



Cardiomed
Centro Cardiologico

Ambulatorio di cardiologia



Gentile Signora/Signore, il presente documento è la Carta dei Servizi dell'ambulatorio cardiologico Govisit

Si tratta di un importante documento che Le permette di conoscere la nostra struttura, i servizi che essa offre, gli obiettivi che ci poniamo e gli strumenti di controllo che adottiamo per fornire prestazioni sanitarie di qualità nell'interesse della vostra salute. La carta dei servizi è pertanto uno strumento utile alla tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di usufruire dei servizi erogati dal nostro ambulatorio.

L'obiettivo principale che ci poniamo con tale documento è quello di illustrare nel dettaglio tutto ciò che l'ambulatorio offre all'utente, al fine di metterlo nelle condizioni di scegliere quanto a lui più idoneo. È nostra prerogativa un costante impegno per il miglioramento qualitativo degli standard dei Servizi per voi erogati.

A tal fine risulta dunque preziosa la Sua collaborazione per tutti i suggerimenti che vorrà darci, oltre alle osservazioni e alle valutazioni che riterrà più opportune.

Rimaniamo a Sua completa disposizione per ogni ulteriore chiarimento.

La Direzione Sanitaria



Indice

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
Brochure illustrativa le attività

Allegato 2
Customer Satisfaction



Presentazione della struttura

L'ambulatorio Govisit è una moderna struttura con sede a Palermo, in grado di offrire numerosi servizi a tutela della salute del cittadino. L'ambulatorio cardiologico Govisit si sviluppa come di seguito descritto: entrando nello stabile 115 di Gaetano Daita si accede a piano secondo ammezzato sulla destra.



Entrando vi è l'Accettazione, la sala di aspetto e la sala dove vi è l'ambulatorio specialistici.

Principi fondamentali

L'ambulatorio Govisit 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.

L'ambulatorio Govisit intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni, oltre che ad essere un punto di riferimento per le prestazioni di cardiologia

Gli impegni nei confronti dei clienti



Gli impegni dell'ambulatorio Govisit 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.
- soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste, nell'obiettivo comune di ridurre i tempi d'attesa, in particolare per le prestazioni di diagnostica strumentale.

Nello spirito della Carta dei servizi, gli standard della qualità del servizio devono riguardare l'intera esperienza del cliente che viene a contatto con la struttura in oggetto, si devono toccare tutti i fattori percepibili dall'utente, distinguendo la qualità tecnica della prestazione sanitaria dal tema della qualità del servizio

Mission



In sintesi, la mission dell'ambulatorio Govisit è la seguente:

- Realizzare il bene del “malato” inteso come Persona e non come soggetto portatore di malattia;
- Aver cura della sua interezza curando il corpo e la mente;
- Credere fermamente nel legame indissolubile tra etica e medicina, e praticare quanto più correttamente possibile la Buona Medicina. L'ambulatorio è dotato di personale specialistico medico di elevato standard professionale, in grado di diagnosticare e trattare adeguatamente il maggior numero di patologie di riferimento.

Tutto questo si traduce nella pratica di un principio fatto proprio, dalla medicina al servizio del malato nella sua interezza di bisogno: a tal fine la relazione tra il medico ed il paziente coinvolge simultaneamente il lato umano e quello professionale.

VISION



Gli **OBIETTIVI** che l'ambulatorio Govisit si pone sono i seguenti:

- Garantire l'efficacia e l'efficienza della struttura e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate;
- Soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste;
- Rispettare le esigenze degli utenti attraverso:
 - la predisposizione di orari di accesso congrui e comodi;
 - tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;
 - il rispetto degli orari di appuntamento;
 - la possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista a cui affidarsi;
 - la refertazione immediata delle prestazioni diagnostiche;
 - un ambiente confortevole, nel rispetto di ogni parametro di igiene;
 - la professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e la disponibilità a fornire informazioni;
 - il rispetto della privacy;

Prestazioni



- Elettrocardiogramma
- Visita cardiologica con elettrocardiogramma
- Ecocardiogramma mono e bidimensionale color-doppler
- Eco-color-doppler dei Tronchi Sovraortici
- Eco-color-doppler Arti inferiori/superiori
- Eco-color-doppler venoso arti inferiori
- Test ergometrico (prova da sforzo)
- Holter pressorio (monitoraggio ambulatoriale della pressione arteriosa)
- Holter cardiaco (monitoraggio ECG 24 ore)
- Visita angiologica completa con eco-doppler vascolare
- Visita cardiologica pediatrica completa con elettrocardiogramma ed ecocardiogramma color-doppler
- Visita sportiva non agonistica

MODALITA' DI PRENOTAZIONE, REFERTAZIONE E PAGAMENTO

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata in orario di Segreteria, telefonicamente o di persona, o attraverso l'uso della WebApp fruibile sul sito dell'ambulatorio www.cardiomeditalia.it.

Per le prestazioni che lo richiedono (visite specialistiche ed esami diagnostici) i referti vengono stampati e consegnati direttamente dal medico al paziente a visita ultimata.

Il pagamento si effettua presso l'Accettazione secondo le tariffe stabilite e consultabili sul sito dell'ambulatorio. Il pagamento si può effettuare in contanti, con carte bancomat/debito/credito, con assegno bancario, o con bonifico bancario.



COMPITI DEL PERSONALE



Il personale è classificato in:

- medico chirurgo
- infermieri
- segreteria
- amministrazione

I medici si occupano delle viste specialistiche.

Il Direttore Sanitario, Dott. Domenico Nobile, sovrintende all'operato di tutti i medici ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario.

Il personale di segreteria svolge attività di informazione, accettazione, prenotazione, di emissione fatture e loro riscossione.

La Direzione gestisce i rapporti con i medici, i fornitori, la ATS e le assicurazioni, secondo le direttive del Direttore Sanitario.

Standard di qualità

Obiettivi	Standard di Qualità
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. La struttura è dotata di cartellonistica informativa (servizi, estintori, ecc)
Garantire professionalità	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. Il personale medico e sanitario viene istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida validate. Il Centro si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati.
Identificabilità degli operatori	Tutto il personale sanitario è fornito di camice o divisa con logo ufficiale ben evidente.
Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate	Il Centro effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati.

Tutela e partecipazione



→ RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY Il Poliambulatorio Medical House si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili. Il Poliambulatorio adotta tutte le direttive per essere in linea con la nuova normativa privacy in vigore (GDPR 05/2018), nominando un Data Protection Officer (DPO), contattabile all'indirizzo mail info@medihouse.it.

→ SEGNALAZIONI E RECLAMI Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, possono essere comunicati attraverso la compilazione anonima del modulo "Customer Satisfaction" recepibile presso l'accettazione. La Direzione dopo avere fatto le adeguate indagini troverà strategie adeguate e funzionali ad una pronta risoluzione del problema, e comunque entro e non oltre 15 giorni.

→ INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI Con frequenza semestrale la Direzione analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, provvedendo alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni. Il questionario sulla soddisfazione del paziente è allegato alla presenta Carta dei Servizi: una volta compilato deve essere inserito nell'apposito contenitore situato presso l'accettazione.

DOVE SIAMO

Via Gaetano Daita 15 - 90139

ORARI DI APERTURA

Dal Lunedì al Venerdì

dalle ore 09.30 alle ore 12.00

Dalle ore 16:00 alle ore 19:00

Cell.3792412937

info@cardiomeditali.it

www.cardiomeditalia.it



Cardiomed
Centro Cardiologico