

**POLIAMBULATORIO PRIVATO  
FORNI di  
ARS Ortopedica S.r.l.**



***CARTA DEI SERVIZI***

**Via San Vitale , 57  
Entrata Via Begatto, 26  
40125 Bologna**

**Tel.: 051/269287 – Fax 051/221856**

**[info@poliambulatorioforni.com](mailto:info@poliambulatorioforni.com)**

**[www.poliambulatorioforni.com](http://www.poliambulatorioforni.com)**

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 forniamo, gli obiettivi e gli strumenti di controllo che ci siamo prefissi per erogare un servizio sanitario di qualità.

Si tratta quindi soprattutto di uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi.

L'obiettivo che questo documento si pone è duplice: illustrare dettagliatamente i servizi che il Poliambulatorio offre all'utente per metterlo in condizioni di scegliere il servizio a Lui più idoneo, e testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, obiettivo per raggiungere il quale ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

A disposizione per ogni chiarimento.

La Direzione



## 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.

### Allegato 2

Modulo per segnalazioni e reclami

### Allegato 3

Modulo aggiornato Elenco medici e orari prestazioni

## MISSION

Il Poliambulatorio FORNI ha come obiettivo quello di porre 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.

## VISION

Il Poliambulatorio FORNI intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni, integrandosi con il Sistema Sanitario regionale nella sfida continua volta all'abbattimento delle liste d'attesa, delle prestazioni di diagnostica oltre che e ad essere un punto di riferimento per le prestazioni di fisioterapia.

**Gli OBIETTIVI** del Poliambulatorio FORNI sono identificabili nei 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;
- adottare e mantenere un Sistema Qualità che porti all'accreditamento istituzionale e alla Certificazione di Qualità e al loro mantenimento.
- soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste, in collaborazione con le ASL per quanto riguarda l'attività in convenzione, nell'obiettivo comune di ridurre i tempi d'attesa, in particolare per le prestazioni diagnostiche ambulatoriali, nell'ambito della Programmazione Regionale. La corretta risposta gestionale al continuo modificarsi delle richieste fa ritenere il Poliambulatorio non sussidiario all'attività pubblica ma integrativo e complementare ad essa; pertanto devono essere costantemente monitorati e adeguati i fattori produttivi sia in termini di risorse umane che in termini di risorse tecnologiche.
  - garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:
  - la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi, 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 a cui affidarsi,

- la refertazione immediata ,
  - un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
  - professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e disponibilità a fornire informazioni;
  - il rispetto della privacy.
- raggiungimento e mantenimento dello standard di prodotto e di servizio così come programmato, con il fine di perseguire un miglioramento continuo.

### PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Poliambulatorio FORNI è situato interamente al piano terra senza alcuna barriera architettonica. E' dotato di n° 3 ambulatori, un'accettazione dotata di 2 postazioni in sala di attesa, una sala di attesa e servizi.

Attualmente il Poliambulatorio FORNI si caratterizza per l'ampia gamma di prestazioni offerte sia in regime di accreditamento che in regime di libera professione, tale da renderlo un punto di riferimento specialistico completo ed efficace per le esigenze degli utenti.

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

### CENNI STORICI

Il Poliambulatorio FORNI è nato nel 1964 connotandosi principalmente per l'erogazione di prestazioni di fisioterapia e riabilitazione.

Ha sempre trattato con attenzione le disabilità derivate da qualsiasi tipo di patologia, sia in fase post – acuta che cronica, ponendosi come obiettivo quello di migliorare la qualità di vita del paziente. Sin dai primi anni di attività, ha messo in atto programmi riabilitativi rivolti soprattutto a persone affette da paramorfismi del rachide (scoliosi, cifosi, ecc.), da patologia artrosica, traumatica e neurologica.

