

Poliambulatorio privato COLISEUM CENTER SRL

AUTORIZZATO e Accreditato con il SSn :

Fisiochinesiterapia e rieducazione funzionale,

Oculistica, Ecografia, Chirurgia vascolare-Angiologia, Dermatologia, Ortopedia

Allergologia, Elettromiografia, Otorino, Urologia, cardiologia

Medicina dello sport Reumatologia, Gastroenterologia, Pneumologia

Punto Prelievo, Chirurgia Ambulatoriale

v.Lulli 57- 41100 Modena

tel. 059/374364 -fax 059/9781612

EMAIL info@coliseumcenter.it

SITO INTERNET :WWW.COLISEUMCENTER.IT

Direttore sanitario

Dott.ssa Simonetta Pirondini, specialista in fisiatria

CARTA DEI SERVIZI

(D.M. 19/05/95 N.65)

PREMESSA

La Carta dei Servizi vuole rappresentare l'insieme dei servizi erogati e degli impegni assunti nei confronti degli utenti da parte del Poliambulatorio COLISEUM CENTER, ed in particolare risponde all'esigenza di migliorare il rapporto tra il cliente e l'organizzazione attraverso la trasparenza.

Gli elementi nella stessa contenuti sono orientati verso il cittadino-utente fruitore delle prestazioni specialistiche ambulatoriali, ed in tal senso, la "carta dei servizi" rappresenta l'impegno da parte del presidio sanitario a rispettare prefissati standard di organizzazione e di qualità.

La carta dei servizi va intesa come sintesi dinamica di un processo in corso che vede l'organizzazione trasformarsi in funzione delle esigenze del cliente con la partecipazione degli operatori. Infatti contiene informazioni relative solo al Poliambulatorio di cui trattasi perché vuole essere un agile strumento di consultazione rispetto all'organizzazione ed agli impegni assunti nei confronti degli utenti.

Questa carta dei servizi è stata realizzata secondo le indicazioni del Ministero della Sanità riguardo alla semplicità dei percorsi di accesso, all'informazione clinica, all'orientamento degli utenti ed alla loro accoglienza, ma tiene conto anche dei contributi culturali apportati oltre che dalla Direzione, dal personale e anche da taluni utenti particolarmente attenti alle problematiche in essa contenute.

La carta che è stata delineata dal Poliambulatorio COLISEUM CENTER ha cercato di tenere conto di tutti questi fattori che determinano la qualità del servizio offerto:

- Per gli aspetti legati al tempo, si sono individuati elementi relativi alla "tempestività" (tempi di attesa per accedere alle prestazioni) ed alla "accessibilità" (giorni e fasce orario di apertura) delle prestazioni, alla "standardizzazione" (tempo previsto per la prestazione)
- Per gli aspetti legati alla semplicità dei percorsi, sono stati individuati elementi relativi alla "comodità" (possibilità di prenotazione telefonica delle visite) ed alla "facilità" (accesso facilmente raggiungibile della struttura e disponibilità di personale interno)
- La soddisfazione degli utenti che hanno usufruito dei servizi è verificata attraverso la compilazione di un questionario disponibile presso la struttura. Gli elementi raccolti vengono valutati dalla direzione del Poliambulatorio COLISEUM CENTER al fine di apportare miglioramenti di servizio.

- Relativamente alla “personalizzazione”, sono stati definiti come elementi qualificanti il rispetto della privacy, la presenza di ambienti che tutelino la riservatezza dei colloqui tra medico e paziente o parente, e la personalizzazione dei rapporti con gli operatori medici, fisioterapisti, infermieri e di segreteria.

