



SAN MICHELE

POLIAMBULATORIO

Poliambulatorio San Michele srl

Via Nausica, 33/41 – 91100 Trapani

Tel: 0923.181.68.08/ 0923.181.01.36

P.Iva 02685210813



Carta dei
servizi sanitari

La persona prima di tutto

PREMESSA

Presentazione

Il **Poliambulatorio San Michele** è una struttura sanitaria privata che si propone come riferimento poliambulatoriale specialistico per i cittadini di Trapani e dei paesi limitrofi.

Il Poliambulatorio è caratterizzato dall'offerta di un'ampia gamma di servizi sanitari specialistici e diagnostici con una forte propensione all'investimento tecnologico.

Il **Poliambulatorio San Michele** è situato interamente al piano terreno, senza alcuna barriera architettonica. È dotato di tre ambulatori, una radiodiagnostica, un'accettazione, una sala di attesa e servizi igienici predisposti anche per le persone con disabilità, come richiesto dalle norme vigenti.

Perché una Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi vuole essere uno strumento di comunicazione e di interazione fra il Poliambulatorio, erogatore dei servizi sanitari, e i propri utenti.

La Carta dei Servizi rappresenta per il Poliambulatorio un obbligo di integrità verso i cittadini, una garanzia di chiarezza e una corretta informazione su quello che si è in grado di offrire.

I principi fondamentali ai quali la Carta dei Servizi si ispira sono quelli di:

- uguaglianza e imparzialità – i servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, razza, opinioni politiche, condizioni di salute;
- rispetto – ogni paziente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità;
- diritto di scelta – ogni utente ha diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere fra i soggetti che erogano il servizio;
- partecipazione – l'utente ha il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio;
- efficacia ed efficienza – i servizi e le prestazioni devono essere forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del paziente, evitando sprechi che andrebbero comunque a danno della collettività;
- continuità – l'erogazione delle prestazioni deve essere garantita con carattere di continuità e senza interruzioni.

Per quanto sopra elencato, il **Poliambulatorio San Michele** ha elaborato la presente Carta dei Servizi Sanitari che individua le linee operative principali che caratterizzano l'attività della struttura.

Mission

Il **Poliambulatorio San Michele** eroga servizi sanitari rivolti alla persona. Opera nel campo della specialistica poliambulatoriale e radiologica con la finalità di fornire prestazioni elevate sul piano della qualità tecnico-professionale, grazie all'impegno e alla soddisfazione dei professionisti e del personale che vi opera.

Utilizza tecnologie all'avanguardia seguendo linee guida nazionali e internazionali.

Vuole garantire la soddisfazione degli utenti-pazienti seguendo principi di eticità, umanizzazione, partecipazione, efficienza ed efficacia. Il **Poliambulatorio San Michele** intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua del personale medico e paramedico, l'accuratezza



delle prestazioni erogate e l'aggiornamento delle dotazioni strumentali, per una sempre maggiore qualità delle prestazioni.

Obiettivi

Gli obiettivi del *Poliambulatorio San Michele* 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 che ambulatoriali, attraverso una corretta risposta gestionale al continuo modificarsi delle richieste;
- conseguentemente monitorare costantemente e adeguare 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;
 - i tempi di attesa e le 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 così come programmati, e perseguire un miglioramento continuo.

Politica

Il *Poliambulatorio San Michele*, nell'espletamento della Mission, definisce e attua politiche di gestione delle risorse umane e materiali orientate alla qualità della gestione; cura i rapporti con i pazienti, gli operatori e i professionisti secondo logiche orientate alla centralità della persona come valore e nel rispetto del principio della sicurezza; assicura competenza tecnica, professionale e relazionale attraverso la pianificazione, attuazione, implementazione e controllo di tutti i principali processi.

