Santa Chiara
POLIAMBULATORIO

Direttore Sanitario
Dott. Giuseppe Cinelli Fisiatra

CARTA DEI SERVIZI

Direttore Sanitario
Dott. Giuseppe Cinelli Medico- Fisiatra

Poliambulatorio Santa Chiara Srl

Santa Chiara
POLIAMBULATORIO

Direttore Sanitario
Dott. Giuseppe Cinelli Fisiatra

Direttore Sanitario: Giuseppe Cinelli
Medico- Fisiatra

TREVIGLIO
BERGAMO
MAPELLO

Santa Chiara
POLIAMBULATORIO

Direttore Sanitario
Dott. Giuseppe Cinelli Fisiatra

Contatti

Bergamo +39 035 312721

Treviglio +39 371 4579121

Mapello +39 035 55470764

ORARI BERGAMO

Lunedì - Venerdì	**14 - 20**
Sabato	**09 - 12 / 14 - 19**
Domenica	**CHIUSO**

ORARI TREVIGLIO - MAPELLO

Lunedì - Venerdì	**09 - 12 / 14 - 20**
Sabato	**09 - 12 / 14 - 19**
Domenica	**CHIUSO**

Santa Chiara
POLIAMBULATORIO

Direttore Sanitario
Dott. Giuseppe Cinelli Fisiatra

Gentile Signore/ Signora,
il documento che Lei sta leggendo è la nostra Carta dei Servizi.

Si tratta di un documento importante, che le permette di conoscere la nostra struttura, i servizi che formiamo, gli obbiettivi e gli strumenti di controllo che ci siamo prefissati per erogare un servizio sanitario di qualità.

È inoltre uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi del nostro Poliambulatorio.

Santa Chiara
POLIAMBULATORIO

Direttore Sanitario
Dott. Giuseppe Cinelli Fisiatra

L' obiettivo che con questo documento ci poniamo è duplice: illustrare dettagliatamente i servizi che il Poliambulatorio offre all'utente per metterlo in condizioni di scegliere quello a Lui più idoneo e testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità.

Per raggiungere questo obiettivo ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

Santa Chiara
POLIAMBULATORIO

Direttore Sanitario
Dott. Giuseppe Cinelli Fisiatra

A disposizioni per ogni chiarimento o suggerimento.

LA DIREZIONE

Santa Chiara
POLIAMBULATORIO

Direttore Sanitario
Dott. Giuseppe Cinelli Fisiatra

Sezione I
Presentazione e principi fondamentali

Sezione II
Informazioni su attività e servizi

Sezione III
Standard di qualità, impegni e programmi

Sezione IV
Tutela e partecipazione

Allegato 1
Questionario informativo

Santa Chiara
POLIAMBULATORIO

Direttore Sanitario
Dott. Giuseppe Cinelli Fisiatra

Allegato 2
Modulo per segnalazioni e reclami

Allegato 3
Modulo aggiornato Elenco medici e orari prestazioni

Direttore Sanitario
Dott. Giuseppe Cinelli Fisiatra

MISSION

Il Poliambulatorio Santa Chiara Srl si propone come obiettivo quello di porre al centro della propria attività le esigenze del paziente, il suo stato di salute, nel rispetto delle sue credenze religiose, della sua etnia, della scelta di cura che intende intraprendere sia essa complementare o tradizionale, con attenzione umana e competenza professionale necessarie a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura. Inoltre abbiamo attuato una politica di prezzi scontati a favore di pazienti solventi oltre che numerose convenzioni con i fondi assicurativi con presa incarico diretta.
La struttura opera con un' equipe composta da medici che praticano la medicina tradizionale, a medici omeopatici, tutti tesi a perseguire il miglioramento della qualità, anche attraverso l'analisi dei risultati, applicando i principi etici condivisi e rispettando la dignità della persona e la sua privacy.

VISION

Il Poliambulatorio Santa Chiara Srl intende perseguire l' eccellenza mediante la formazione continua del personale medico e paramedico, l'implementazione delle prestazioni erogate e l'aggiornamento delle dotazioni strumentali, per una sempre maggiore qualità nell'effettuazione delle prestazioni.

Gli OBIETTIVI del Poliambulatorio Santa Chiara Srl sono i seguenti:

- garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato, attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate;
- soddisfare le esigenze dell' utenza, sia per le prestazioni diagnostiche ambulatoriali che per il presidio di medicina fisica e riabilitazione, attraverso una corretta risposta gestionale al continuo modificarsi delle richieste; conseguentemente sono costantemente monitorati e adeguati i fattori produttivi, sia in termini di risorse umane che termini di risorse tecnologiche;

- garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:

- La predisposizione di orari di accesso ampi e comodi.
- I tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti.
- Il rispetto degli orari concordati per le prestazioni.
- La possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista al quale affidarsi.
- La refertazione immediata o in tempi brevi delle prestazioni diagnostiche.
- Un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio.
- La professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e la disponibilità a fornire informazioni adeguate.
- Il rispetto della privacy.
- Raggiungere e mantenere gli standard di prodotto e di servizio cosi come programmati, al fine di perseguire un miglioramento continuo.