## SEZIONE PRIMA                      PRESENTAZIONE DEL POLIAMBULATORIO

Nell'anno 1998, a seguito della riorganizzazione delle politiche sanitarie regionali e metropolitane il Poliambulatorio FORNI si è adeguato alle richieste di erogazione, da parte delle ASL, di prestazioni specialistiche e diagnostiche di altro tipo, in regime di accreditamento.

All'interno del Poliambulatorio Forni, opera una equipe formata da medici specialisti e Fisioterapisti che quotidianamente mettono a disposizione del paziente le proprie competenze in ambito diagnostico e terapeutico.

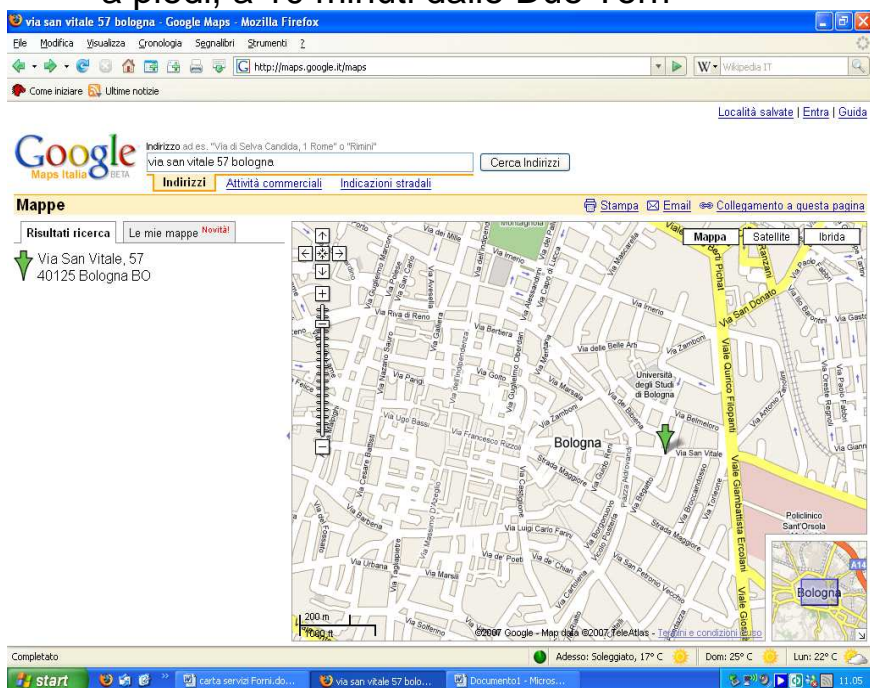
IL Poliambulatorio FORNI, infatti, avendo al centro del proprio interesse la salute del cittadino, si organizza cercando di dare una migliore e più completa assistenza ai pazienti dal punto di vista territoriale e qualitativo. Tale assistenza è garantita sia rispettando le direttive dei contratti siglati con la ASL Città di Bologna per l'erogazione di servizi sanitari in regime di accreditamento sia garantendo alla utenza l'erogazione di servizi sanitari anche in regime di libera professione.

IL Poliambulatorio FORNI avendo al centro del proprio interesse la salute del cittadino si organizza cercando di dare una migliore e più completa assistenza ai pazienti dal punto di vista territoriale e qualitativo. Tale riconoscimento è previsto dai contratti triennali con la ASL Città di Bologna, per una erogazione dei servizi più efficace ed efficiente

## COME ARRIVARE AL POLIAMBULATORIO

Il Poliambulatorio FORNI è raggiungibile:

- in autobus, linee 14, 19, 25, 27, 32, 33, 89, 94, navetta C
- in automobile, dalla tangenziale Uscita San Vitale, direzione Centro
- a piedi, a 10 minuti dalle Due Torri



### ATTIVITA' SANITARIE EROGATE

Il Poliambulatorio FORNI eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

#### **Specialità ambulatoriali:**

- Ambulatorio di Cardiologia
- Ambulatorio di Dermatologia
- Ambulatorio di Fisiatria
- Ambulatorio di Neurologia
- Ambulatorio di Oculistica
- Ambulatorio di Ortopedia e Traumatologia
- Ambulatorio di Angiologia
- Ambulatorio di Ginecologia