Le politiche rappresentano l'impegno a:

- ✦ garantire l'utilizzazione degli strumenti del governo clinico per soddisfare le esigenze dei pazienti in base ai quesiti diagnostici dei medici proponenti;
- ✦ adottare le politiche di buona comunicazione e prevedere l'implementazione di interventi mirati alla sua ottimizzazione a tutti i livelli dell'organizzazione: tra operatori sanitari e pazienti, tra i diversi team dell'organizzazione e all'esterno dell'organizzazione con il pieno coinvolgimento dell'utenza;
- ✦ adeguare continuamente la dotazione delle apparecchiature biomediche e le infrastrutture, per ottenere performance diagnostiche e gestionali connotate alla maggior efficacia, sicurezza, qualità ed efficienza;
- ✦ capitalizzare tutte le informazioni che, attraverso i canali della comunicazione consentano di coniugare le tecnologie con le esigenze dei pazienti, il rispetto dei principi di sicurezza impiantistico-strutturale e di gestione del rischio per gli operatori, e la crescita professionale per i professionisti impegnati nell'erogazione di un servizio che mira all'eccellenza;

- ✦ definire iniziative o percorsi formativi rivolti a operatori e professionisti, in quanto il *Poliambulatorio San Michele* considera la risorsa umana primo e insostituibile investimento per garantire prestazioni a misura d'uomo orientate alla persona.

Questa Carta dei Servizi rappresenta una mappa dettagliata e continuamente da aggiornare dei servizi offerti e dei percorsi maggiormente idonei ad accedervi indicando, anche, le modalità attraverso le quali il paziente può segnalare eventuali disservizi o formulare suggerimenti finalizzati al miglior funzionamento della struttura sanitaria stessa per rispondere al meglio ai reali bisogni, in termini di salute, del territorio. Essa intende, inoltre, essere uno strumento rivolto alla tutela dei diritti dei pazienti, specificatamente indirizzato alla realizzazione del diritto alla salute di ciascuno.

INFORMAZIONI SUI SERVIZI EROGATI

Orario di Apertura

Dal lunedì al venerdì

dalle ore 08.30 alle ore 13.00

dalle ore 15.30 alle ore 19.30

Sabato

dalle ore 09.00 alle ore 13.00

Domenica

Chiuso

Contatti

I contatti per comunicare con il Poliambulatorio sono i seguenti:

Tel: 0923.181.68.08 // 0923.181.01.36

mail: info@poliambulatoriosanmichele.it

web: www.poliambulatoriosanmichele.it

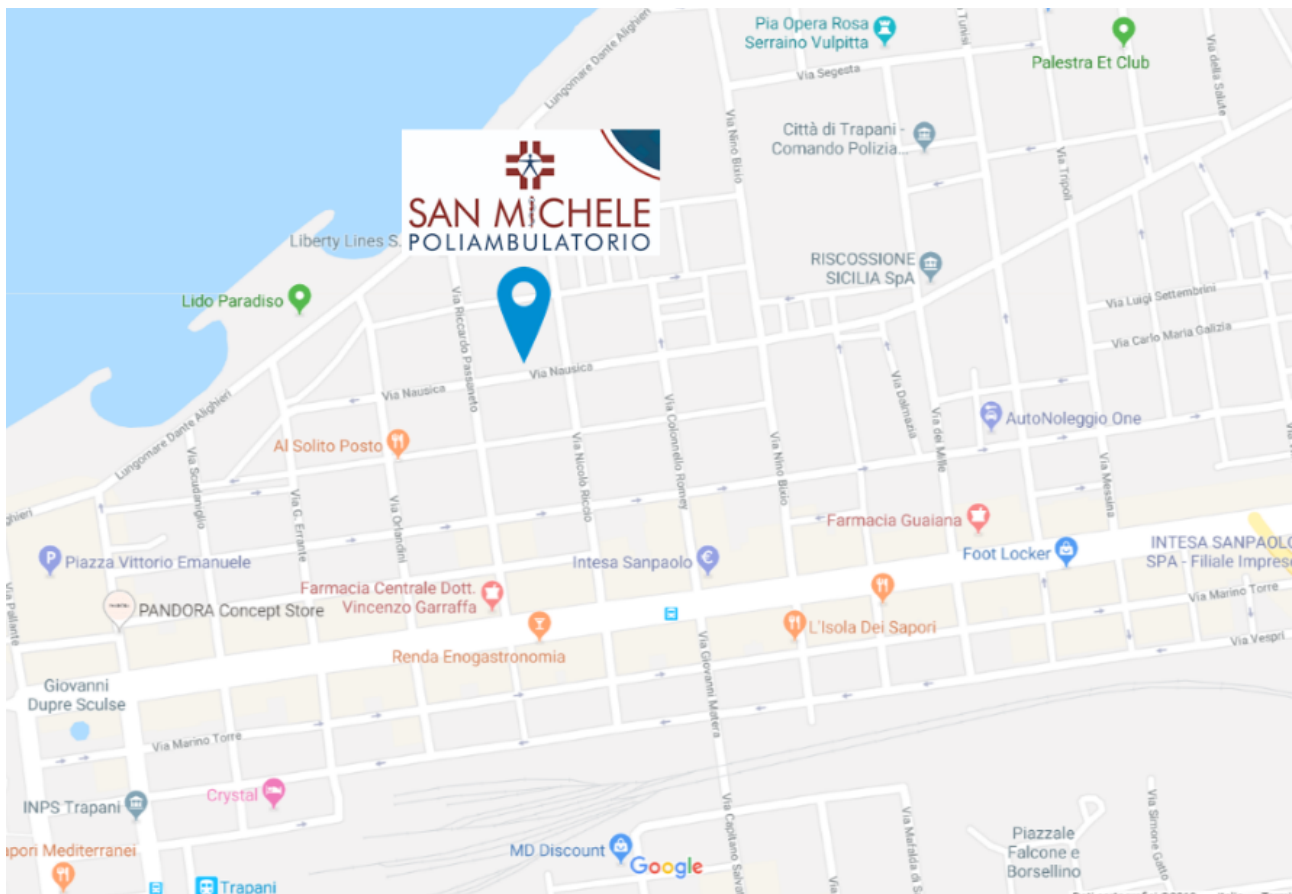
PEC: poliambulatoriosanmichelesrl@pec.it