Direttore Sanitario
Dott. Giuseppe Cinelli Fisiatra

PRESTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Poliambulatorio Santa Chiara Srl è situato interamente al secondo piano, raggiungibile con ascensore. È dotato di n.4 ambulatori e n.1 palestra, un' accettazione, una sala d'attesa e servizi predisposti anche per i disabili, come da norme vigenti.
Attualmente il Poliambulatorio Santa Chiara si caratterizza per l'ampia gamma di prestazioni offerte in regime di libera professione, tale da renderlo un punto di riferimento specialistico multidisciplinare completo ed efficace per le esigenze degli utenti.
Il Poliambulatorio è specializzato nell' erogazione di:

- Prestazioni fisioterapiche e riabilitative, avvalendosi di apparecchiature e tecnologie di ultima generazione.
- Fisioterapia, Massofisioterapia, Massoterapia, Osteopatia, Agopuntura, Tecar Terapia, Tens Ultrasuoni, Magnetoterapia, Onde d'urto.
- Visite specialistiche: Fisiatra, Ortopedica, Nutrizionista, Medicina Legale, Psicoterapia, Dermatologica, Mappatura nei, Urologica, Cardiologica, Ginecologica, Gastroenterologica, Otorinolaringoiatra, Endocrinologica, Diabetologica, Chirurgia Vascolare, Prick Test, Ecografia, Ecocardio, Ecocolordoppler venoso.

Il Poliambulatorio Santa Chiara Srl si avvale di personale medico e paramedico altamente specializzato, di attrezzature efficaci, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati, così da soddisfare pienamente ogni necessità di diagnosi e cura.

Santa Chiara
POLIAMBULATORIO

Direttore Sanitario
Dott. Giuseppe Cinelli Fisiatra

ATTIVITA' SANITARIE EROGATE

Il Poliambulatorio Santa Chiara S.r.l. eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

Specialità ambulatoriali:

- Ambulatorio di Fisiatra
- Ambulatorio di Ortopedia
- Ambulatorio di Ginecologia
- Ambulatorio di Chirurgia Vascolare
- Ambulatorio di Cardiologia
- Ambulatorio di Psicoterapia
- Ambulatorio di Dermatologia
- Ambulatorio di Gastroenterologia
- Ambulatorio di Otorinolaringoiatria
- Ambulatorio di Urologia
- Ambulatorio di Endocrinologia
- Ambulatorio di Diabetologia
- Ambulatorio di Medicina Legale
- Ambulatorio di Ecografia
- Ambulatorio Prick Test
- Ambulatorio di Ecocardio
- Ambulatorio di Ecocolordoppler venoso
- Ambulatorio Onde d'urto
- Ambulatorio di Nutrizionista

- Ambulatorio di Fisioterapia
- Ambulatorio di Massoterapia
- Ambulatorio di Agopuntura
- Ambulatorio di Osteopatia
- Ambulatorio di Tecar Terapia
- Ambulatorio di Magnetoterapia
- Ambulatorio di Tens Ultrasuoni

Presidio di Medicina fisica e Riabilitazione:

- Fisioterapia
- Massoterapia
- Osteopatia
- Terapie fisiche
- Onde d'urto focali

Direttore Sanitario
Dott. Giuseppe Cinelli Fisiatra

Elenco dei servizi del Presidio di Medicina Fisica e Riabilitazione offerti:

Visita specialistica fisiatrica

Fisioterapia strumentale:

- Ultrasuonoterapia
- Magnetoterapia
- Elettrostimolazione muscolare
- Tens
- Ionoforesi
- Corsi di ginnastica posturale, dolce, di mantenimento (possono essere corsi individuale e di gruppo)
- Yoga
- Pilates

MODALITA' DI PRENOTAZIONE

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata dalle ore 9:00 alle 12:00 presso la struttura tramite telefono, oppure dalle ore 9:00 alle ore 12:00/ dalle ore 16:00 alle ore 19:00, presso il Centro Unico di Prenotazione (CUP),

Santa Chiara
POLIAMBULATORIO

Direttore Sanitario
Dott. Giuseppe Cinelli Fisiatra

OBBIETTIVI	STANDARD E INDICATORI DI QUALITA'
Identificabilità degli operatori	Tutto il personale ambulatoriale è fornito di apposito documento di identificazione, tenuto in evidenza
Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura	Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Centro offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni.
Rispettare la dignità e la privacy del paziente	I dati personali del paziente sono custoditi nell' archivio del Centro e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. Gli ambulatori e i box di terapia fisica, al momento dell'erogazione della prestazione, vengono tenuti costantemente chiusi. Sono separati per gli uomini e per le donne e predisposti per i disabili.
Garantire tecnologie appropriate e	Il centro effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati.

costantemente verificate	La Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa si aggiornano continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valutano le opportunità di acquisizione.

RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Il Centro si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo organizzativo, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili.

SEGNALAZIONE E RECLAMI

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione, tramite il punto segnalazioni e reclami che si trova presso l'accettazione. La Direzione, dopo avere fatto le adeguate verifiche, provvederà a rispondere entro 15 giorni.
Il Modulo Segnalazioni e Reclami è allegato alla presente Carta dei Servizi.

Direttore Sanitario
Dott. Giuseppe Cinelli Fisiatra

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Con frequenza trimestrale il responsabile per la Qualità analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, inoltrandoli alla Direzione, la quale provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni. Il questionario sulla soddisfazione del paziente è allegato alla presente Carta dei Servizi: una volta compilato deve essere inserito nell'apposito contenitore situato presso l'accettazione.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI AMBULATORIALI

La preghiamo di compilare con attenzione il presente questionario, con il quale intendiamo valutare il Suo grado di soddisfazione in relazione all'ambiente ed ai servizi di cui ha usufruito presso il nostro Istituto. Le Sue indicazioni ci saranno molto utili per evidenziare eventuale problemi ed individuare i possibili interventi diretti a migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi che il nostro Poliambulatorio offre all' Utenza.

Santa Chiara
POLIAMBULATORIO

Direttore Sanitario
Dott. Giuseppe Cinelli Fisiatra

COME COMPILARE IL QUESTIONARIO
***indicare con una crocetta "X" la scelta effettuata oppure lasciare in bianco le risposte non scelte.**
***in caso di risposte che prevedano la scrittura: utilizzare caratteri a stampatello.**
GRAZIE

Al termine della compilazione, prima di lasciare il Poliambulatorio, La preghiamo di depositare nell'apposita cassetta, oppure di consegnarlo al personale del Poliambulatorio.
La ringraziamo sin d'ora della cortese collaborazione.

La Direzione

*Eventuali osservazioni e suggerimenti

*La raccolta delle informazioni, che verranno inserite in una banca dati **resteranno anonime**, è finalizzata ad elaborazioni statistiche per valutare la qualità del servizio offerto *

Santa Chiara
POLIAMBULATORIO

Direttore Sanitario
Dott. Giuseppe Cinelli Fisiatra

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI AMBULATORIALI

- **Come ha prenotato?** ☐ **Per telefono** ☐ **Allo sportello**

- **Quant'è soddisfatto dei seguenti aspetti?** **(indicare una risposta da 1 a 7)**

	Per niente soddisfatto 1	2	3	4	5	6	Molto soddisfatto 7
Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Rispetto degli orari previsti	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Attenzione ricevuta dal personale medico (sicurezza della visita, cortesia)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Attenzione ricevuta dal personale massoterapisti o tecnici (accuratezza, cortesia, informazioni)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Rispetto della riservatezza personale	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

COMPLESSIVAMENTE QUANTO E' Soddisfatto del nostro servizio?	**Per niente soddisfatto 1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**Molto soddisfatto 7**
CONSIGLIEREBBE AD ALTRI QUESTA STRUTTURA?	**Assolutamente NO 1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**Certamente SI 7**

Santa Chiara
POLIAMBULATORIO

Direttore Sanitario
Dott. Giuseppe Cinelli Fisiatra

SESSO M F **ETA'**_____

ISTRUZIONE ☐ **Scuola d'obbligo** ☐ **Scuola superiore** ☐ **Laurea**

NAZIONALITA' ☐ **Italiana** ☐ **Europea** ☐ **Extraeuropea**

Data di compilazione del questionario _____

ELENCO DEI MEDICI CHE LAVORANO PRESSO IL POLIAMBULATORIO SANTA CHIARA SRL

- Dott. Giuseppe Cinelli Fisiatra e Direttore Sanitario
- Dott. Salvatore Bruneo (Ortopedico)
- Dott. Emiliano Pitti (Ortopedico)
- Dott. Daniela Manuzio (Ginecologa)
- Dott. Andrea Preziosi (Chirurgo Vascolare)
- Dott. Alberto Cereda (Cardiologo)
- Dott. Giuseppe Pilato (Cardiologo)
- Dott. Patrizia Figliuzzi (Neuropsicoterapeuta)
- Dott. Andrea Di Stefano (Dermatologo)
- Dott. Domenico Parisi (Gastroenterologo)
- Dott. Michele Domenico Modica (Otorinolaringoiatra)
- Dott. Giuseppe Ocello (Urologo)
- Dott. Giuseppe Teresi (Endocrinologo/ Diabetologo)
- Dott. Annalisa Govoni (Nutrizionista)
- Dott. Giuseppe D’ Arrigo (Neurologo)

RIABILITAZIONE:

- Vassallo Giorgia (Massoterapista/Osteopata)
- Alessia Mariani (Fisioterapista)
- Matteo Framarin (Massoterapista)
- Noemi Gualtieri (Massoterapista/Osteopata)
- Francesca Capriotti (Fisioterapista)