento dell'accettazione, da parte dell'interessato o di un suo delegato.

In caso di mancanza del foglio di ritiro:

- il referto si consegna al titolare dello stesso previa presentazione di un documento di identità;
- il referto si consegna a terza persona previa presentazione di delega scritta e documenti di riconoscimento di delegante e delegato.

Al momento dell'accettazione l'utente può richiedere la spedizione del referto a domicilio, previo pagamento delle spese postali.

Il poliambulatorio

Presso il Centro SVK sono presenti i seguenti ambulatori:

- *Chirurgia Vascolare/ Flebologia / Angiologia*
- *Medicina dello Sport*
- *Cardiologia*
- *Chirurgia Ambulatoriale*
- *Endoscopia Digestiva*
- *Urologia e Andrologia*
- *Ortopedia*
- *Oculistica*
- *Chirurgia Endocrina*
- *Ginecologia e Ostetricia*
- *Neurochirurgia*

Ogni ambulatorio ha una dotazione strumentale completa per l'attività svolte. In particolare alcune apparecchiature trovano utilizzo in più attività mediche e chirurgiche con un loro utilizzo multidisciplinare.

Tutta la gestione amministrativa e contabile avviene presso lo sportello.

Prestazioni erogate:

Chirurgia Vascolare/ Flebologia / Angiologia

- Visite Angiologiche e Flebologiche
- Ecocolordoppler Arterioso/Venoso agli arti inferiori
- Medicazioni di ferite e ulcere
- Bendaggi elastocompressivi terapeutici
- Terapia Sclerosante
- Elettrostimolazione Venosa degli Arti inferiori
- Videocapillaroscopia
- Intervento di Flebectomia in A.L.
- Interventi di Chirurgia Ambulatoriale

Medicina dello Sport

- Certificato Medico Sportivo NON Agonistico
- Certificato Medico Sportivo Agonistico

Cardiologia

- Visite Cardiologiche con ECG ed Ecocardiogramma
- Ecocolordoppler Carotideo
- Prove da sforzo al cicloergometro
- Holter Cardiaco e Holter Pressorio/h24

Ecografia

- Ecografia Addome Completo (Superiore/Inferiore)
- Ecografia Tiroidea
- Ecografia Vescica e Reni
- Ecografia mammaria

Endoscopia Digestiva

- Visite gastroenterologiche
- Colonscopia / Colonscopia in Sedazione
- Gastrosopia/ Gastrosopia In Sedazione
- Prelievi Bioptici
- Ecografia Digestiva

Urologia e Andrologia

- Prima visita Urologica
- Prima visita Andrologica
- Ecografia vescicale dell'apparato urinario
- Ecografia Prostatica trans rettale
- Ecocolordoppler penineo dinamico
- Ecocolordoppler testicolare
- Biopsia prostatica trans rettale
- Cistoscopia
- Consulenza sessuologica
- Ureterocistoscopia flessibile
- Uroflussometria

Ortopedia

-
- Visite specialistiche ortopediche
 - Infiltrazioni intrarticolari antalgiche

Oculistica

- Visite specialistiche

Endocrinologia

- Visita endocrinologica con ecografia tiroide
- Agoaspirato tiroideo

Ginecologia e Ostetricia

- Visita Specialistica Ginecologica
- Esecuzione di Pap- Test
- 1° Visita per infertilità di coppia con ecografia per conteggio follicoli

Neurochirurgia

- Visita Specialistica Neurologica

Terapia del Sonno

- prima visita di Medicina del Sonno: visita specialistica, che serve a evidenziare e a chiarire l'esistenza o meno di disturbi del sonno, a cercarne la causa e a individuarne la cura. Rivolta a pazienti affetti da :
 - Insonnia
 - Sindrome delle apnee ostruttive del sonno
 - Sindrome delle gambe senza riposo
 - Narcolessia
 - Ipersonnia con eccessiva sonnolenza diurna
 - Sonno disturbato da incubi
 - Sogni terrifici
 - Sonnambulismo
 - Enuresi notturna
 - Reflusso gastroesofageo
 - Polisonnografia

Modalità di prenotazione ed esecuzione di prestazioni ambulatoriali

Per le prestazioni dei servizi ed ambulatori del Centro , il sistema di prenotazione è articolato e differenziato in funzione della prestazione richiesta.