Al telefono risponde il personale addetto all'accoglienza, adeguatamente preparato per dare risposta alle informazioni richieste. Nei casi in cui ciò sia necessario, detti operatori potranno trasferire la comunicazione agli operatori sanitari o a quelli amministrativi.

Posizione Geografica = Sede del Poliambulatorio

Il *Poliambulatorio San Michele* è situato nella zona nord della città di Trapani.

Sede: Via Nausica, 33/41 – 91100 Trapani



Servizio Prenotazioni

Le prenotazioni possono essere effettuate di persona, per telefono e via web, tutti i giorni, negli orari di apertura.

Accettazione

Fornisce le informazioni riguardanti le prestazioni e i servizi disponibili, le tariffe relative alle singole prestazioni sanitarie, nonché l'ubicazione delle diverse diagnostiche e degli ambulatori specialistici.

Più in particolare, la struttura garantisce al paziente i seguenti servizi:

- Apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.00
dalle ore 15.30 alle ore 19.30
- Sabato dalle ore 09.00 alle ore 13.00
- Prenotazioni dirette, telefoniche e via web
- Ottimizzazione dei tempi di accesso in caso di prestazioni multiple
- Consegna dei referti, su richiesta anche tramite invio a domicilio
- Pagamento compensi per le prestazioni specialistiche e diagnostiche.

Il centralino telefonico è in funzione durante l'orario di apertura, per informazioni e prenotazioni. In alcune fasce orarie, caratterizzate da intenso traffico telefonico, il paziente può essere collocato in attesa con l'impegno da parte degli operatori di rispondere nel minor tempo tecnico possibile.

Consegna Referti

Il referto medico-specialistico, eventualmente corredato dalle immagini radiologiche e/o dalla documentazione completa dell'esame, viene consegnato entro 48 ore. Nei casi di urgenza, viene consegnato con la massima sollecitudine consentita dai tempi tecnici necessari. I referti sono consegnati in busta chiusa, indirizzata al medico curante (secondo le indicazioni del D.Lgs. 196/2003 sulla tutela della privacy) e possono essere ritirati dall'interessato, o da persona delegata (se l'interessato autorizza la consegna firmando la delega), tutti i giorni nell'orario di apertura. Su richiesta, i referti possono essere spediti a domicilio, con oneri a carico. Gli specialisti sono a disposizione dei pazienti e del medico curante per discutere i risultati degli esami.