PRINCIPI ISPIRATORI

I basilari principi ispiratori, dei quali il Poliambulatorio COLISEUM CENTER si impegna all’osservanza, si possono così riassumere:

- UGUAGLIANZA: parità di opportunità per tutti i cittadini nell’accesso al servizio;
- EQUITÀ ED IMPARZIALITÀ: parità di trattamento rispetto ad uguali esigenze diagnostico-terapeutiche da parte degli utenti, ugual diritto alle prestazioni ed alla qualità di queste;
- CONTINUITÀ: stabilità e regolarità di funzionamento dei servizi del Poliambulatorio COLISEUM CENTER;
- EFFICIENZA ED EFFICACIA: garanzia di competenze professionali e di tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni espressi dagli utenti, conseguendo nel contempo un rapporto ottimale tra i risultati ad essi assicurati e le risorse impiegate dal Poliambulatorio COLISEUM CENTER per ottenerli; efficacia tecnica attraverso lo sviluppo della ricerca e dell’innovazione organizzativa, efficacia organizzativa e produttiva attraverso l’attivazioni di percorsi e di procedure gestionali in grado di garantire l’utilizzo ottimale delle risorse finanziarie e umane;
- DIRITTO ALL’INFORMAZIONE: rigorosa attuazione da parte degli specialisti di quanto previsto dal Codice Deontologico Medico relativamente all’informazione al cliente sulle terapie e sulle prescrizioni, sui possibili rischi ed effetti collaterali e sui risultati;
- RISPETTO DELLA PERSONA: il personale del Poliambulatorio COLISEUM CENTER è impegnato ad adottare comportamenti che non compromettano in alcun modo il rispetto dei clienti o che siano lesivi alla loro dignità;
- DISPONIBILITÀ, CORTESIA, CORRETTEZZA: il rapporto con gli utenti è condizionato anche dal clima di serenità e fiducia che consente di affidarsi alle cure con tranquillità. A ciascun operatore, infatti, il Poliambulatorio COLISEUM CENTER, richiede, oltre alla competenza tecnica specifica, anche doti di cortesia e disponibilità;

- **SICUREZZA:** il Poliambulatorio COLISEUM CENTER pone la massima attenzione alla sicurezza dei clienti, un impegno aziendale garantire la gestione del rischio clinico per ridurre la probabilità che avvengano eventi avversi.

Per evitare il rischio di trasmissione di infezioni tra operatore e cliente e tra cliente e cliente. A tal fine infatti gli appuntamenti sono presi esclusivamente su appuntamento, e per tutto il personale sono disponibili gli adeguati dispositivi monouso, da utilizzare ogni volta sia possibile, ed adeguate procedure di sanificazione e disinfezione;

- **SODDISFAZIONE DEI CLIENTI, OSSERVAZIONE E RECLAMI:** attenzione ai risultati in funzione dei bisogni espressi: Ogni utente ha la possibilità di presentare osservazioni, suggerimenti e reclami, tramite il personale a disposizione nel centro od in forma scritta utilizzando l'apposita modulistica. La Direzione si impegna a prendere in esame tutto quanto segnalato e nei casi in cui si renda necessario a dare risposta;
- **TRASPARENZA** e garanzia di qualità nelle modalità di erogazione delle prestazioni nella disponibilità e confronto con strutture simili, nell'esplicazione degli obiettivi che la struttura intende darsi, nella loro attuazione e nella diffusione dei risultati ottenuti in termini di valutazione dell'efficacia produttiva.

ELEMENTI GUIDA SONO E DOVRANNO ESSERE:

- la formazione degli operatori come investimento strategico per migliorare gli aspetti tecnici e gestionali.
- Il lavoro di gruppo per aggregare e migliorare le strategie aziendali
- L'attivazione di sistemi premianti anche per le responsabilità.
- L'attenzione ai suggerimenti dei clienti per quanto riguarda alcune scelte aziendali relative all'accettazione, alle attese e alle urgenze.

LA STORIA E L'ESPERIENZA DELL'AZIENDA

Il poliambulatorio privato COLISEUM CENTER S.R.l. nasce come centro fisioterapico ambulatoriale nel 1983, affiancandosi al settore estetico- palestra che già operava. Il centro fisioterapico ha continuato a crescere negli anni sviluppandosi e aprendosi alla medicina riabilitativa.