Per le prestazioni di laboratorio:

il paziente prenota presso la struttura, per telefono, via E-mail, munito della richiesta del proprio medico o dello specialista di fiducia corredato da documento

di identità e tessera sanitaria rispettando i seguenti orari: 8.30-12.30 e 15.30-19.30 tutti i giorni dal lunedì al venerdì escluso sabato e domenica.

Per informazioni si può telefonare al numero 0874/1960746

I referti vengono consegnati presso lo sportello dell'accettazione dalle ore 11.00 alle ore 12.30 e dalle ore 18.00 alle ore 19.30 dal lunedì al venerdì escluso sabato e domenica.

Per le altre prestazioni specialistiche le prenotazioni sono effettuate agli sportelli dell'ufficio accettazione/prenotazioni negli orari di apertura al pubblico, anche telefonicamente al numero 0874/1960746

Pagamento

Le attività erogate dal centro sono a pagamento

I pagamenti sono effettuati per contanti, con carte di debito e con carte di credito.

Informazioni

Nelle ore di apertura al pubblico, il personale di segreteria fornisce informazioni più dettagliate relativamente ai rispettivi compiti e alle modalità amministrative previste per fruire delle prestazioni.

Informazioni riguardanti i Servizi ambulatoriali

Con la prenotazione di esami e/o di visite specialistiche viene consegnato all'interessato un promemoria con la data e l'ora dell'appuntamento ed eventuali altre indicazioni necessarie per l'esecuzione della prestazione specialistica richiesta.

Le prenotazioni delle prestazioni ambulatoriali possono essere fatte anche telefonicamente, oppure tramite e-mail.

Allo sportello il tempo medio di attesa per la prenotazione sanitaria o per il pagamento relativo è di circa 10 minuti.

Le richieste di visite o prestazioni specialistiche ordinarie vengono soddisfatte con tempi di attesa variabili.

Reclami

Il Centro garantisce la possibilità di esprimere osservazioni o presentare reclami a seguito di riscontro di possibili disservizi o comportamenti od atti che abbiano negato o limitato, a giudizio dell'utente, la possibilità di fruire delle prestazioni richieste.

Il reclamo può essere presentato mediante:

- Lettera in carta semplice, indirizzata e inviata al Centro medico

-
- Compilazione di apposito modulo sottoscritto dall'utente, distribuito presso l' U.R.P. e disponibile nelle sale d'attesa
 - Colloquio diretto o telefonico con il personale addetto

Le segnalazioni, osservazioni, opposizioni, denunce e reclami, possono essere presentati, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti

Sono presi in esame anche gli esposti presentati oltre tale termine, ma comunque entro e non oltre 60 giorni, se il ritardo è giustificato dalle condizioni ambientali o personali del soggetto titolare del diritto alla tutela.

Indagini sulla soddisfazione degli utenti

A tutti gli utenti che accedono presso la struttura è consegnato un questionario attraverso il quale, rispondendo alle domande già predisposte, si possono esprimere osservazioni ed il grado di soddisfazione per i servizi fruiti.

IMPEGNI, INDICATORI, STANDARD E STRUMENTI DI VERIFICA

OBIETTIVI DI QUALITA' (IMPEGNI)	INDICATORE	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
Garantire la riconoscibilità del personale che svolge servizio al pubblico	N. persone dotato del cartellino di riconoscimento/N. totale del personale (*100)	100 % del personale con elementi di riconoscimento	Verifiche a campione mediante controlli periodici Monitoraggio delle segnalazioni
Garantire la presenza di materiale contenente informazioni utili	Presenza di opuscoli informativi utili	a) Distribuzione del 100% degli opuscoli informativi realizzati o aggiornati	Monitoraggio realizzazione e distribuzione di materiali informativi
Garantire per la consegna dei referti il rispetto dei 5 giorni max, salvo particolari esami	N. referti consegnati entro 5 giorni/N. totale referti consegnati escluso tipologie particolari (*100)	95% referti Diagnostica di Laboratorio consegnati entro 5 giorni	Monitoraggio tempi di risposta dei referti di diagnostica di laboratorio

COMPRENSIBILITÀ E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI

La Casa di Cura si impegna ad offrire informazione scritta e verbale all'utente sul funzionamento della struttura e sui percorsi per accedere alle prestazioni, grazie a:

1. ☒ segnaletica evidente e comprensibile
2. ☒ linee telefoniche dedicate
3. ☒ esistenza di procedure e modulistica per i reclami
4. ☒ esistenza di moduli per il consenso informato e il trattamento dei dati

COMFORT E PULIZIA

Il centro si impegna a mettere a disposizione dell'utente ambienti confortevoli, puliti, riscaldati, con possibilità di spazi di soggiorno e di attesa.