Raccolta suggerimenti e osservazioni

La misurazione e il controllo della soddisfazione del paziente passano attraverso il monitoraggio delle informazioni relative alle impressioni che lo stesso ha avuto riguardo al servizio ricevuto presso il *Poliambulatorio San Michele*. Conoscere il livello di soddisfazione del paziente è molto importante perché permette di instaurare un rapporto di collaborazione e di fiducia reciproca che è strategicamente fondamentale nel lungo termine. La responsabilità della gestione degli strumenti di misurazione e monitoraggio della soddisfazione del paziente è assegnata alla Direzione Aziendale. La valutazione della soddisfazione dell'utente è eseguita, per esempio, attraverso la somministrazione di un questionario sulla soddisfazione degli utenti/pazienti.

Obiettivo del questionario che il medico o l'addetto segreteria consegna all'utente/paziente, è quello di conoscerne l'opinione sulla qualità dei servizi (accoglienza della struttura, privacy, servizio di prenotazione, ecc.) forniti dal *Poliambulatorio San Michele*. Periodicamente (almeno semestralmente) i questionari compilati dai pazienti sono analizzati dalla Direzione Aziendale al fine di trarre delle indicazioni operative per migliorare il servizio, grazie anche ai possibili suggerimenti che il paziente può inserire nel questionario.

Altra modalità di misurazione e monitoraggio della soddisfazione dell'utente è costituita dalla gestione dei reclami pervenuti.

Servizio segnalazione reclami

Il paziente, il suo medico curante, oltre che i suoi familiari e accompagnatori, possono presentare reclamo o segnalazioni, verbalmente o per iscritto, anche inviando un'e-mail.

Il personale addetto è a disposizione dei pazienti e dei loro accompagnatori durante tutto l'orario di servizio ed è istruito per:

- ricevere segnalazioni e reclami;
- individuare i referenti per i servizi interessati alle segnalazioni o ai reclami;
- trasmettere le diverse segnalazioni, sia verbali che scritte, alla Direzione Sanitaria e/o Amministrativa.

Ogni reclamo, segnalazione e/o suggerimento verrà registrato su un apposito modulo; quanto segnalato sarà oggetto di analisi.

Le risposte sull'esito della pratica stessa saranno fornite senza intermediari al diretto interessato, telefonicamente, o con lettera che verrà inviata all'interessato entro un massimo di 30 giorni, e comunque entro i tempi previsti dalle vigenti disposizioni in materia garantendo il più stretto riserbo sull'identità del proponente.

Le segnalazioni anonime vengono ugualmente prese in considerazione, se ritenute utili per il miglioramento del servizio.

La revisione quantitativa e qualitativa dei casi assicura il ritorno delle informazioni ai professionisti coinvolti e favorisce la discussione con il personale, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità.

Informazione Sanitaria e Consenso Informato

È garantita ai pazienti la possibilità di accedere allo staff medico per discutere la tipologia di esame, le indicazioni e la diagnosi. I medici e gli operatori sanitari devono garantire un'informazione chiara, semplice, essenziale, completa e comprensibile.

Il paziente ha il dovere di informare i medici e gli altri operatori su tutto quanto è utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi e assistenza.

Il paziente ha diritto ad avere informazioni e indicazioni complete e comprensibili da parte del personale medico al fine di poter rilasciare un valido consenso all'esecuzione dell'esame richiesto.

Ricevuta un'adeguata informazione sanitaria, è diritto del paziente dare o negare il proprio consenso. L'eventuale consenso viene acquisito in forma scritta, su specifica modulistica che viene poi conservata e archiviata, nel rispetto della normativa vigente.

Il medico, senza il consenso sottoscritto dalla persona assistita, non può intraprendere alcuna attività, eccetto che nei casi previsti dalla legge: situazioni di necessità e urgenza e quando il paziente, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in imminente pericolo di vita.

Comunicazione e Informazione

La struttura è a disposizione dei medici curanti per qualsiasi chiarimento o approfondimento in merito ai pazienti che si sono rivolti ai suoi servizi; i medici di medicina generale, gli specialisti o gli stessi pazienti possono rivolgersi ai sanitari direttamente, telefonicamente o tramite posta elettronica.

La struttura mette a disposizione dei pazienti questa Carta dei Servizi, aggiornata periodicamente, contenente informazioni sui servizi erogati, modalità operative e diritti dei pazienti.

La segnaletica multilingue e gli opuscoli informativi per i pazienti completano le modalità di informazione e comunicazione. Pieghevoli, opuscoli, fogli informativi, garantiscono informazioni complete e mirate ad un sempre maggior coinvolgimento consapevole del paziente nel suo percorso diagnostico.