Negli anni novanta il centro mantiene e consolida la sua presenza sul mercato, adeguandosi ai provvedimenti di razionalizzazione della spesa adottati a più riprese da ministero sanità, regione Emilia - Romagna e AUSL locale. La nostra azienda, preso atto del drastico calo della clientela della sua attività principale di terapia fisica e riabilitazione in seguito ai suddetti provvedimenti di razionalizzazione della spesa, ha deciso di riqualificare la propria attività ammodernando i locali, acquisendo attrezzature specifiche nel campo riabilitativo e dotandosi di personale sempre più qualificato.

Dal 1998 in poi Coliseum s.r.l. ha deciso di giocare la carta della riconversione e, dopo contratti stipulati con la locale Azienda USL, ha proceduto al rilancio dell'ambulatorio specialistico con l'acquisizione d'attrezzature (eco-color-doppler, strumentazioni oculistiche, diatermocoagulatore, attrezzatura per

crioterapia ecc...) per svolgere attività sia in forma convenzionata con l'azienda ausl sia in forma privata.

Attualmente il nostro centro è saldamente inserito nella realtà sanitaria modenese e questo è il forte stimolo per il futuro ad aggiornare l'offerta terapeutica", sia come nuove terapie strumentali e tecniche diagnostiche che come nuove metodiche riabilitative.

GLI OBIETTIVI CHE COLISEUM S.R.L. SI PONE SONO:

- IL MANTENIMENTO DELLA NOSTRA CLIENTELA NEL SETTORE DI TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE ACCREDITATO CON IL S.S.N. E LO SVILUPPO DELL'ATTIVITÀ SVOLTA IN FAVORE DEI PRIVATI.
- LO SVILUPPO DELL'ATTIVITÀ DOMICILIARE DI RIABILITAZIONE
- LO SVILUPPO DELL'ATTIVITÀ DI DIAGNOSTICA STRUMENTALE SIA SVOLTA PRIVATAMENTE SIA TRAMITE IL S.S.N.(ECOGRAFIE-ECOCOLORDOPPLER , ELETTROMIOGRAFIA,...)
- LO SVILUPPO DELLE ATTIVITÀ AMBULATORIALI SVOLTE IN CONVENZIONE CON IL S.S.N E IN FORMA PRIVATA.
- MANTENIMENTO DEL COLLEGAMENTO IN RETE INTERNET CON I CUP DELL'AZIENDA USL E I CUP DELLE FARMACIE E DI ALTRI ENTI PER LA PRENOTAZIONE DELLE PRESTAZIONI SVOLTE IN ACCREDITAMENTO CON IL S.S.N.
- IL MANTENIMENTO DELL'ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE DA PARTE DELLA REGIONE EMILIA - ROMAGNA, CONDIZIONE INDISPENSABILE PER CONTINUARE AD OPERARE CON IL S.S.N.
- DIVENIRE UN PUNTO DI RIFERIMENTO PER LA CITTADINANZA DI MODENA E DELLA PROVINCIA PER LA PRENOTAZIONE E L'EROGAZIONE DI PRESTAZIONI SANITARIE EFFETTUATE SIA IN FORMA PRIVATA SIA TRAMITE IL S.S.N.

il raggiungimento di questi obiettivi non potrà essere disgiunto da un continuo programma di miglioramento e perfezionamento dei servizi offerti alla clientela che sempre più frequentemente, visti i problemi economici in cui si dibatte il s.s.n., usufruirà delle nostre prestazioni in forma privata. in tale ambito rientrano quindi i corsi di aggiornamento e di formazione su nuove tecniche riabilitative, le collaborazioni con altre realtà da cui trarre insegnamento sia a livello operativo che organizzativo e naturalmente anche il percorso di qualità intrapreso.