#### **Servizi di diagnostica strumentale:**

- Servizio di Ecocolordoppler
- Servizio di Ecocardiogramma, ECG,
- Servizio di Ecografie
- Servizio di Elettromiografia



## **SERVIZIO DI FISIOTERAPIA E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE**

- LASERTERAPIA CO-2
- LASER YAG
- ELETTROTHERAPIA
- TENS
- ULTRASUONI
- MAGNETOTERAPIA
- PARAFFINOTERAPIA
- RISOLUZIONI MANUALI DI ADERENZE
- INFILTRAZIONI
- OZONOTERAPIA
- TECARTERAPIA (TERAPIA DEL DOLORE ED ESTETICA)
- MASSAGGIO ABBINATO A TERAPIA STRUMENTALE
- LINFODRENAGGIO MANUALE
- MASSAGGIO TRASVERSO PROFONDO
- RIEDUCAZIONE MOTORIA
- ESERCIZI POSTURALI PROPRIOCETTIVI
- TRAINING DEL PASSO
- GINNASTICA DI GRUPPO
- ONDE D'URTO FOCALIZZATE E RADIALI

### **ORARI DI APERTURA**

Il Poliambulatorio FORNI è aperto dal LUNEDI al VENERDI dalle ore 8.00 alle ore 19.00.

Il Servizio Accettazione è aperto per informazioni dalle ore 8 alle ore 19,00.

### **ORGANIZZAZIONE**

Direttore Sanitario: Dott. Davide Corrado Vaccarisi medico chirurgo specialista in Ortopedia e Traumatologia

Amministratore: Dott. Davide Corrado Vaccarisi

**Tel.: 051/269287 – Fax 051/221856**

e-mail: info@poliambulatorioforni.com

### **MODALITA' DI PRENOTAZIONE**

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata dalle ore 8 alle ore 18.30 presso il Servizio Accettazione del Poliambulatorio o telefonicamente.

I pazienti possono accedere a tutti i servizi del poliambulatorio in regime di accreditamento tramite prenotazione CUP, eccezione fatta per le prestazioni private del centro.

Tutte le prestazioni erogate dal poliambulatorio sono prenotabili anche privatamente dal paziente sempre dietro presentazione di ricetta medica.

Per le prestazioni (visite specialistiche, diagnostiche) i referti vengono consegnati direttamente dal medico al paziente.

Il paziente che accede alle prestazioni deve essere in possesso della richiesta medica compilata in tutte le sue parti, comprese le eventuali certificazioni di esenzione.

Al momento dell'accesso il paziente deve presentarsi in segreteria e consegnare la richiesta medica pagando il dovuto (ticket o prestazione privata) non sono concesse dilazioni di pagamento. I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con bancomat, carta di credito o assegno.

**Per ragioni amministrative il ciclo di sedute fisioterapiche è da saldarsi anticipatamente.**

In caso di malattia, previo avviso, il ciclo sarà posticipato in base alla disponibilità dell'ambulatorio.

In caso di assenza, per ogni ciclo di 10 sedute, è possibile recuperarne solamente una.

L'effettuazione della prestazione, in caso di ritardo, verrà ridotta in base al tempo residuo e recuperata, per quanto possibile, nelle successive sedute.

La disdetta dell'appuntamento di visita o esame diagnostico potrà essere effettuata anche telefonicamente o tramite fax ai numeri del centro durante gli orari di segreteria oppure al Cup Numero Verde 800-884888.

## COMPITI DEL PERSONALE

Il personale è classificato in medico, paramedico, di segreteria e amministrativo.

Il personale medico si occupa delle viste specialistiche e delle indagini diagnostiche.