Il *Poliambulatorio San Michele*, inoltre, cura la comunicazione con l'esterno mediante rubriche sanitarie, partecipazione a forum e convegni.

Servizio Informatico e di Archiviazione

Garantisce la pianificazione e l'organizzazione del lavoro in ogni sezione, la stampa dei referti e di ogni tipo di statistica, la gestione amministrativa e contabile. I dati relativi ai pazienti vengono conservati secondo la normativa vigente e scrupolosamente tenuti sotto il più rigoroso vincolo del segreto professionale e del diritto alla privacy, secondo quanto previsto anche dal D.Lgs. 196/2003 per la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Ciascun paziente verrà informato sulle modalità di trattamento dei dati personali e ne rilascerà debita dichiarazione.

Prestazioni e servizi a pagamento

Per ottenere una qualsiasi prestazione medica è opportuna la richiesta di un medico, non necessariamente appartenente al S.S.N.. Nella presente Carta dei Servizi sono elencati i servizi disponibili a pagamento.

Convenzioni Private

In presenza di convenzioni, stipulate fra il *Poliambulatorio San Michele* e Associazioni, Assicurazioni Private o Fondi di Previdenza, ai pazienti facenti parte di tali organizzazioni vengono applicati i tariffari concordati con gli stessi.

Diagnostica Strumentale

Comprende servizi e prestazioni diagnostiche strumentali che permettono un corretto inquadramento diagnostico secondo i più aggiornati criteri. Possono essere suddivisi in base all'utilizzo di specifiche tecniche strumentali.

Nell'esecuzione degli esami è posta particolare attenzione al comfort del paziente e alle problematiche inerenti situazioni particolari (donne in gravidanza, persone non autosufficienti ed altro). L'esecuzione di esami che presentano rischi per la salute del paziente è subordinata alla raccolta del suo consenso scritto (consenso informato). L'accesso alle prestazioni avviene, di norma, tramite prenotazione.

Al momento della prenotazione il personale addetto all'accettazione provvederà a informare i soggetti interessati delle preparazioni eventualmente richieste per eseguire gli esami. Quando necessario, è prevista la consegna di appositi stampati.

L'esecuzione e la refertazione delle indagini hanno come riferimento le linee guida nazionali e internazionali basate sul consenso e sull'opinione di esperti riconosciuti.

Attività Specialistiche

Si riportano le tabelle contenenti l'elenco delle prestazioni sanitarie effettuate all'interno della struttura declinate per specialità.

<i>Specialità = Anestesia</i>
Prestazioni:
<i>Prima visita</i>
<i>Prescrizione di terapia antidolorifica</i>
<i>Blocchi antalgici ecogiudati</i>
<i>Infiltrazioni para vertebrale (cervico-dorso-lombare)</i>
<i>Infiltrazioni peridurale (torace-lombare)</i>
<i>Infiltrazione ecogiudata delle grandi articolazioni (ginocchio-spalla-anca) con AI</i>
<i>Infiltrazione piccola articolazione (polso-caviglia-gomito) con AI</i>
<i>Grande auto emoinfusione (terapia sistemica) con miscela O2O3 per stati infiammatori cronici su base autoimmune e patologie muscoloscheletriche</i>
<i>Trattamento ulcere diabetiche con miscela O2O3</i>
<i>Trattamento lipodistrofia (medicina estetica cellulite)</i>
<i>Trattamento acne e follicolite</i>
<i>Controllo parametri vitali di paziente sottoposto ad esami strumentali con MDC</i>

<i>Specialità = Cardiochirurgia</i>
Prestazioni:
<i>Visita cardiologica</i>
<i>ECG</i>
<i>Ecocardiografia</i>
<i>Ecodoppler TSA</i>
<i>Ecodoppler Arti Inferiori</i>
<i>Ecodoppler venoso/arterioso</i>