In data 07/08/2023 COLISEUM con Prot. 9.8.2023.0800288 -riceve, a completamento del percorso intrapreso per richiedere rinnovo ed ampliamento dell'accREDITAMENTO istituzionale, la Determinazione 17142 del Direttore generale cura della persona, salute e welfare - Regione Emilia Romagna "Poliambulatorio privato COLISEUM CENTER di Modena - Rinnovo dell'accREDITAMENTO istituzionale con variazioni", che certifica il rinnovo dell'accREDITAMENTO definitivo.

La direzione di COLISEUM CENTER . sempre attenta alle richieste degli utenti, intende rendere disponibili all'utenza i dati di performance clinica , pubblicando semestralmente i dati di soddisfazione dell'utente e i dati di efficacia clinica della fisioterapia

Attività e servizi offerti

COLISEUM S.R.L. eroga le seguenti prestazioni:

FISIOTERAPIA STRUMENTALE:

- ☐ fiber laser alta potenza
- ☐ laserterapia CO2
- ☐ tecar terapia
- ☐ onde d'urto
- ☐ **cryo terapia termico dinamica**
- ☐ **shock termico dinamico**
- ☐ magnetoterapia
- ☐ diatermia ad onde corte: radarterapia
- ☐ diatermia ad onde corte: marconiterapia
- ☐ elettroterapia
- ☐ elettrostimolazioni
- ☐ ultrasuonoterapia
- ☐ ionoforesi
- ☐ idrogalvanoterapia
- ☐ correnti diadinamiche
- ☐ tens
- ☐ paraffinoterapia
- ☐ irradiazione infrarossa
- ☐ trazione scheletrica

FISIOTERAPIA MANUALE

- ☐ massoterapia distrettuale
- ☐ massaggio connettivale
- ☐ massoterapia per drenaggio linfatico
- ☐ massaggio di scollamento
- ☐ pompage
- ☐ **Taping muscolare**
- ☐ massaggio miofasciale

Riabilitazione

- ☐ **rieducazione del pavimento pelvico**
- ☐ rieducazione motoria individuale motuleso semplice
- ☐ rieducazione motoria individuale motuleso grave
- ☐ rieducazione motoria di gruppo
- ☐ kinesiterapia
- ☐ rieducazione funzionale
- ☐ ginnastica correttiva
- ☐ kabat
- ☐ souchard
- ☐ mc kenzie
- ☐ **maitland**
- ☐ back school
- ☐ esercizi respiratori

- ☐ esercizi posturali – propriocettivi
- ☐ training deambulatori e del passo
- ☐ bio – feedback - ENF
- ☐ trattamento temporo mandibolare
- ☐ trattamento cranio sacrale
- ☐ **trattamento riequilibrio neuromuscolare**
- ☐ valutazione e trattamento funzionale

Diagnostica strumentale

- ☐ ecografia muscolo tendinea e osteoarticolare
- ☐ ecografia internistica e pediatrica
- ☐ ecografia tiroide e parti molli
- ☐ **ecografie pelviche**
- ☐ **ecografia addominale**
- ☐ eco-color-doppler vascolare
- ☐ **eco-color-doppler cardiaco**
- ☐ elettrocardiogramma
- ☐ elettromiografia
- ☐ spirometria
- ☐ uroflussimetria
- ☐ **mappatura nei - videodermatoscopia**

Diagnostica specialistica

- ☐ visite fisiatriche
- ☐ visite ortopediche
- ☐ visite dermatologiche
- ☐ visite neurologiche
- ☐ visite cardiologiche
- ☐ visite urologiche
- ☐ visite oculistiche
- ☐ visite chirurgia vascolare
- ☐ visite idoneita' sportiva
- ☐ visite pneumologiche
- ☐ visite gastroenterologiche
- ☐ visite reumatologiche
- ☐ **consulenze nutrizionali**

Trattamenti manu medica

- ☐ manipolazioni vertebrali – mobilizzazioni della colonna
- ☐ infiltrazioni
- ☐ **infiltrazioni ecoguidate**
- ☐ crioterapia
- ☐ **cryo terapia dermato funzionale**
- ☐ **laserterapia dermatologica**
- ☐ diatermocoagulazione