REQUISITI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD
Pulizia ambienti (stanze, bagni e luoghi comuni)	Numero interventi giornalieri	Almeno 1 volta al giorno salvo ulteriori necessità

PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE

Il Centro si impegna a garantire in favore della sua utenza, una relazione basata sulla cortesia e la disponibilità, che sia personalizzata ed orientata al contesto.

REQUISITI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD
Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti	Percentuale di gradimento espressa mediante i questionari.	Almeno 90% si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto.
Esistenza di una procedura per la gestione dei reclami	Presenza /Assenza	Presenza ed implementazione

DONAZIONE DI ORGANI E TESSUTI

Il trapianto di organi per alcune malattie gravi è l'unica cura che permette di sopravvivere (trapianto di cuore, fegato, polmone), o che migliora la qualità della vita (trapianto di rene nei dializzati, di intestino per chi si nutre solo per via endovenosa). Il trapianto di cellule salva la vita: ad esempio le cellule staminali emopoietiche trapiantate nei malati con leucemia. Anche il trapianto di tessuti (cornee, cute, muscolo-scheletrico...) può salvare la vita (per esempio il trapianto di cute in persone con ustioni gravi ed estese) o migliorare la qualità della vita (ad esempio ridare la vista a una persona cieca).

Ogni anno in Italia migliaia di persone sono colpite da gravi malattie e per loro l'unica speranza di vita è il trapianto. La donazione di organi, tessuti e cellule è un atto volontario, consapevole, informato, cosciente, etico, solidale, anonimo, gratuito. Avviene in completa garanzia del rispetto della privacy sia del donatore sia del ricevente.

CHE COSA È POSSIBILE DONARE?

Donazione Da vivente:	Donazione dopo la Morte :
Tessuti e cellule	Tessuti e cellule
- sangue	- cornee
- midollo osseo	- cute
«Scarti» da chirurgia	- tessuto muscolo-scheletrico: osso, tendini, cartilagini
- osso (teste di femore)	- tessuto cardio vascolare: vasi, valvole cardiache
- vene (safene)	Organi
- membrana amniotica (placenta)	- cuore
Organi	- polmoni
- rene	- fegato
- fegato (segmenti)	- rene

- pancreas
- intestino

QUANDO AVVIENE LA DONAZIONE DI ORGANI, TESSUTI E CELLULE DOPO LA MORTE?

La donazione dopo la morte può avvenire quando viene dichiarato il decesso dell'individuo che si identifica con la perdita irreversibile di tutte le funzioni encefaliche, ovvero una condizione senza ritorno (secondo la definizione della Legge 23/12/1993 n. 578 Art.1: la morte si identifica con la cessazione irreversibile di tutte le funzioni dell'encefalo).

COME ESPRIMERE LA VOLONTÀ DI DONARE GLI ORGANI?

- All'Anagrafe del Comune, al momento del rilascio o del rinnovo della carta d'identità. La dichiarazione verrà registrata direttamente nel SIT, il data base del Centro Nazionale Trapianti, consultabile dai medici del coordinamento trapianti 24 ore su 24.
- In uno degli sportelli di riferimento delle ASL, compilando l'apposito modulo, che verrà registrato direttamente nel SIT.
- Compilando il tesserino blu del Ministero, scaricabile on line. Il tesserino va firmato, datato e conservato tra i documenti personali.
- Scrivendo di proprio pugno una dichiarazione su un foglio bianco, detta anche "atto olografo", completo di data e firma. Anche questa dichiarazione va conservata tra i documenti personali.
- Iscrivendosi all'Aido. Anche in questo caso la dichiarazione firmata verrà registrata direttamente nel SIT.

ULTERIORI INFORMAZIONI

Il Centro Regionale per i Trapianti di Abruzzo e Molise (CRT), istituito ai sensi della Legge n. 91 del 1999 svolge i compiti istituzionali sia per la regione Abruzzo che per la regione Molise.

www.crtabruzzomolise.it - www.multiplicalavita.it

Tel. 0862.123456 -cell. 348.2228374 - Fax 0862.263526 - email: crt@asl1.abruzzo.it