<i>Specialità = Chirurgia Generale</i>
Prestazioni:
<i>Visita di chirurgia dell'obesità</i>
<i>Visita di chirurgia del rimodellamento corporeo</i>
<i>Visita di Chirurgia Generale (Prima Visita - Controllo):</i>
<i>Chirurgia della parete addominale</i>
<i>Chirurgia delle patologie benigne addominali</i>
<i>Visita di Chirurgia Generale Oncologica (Prima Visita - Controllo):</i>
<i>Chirurgia dello stomaco</i>
<i>Chirurgia del colon e del retto</i>
<i>Chirurgia epato-bilio-pancreatica</i>
<i>Chirurgia endocrina</i>
<i>Visita di chirurgia dell'obesità</i>
<i>Visita di chirurgia del rimodellamento corporeo</i>

Specialità = Ortopedia

Prestazioni:

Visita Ortopedica

Specialità = Chirurgia Vascolare

Prestazioni:

Visita di chirurgia vascolare

Ecocolordoppler TSA

Ecocolordoppler aorta e arterie iliache

Ecocolordoppler arterioso arti inferiori

Ecocolordoppler arterioso arti superiori

Ecocolordoppler aorta-arterie renali-vasi viscerali

Ecocolordoppler venoso arti inferiori e superiori

Specialità = Dermatologia

Prestazioni:

Visita dermatologica

Mappatura nei

Infiltrazioni di acido ialuronico (filler)

Tossina botulinica

Specialità = Endocrinologia

Prestazioni:***Visita diabetologica (Prima Visita – Controllo):***

Diabete mellito tipo 1

Diabete mellito tipo 2

Diabete gestazionale

Visita endocrinologica (Prima Visita – Controllo):

Patologie della tiroide benigne e maligne

Patologie della tiroide in gravidanza

Sindrome dell'Ovaio Policistico

Amenoree e irsutismo

Patologie ipofisarie

Patologie surrenaliche

Osteoporosi e osteopenia

Dislipidemia e sindrome metabolica

Visita endocrinologica con ecografia della tiroide***Visita dietologica (Prima Visita e controlli)***

Specialità = Pneumologia

Prestazioni:

Visita pneumologica

Visita allergologica

Prova di funzionalità respiratoria

Prove allergologiche

Specialità = Gastroenterologia

Prestazioni:

Visite gastroenterologiche

Dietologia cliniche con valutazione BIA (Akern)

Diete chetogeniche (corso di perfezionamento universitario)

Ecografie internistiche (addome completo, superiore, inferiore e tiroide)

Specialità = Ginecologia

Prestazioni:

Prima visita ostetrica

Visita ostetrica di controllo

Ecografia del I trimestre – ecodatazione

Screening del I trimestre – Test combinato

Screening del II trimestre – Ecografia Morfologica

Screening del III trimestre – Ecografia di Accrescimento

Velocimetria Doppler Feto-placentare – Flussimetria feto-placentare

Ecocardiogramma fetale

Prima visita ginecologica

Visita ginecologica di controllo

Ecografia pelvica transvaginale

Ecografia pelvica transaddominale

Pap test e screening infezioni da Hpv

Visita preconcezionale

Inserimento IUD – inserimento spirale o altri dispositivi ormonali

Specialità = Immunologia/Reumatologia

Prestazioni:

Visita reumatologica

Visita immunologica

Specialità = Medicina del Lavoro

Prestazioni:

Sorveglianza Sanitaria

Specialità = Neurochirurgia

Prestazioni:

Visita Neurochirurgica

Infiltrazioni interarticolari

Specialità = Neurologia

Prestazioni:

Visita neurologica

Esame ecocolor Doppler TSA

Esame ecocolor Doppler transcranico

Esame transcranico per ricerca di PFO (forame ovale pervio)

Specialità = Oftalmologia

Prestazioni:

Visita oculistica completa

Visita oculistica completa pediatrica (dai tre anni)

Visita oculistica di controllo

Tonometria

Esame del fundus oculi

Specialità = Otorinolaringoiatria

Prestazioni:

Prima visita ORL (adulti, bambini, pazienti oncologici distretto testa collo)

Visita ORL di controllo

Fibrolaringoscopia adulti e bambini dai 5 anni (laringoscopia e tracheoscopia)

Endoscopia nasale a fibre ottiche

Otoscopia

Rinoscopia anteriore

Vestibologia (studio delle vertigini)

Studio degli acufeni

Specialità = Urologia

Prestazioni:

Visita specialistica urologica

Visita specialistica andrologica

Ecografia apparato urinario

Ecografia prostatica

Ecografia prostatica trans-rettale

Ecografia dei testicoli

Ecocolordoppler penieno dinamico

Ecocolordoppler dei vasi spermatici

Specialità = Chirurgia Plastica

Prestazioni:

Visita di Chirurgia Plastica

NOTE INFORMATIVE

Diritti

Il paziente ha diritto di essere assistito con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

In particolare, il *Poliambulatorio San Michele* ha predisposto una serie di processi atti ad agevolare l'accesso alla struttura e ai servizi da essa erogati, di cui possono fruire i "pazienti fragili, (come ad esempio il paziente dolorante - non deambulante – non automunito) le cui condizioni psico-fisiche richiedano particolari attenzioni da parte del personale operante nella struttura.