- ☐ scleroterapia
- ☐ mesoterapia
- ☐ **onde d'urto focali manu medica**
- ☐ prestazioni accessorie oculistiche (p.es.: specillazione canalicoli lacrimali)

CHIRURGIA AMBULATORIALE NELLE SEGUENTI BRANCHE SPECIALISTICHE:

- DERMATOLOGIA
- OCULISTICA
- UROLOGIA
- ORTOPEDIA

PUNTO PRELIEVO : PRELIEVI PER ANALISI DI LABORATORIO

PUNTO INIETTORIO :SERVIZI INFERMIERISTICI

I Requisiti di qualità delle prestazioni erogate sono definiti oltre che nel NOMENCLATORE NAZIONALE, NEI CONTRATTI STIPULATI CON L'AZIENDA SANITARIA LOCALE E nei PROTOCOLLI A.U.S.L. nei documenti

- PROTOCOLLO DELLE TERAPIE (D.09.01)
- PROTOCOLLI RIABILITATIVI SPECIFICI (D.09.03)
- PROTOCOLLO RIABILITAZIONE (D.09.06)
- PROTOCOLLO RIABILITAZIONE 1 (D.09.07)
- PROTOCOLLO DELLA DIAGNOSTICA (D.09.02)
- PROTOCOLLO PARKINSON
- *CATALOGO PRODOTTI*
- *PROTOCOLLO AMBULATORIO CHIRURGICO*
- PROTOCOLLO PUNTO PRELIEVO

NEL D.09.01 sono raccolti tutti gli standard di applicazione delle terapie fisiche che possono essere identificati con:

- i massimi e i minimi di potenza di erogazione delle correnti (galvanica, faradica, esponenziale, ecc.)
- l'intensità del calore (per le termoterapie)
- la durata massima delle terapie
- le controindicazioni

In D.09.03, D.09.06 e D.09.07 sono riportati gli standard di applicazione della riabilitazione; le eventuali modifiche agli standard di applicazione vengono fatte solo in presenza di una prescrizione specialistica o medica che lo specifichi.

In D.09.02 sono raccolti gli standard di applicazione della diagnostica

strumentale e specialistica.

I suddetti documenti sono a disposizione del personale medico e paramedico ogni volta che vi sia il bisogno di consultarli.

IL CATALOGO DEI PRODOTTI CONTIENE REQUISITI DI QUALITÀ E INDICATORI E STANDARD DEI MACRO PRODOTTI RIABILITAZIONE E TERAPIA FISICA, DIAGNOSTICA SPECIALISTICA, DIAGNOSTICA STRUMENTALE

BACINO D'UTENZA

IL bacino di utenza di COLISEUM CENTER è prevalentemente di cittadini del distretto di Modena oltre alle zone limitrofe.

COLISEUM CENTER comunque è aperto a chiunque voglia usufruire dei suoi servizi.

Organizzazione ed articolazione dei servizi

I requisiti del servizio richiesto vengono riesaminati prima di offrire il servizio al cliente (ad esempio: prima dell'accettazione del preventivo), assicurando che:

- A) i requisiti del servizio siano definiti,
- B) siano state risolte le eventuali divergenze tra i requisiti contrattuali rispetto a quelli espressi in precedenza,
- C) esista la capacità per soddisfare i requisiti stabiliti.

IL servizio viene offerto al fruitore attraverso il contatto diretto con l'azienda o l'emissione di documentazione a fronte di partecipazione a gare. Il servizio può essere standard oppure progettato su misura per il cliente.

Le registrazioni dei risultati dei riesami e delle conseguenti azioni sono conservate dal RAQ.

Quando i requisiti di un ordine/contratto vengono modificati, Coliseum Center s.r.l. assicura che siano corretti i relativi documenti e che il personale coinvolto sia messo a conoscenza delle modifiche come riportato nella SEZIONE 3 "RIESAME DEL CONTRATTO"

Le modalità operative e le responsabilità connesse con le attività di gestione delle richieste cliente e del riesame del contratto sono definite in SEZIONE 3 "RIESAME DEL CONTRATTO"

LE REGISTRAZIONI DEI RIESAMI DEI CONTRATTI SONO CONSERVATE SECONDO QUANTO DEFINITO DALLA SEZIONE 3 "RIESAME DEL CONTRATTO".