Il Direttore sanitario **Dott. Davide Corrado Vaccarisi** sovrintende all'operato di tutti i medici ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario.

Il personale paramedico è costituito dai terapisti della riabilitazione.

Il personale di segreteria svolge attività di informazione, accettazione, prenotazione, emissione fatture e loro riscossione secondo le direttive del direttore sanitario e del direttore amministrativo.

L'amministratore unico è il legale rappresentante della struttura.

**L'elenco aggiornato degli Specialisti e degli orari è disponibile in allegato.**

### **TEMPI DI ATTESA**

Posto che non è possibile determinare con precisione i tempi di attesa per l'accesso alle varie prestazioni del centro, possiamo fornire una tabella dei tempi medi di attesa distinta per branca specialistica.

VISITE FISIATRICHE	5	GIORNI
SERVIZI DI DIAGNOSTICA STRUMENTALE PRIVATI	3	GIORNI
SERVIZI DI DIAGNOSTICA STRUMENTALE IN CONVENZIONE	15	GIORNI
VISITE SPECIALISTICHE PRIVATE	3	GIORNI
VISITE SPECIALISTICHE IN CONVENZIONE	7	GIORNI
TERAPIE FISICHE E RIABILITAZIONE PRIVATE	7	GIORNI
TERAPIE FISICHE E RIABILITAZIONE IN CONVENZIONE	non presenti	

<u>OBIETTIVI</u>	<u>STANDARD E INDICATORI DI QUALITA'</u>
<u>Identificabilità degli operatori</u>	Tutto il personale è fornito di apposito documento di identificazione, tenuto in evidenza.
<u>Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura</u>	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
<u>Rispettare la dignità e la privacy del paziente</u>	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.

	<p>Gli ambulatori e i box di terapia fisica, al momento dell'erogazione della prestazione vengono tenuti costantemente chiusi.</p> <p>Gli spogliatoi sono separati per gli uomini e per le donne. Dispone inoltre di servizio per handicappati.</p>
<p><u>Garantire professionalità</u></p>	<p>Il centro si avvale solo della collaborazione di personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge.</p> <p>Il personale medico e paramedico viene istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga.</p> <p>Il Centro si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida regionali e nazionali e dei protocolli clinici.</p> <p>Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni.</p>
<p><u>Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate</u></p>	<p>Il Centro effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati.</p> <p>La Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa si aggiornano continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valutano le opportunità di acquisizione.</p>
<p><u>Recepire le esigenze del paziente</u></p>	<p>Il Centro è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva.</p>
<p><u>Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo</u></p>	<p>Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato.</p> <p>Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e dei dipendenti e degli obiettivi di miglioramento.</p>

**RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY**

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

**SEGNALAZIONI 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.

In caso di reclami la Direzione, dopo avere fatto le adeguate indagini, si impegna a rispondere entro 15 giorni.

Il Modulo Segnalazioni e Reclami è allegato alla presente Carta dei Servizi.

**INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI**

Con frequenza semestrale il Responsabile per la Qualità analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, inoltrandoli alla Direzione che 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.

## **RIFERIMENTI LEGISLATIVI**

- Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal DL 517/93, in particolare l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini.
- Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- DPCM 11/10/94 " Principio per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico " in G.U. n° 261 dell' 8/11/1994.
- LR 19/94 di Riordino del Servizio Regionale.
- Direttiva alle Aziende Sanitarie per la partecipazione e la tutela dei diritti dei cittadini ai sensi dell'art 15 della LR 19/94 delibera n° 1011 del 07/03/1995 della regione Emilia Romagna.
- DPCM 19/05/95 " Schema di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari ".
- Linee guida per la valutazione dei livelli mini di qualità (struttura, organizzazione, tecnologia, professionalità) a garanzia dell'utente, affinché le strutture Pubbliche e Private assolvano in modo integrato alla domanda specifica dei cittadini dell'Emilia Romagna.