L'utente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni sulle prestazioni dalla stessa erogate, sulle modalità di accesso e sulle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario informazioni complete e comprensibili in merito agli esami specialistici cui deve sottoporsi. In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, lo stesso ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto agli esami diagnostici; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

Ove il sanitario reputi inopportuna un'informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano podestà tutoria.

Il paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità d'indagini alternative, anche se eseguibili in altre strutture.

Ove lo stesso non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui sopra.

L'utente ha diritto di proporre reclami, che debbono essere sollecitamente esaminati, e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

Diritto al Rispetto della Privacy

Il paziente ha diritto ad acconsentire o no a fornire il consenso al trattamento dei dati sensibili che lo riguardano, alla semplificazione amministrativa e all'accesso alla documentazione che lo riguarda, a presentare autocertificazioni e dichiarazioni sostitutive, secondo la normativa vigente.

A tale scopo il *Poliambulatorio San Michele* ha adottato la normativa sulla privacy (di cui al Decreto Legislativo 196/03) come impegno condiviso da tutta la struttura sanitaria garantendo la riservatezza effettuando delle scelte organizzative di carattere sostanziale, con conseguente impegno in termini di risorse e formazione.

Affinché lo sforzo di attuazione della normativa privacy sia tangibile e proficuo per l'intera utenza gli operatori sono soggetti ad un processo di formazione continuo e programmato.

La struttura vigila affinché i propri addetti, nell'adempimento dei propri compiti, utilizzino i dati e le informazioni relativi alla salute dei pazienti con strumenti sia informatici che cartacei, idonei a garantire la sicurezza dei dati personali trattati.

L'interessato cui si riferiscono i dati personali ha la possibilità di esercitare, eventualmente anche a mezzo delega o procura scritta rilasciata a persone fisiche od Associazioni, i seguenti diritti:

- conoscere l'esistenza di trattamento di dati che lo riguardano;

- ottenere la conferma dell'esistenza o meno, agli atti della struttura sanitaria, di dati che lo riguardano;
- ottenere la cancellazione dei dati, sempre che non esistano obblighi di conservazione;
- ottenere la rettifica o l'aggiornamento dei dati;
- opporsi in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati che lo riguardano.

I modelli per inoltrare le richieste possono essere scaricati dal nostro sito web www.poliambulatoriosanmichele.it o richiesti al personale dell'accettazione.

Doveri

- L'utente, quando accede nella struttura, è tenuto ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti, con la volontà di collaborare con il personale medico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova;
- L'accesso alla struttura sanitaria esprime da parte del paziente un senso di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale;
- È dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse;
- L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura;
- Chiunque si trovi in struttura è chiamato al rispetto degli orari degli appuntamenti stabiliti al fine di permettere lo svolgimento della normale attività programmata;
- Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio;
- Nel Poliambulatorio è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vita;
- L'organizzazione e gli orari previsti della struttura sanitaria devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza;
- È opportuno che i pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente i locali di loro stretto interesse;
- L'utente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportuni.

Ricerca & Sviluppo

Il Poliambulatorio San Michele vuole impegnarsi a perseguire l'innovazione, intesa sia come innovazione metodologica che come innovazione tecnologica, nell'ambito della Diagnostica per Immagini. Questo impegno si traduce nell'acquisizione della strumentazione tecnologicamente più avanzata e in una continua revisione dei metodi di valutazione dei risultati clinici. La casistica che si andrà accumulando consentirà inoltre l'elaborazione di studi clinici, sull'incidenza delle varie patologie e sulla validità delle metodologie adottate, che saranno sottoposti all'attenzione della comunità scientifica italiana.