STANDARD DI QUALITÀ IMPEGNI E PROGRAMMI

La direzione del centro effettua indagini periodiche sul grado di soddisfazione dei clienti.

La stessa assume il proprio impegno per la garanzia dell'utenza; gli indicatori sono il mezzo per oggettivare l'impegno e gli standard definiscono il livello atteso di qualità delle

prestazioni. Gli impegni, gli indicatori e gli standard devono essere comprensibili, appropriati e misurabili.

Sono impegni:

- la modulistica minima: in genere costituita dalla “programma scheda terapeutica” e “dalla presa in carico” per l’attività di fisioterapia, e dai referti rilasciati dai medici in caso di visita od esame clinico. Entrambe sono formulate su moduli appositi intestati al centro con firma leggibile e linguaggio chiaro e comprensibile; sono sempre rintracciabili e riproducibili. Le immagini fotografiche ed i tracciati degli esami specialistici, in copia unica, vengono sempre rilasciati ai pazienti .
- L’accesso: riferibile ad un protocollo di comportamento relativo al primo contatto del cliente con il Poliambulatorio COLISEUM CENTER:
- I programmi di prenotazione: chiari nelle date, negli orari e nella elencazione della terapia da effettuare, disponibili e consultabili attraverso la Segreteria.
- Il miglioramento dell’informazione all’utenza

SONO OBIETTIVI CIRCA:

Il diritto all’informazione e facilitazione all’accesso alla struttura sanitaria

- garantire all’atto dell’accesso una accoglienza personalizzata con un colloquio e la consegna del materiale cartaceo informativo;
- garantire l’aggiornamento annuale dei protocolli di accoglienza;
- garantire la continuità dell’informazione; garantire la valutazione critica dei reclami;
- garantire lo scambio di informazione tra gli operatori;
- informare il medico curante dell’eventuale necessità di continuità assistenziale.

La personalizzazione e umanizzazione

- garantire la riservatezza delle informazioni;
- garantire le procedure scritte relative al consenso firmato;
- garantire modalità e correttezza delle accoglienze;
- garantire il rispetto del regolare scorrimento nelle prenotazioni
- garantire una modulistica completa e chiara;
- garantire la valutazione della soddisfazione del cliente;
- garantire il rispetto dei tempi previsti per la consegna dei referti e della documentazione sanitaria in genere.

Il confort e la sicurezza della struttura sanitaria

- garantire uno spazio per le attese arredato e confortevole anche per gli eventuali accompagnatori;
- garantire locali puliti con microclima adeguato;
- garantire servizi igienici adatti anche per i portatori di handicap.

La prevenzione

- garantire la salute del personale mediante la effettuazione delle valutazioni dei rischi ai sensi del D.Lgs. 81;
- garantire la predisposizione del programma degli interventi migliorativi da attuare;
- garantire l'osservazione del piano di prevenzione e controllo delle infezioni.
- Garantire la gestione del rischio clinico ossia danni causati al paziente nel corso dell'assistenza sanitaria

MECCANISMI DI TUTELA

La struttura sanitaria garantisce il cliente con la valutazione dei reclami e con il confronto periodico dei risultati ottenuti gli anni precedenti. I reclami possono essere verbali o scritti; per questi ultimi è prevista una risposta anch'essa scritta entro sette giorni dalla ricezione, dalla Direzione Sanitaria (SAN) se il reclamo è di origine sanitario o dalla Direzione generale (DIR) se è di origine organizzativa o amministrativa.

APPENDICE

Diritti dell'utente

L'utente:

- ha diritto ad essere curato con tempestività, attenzione e rispetto anche delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- ha diritto di conservare il proprio nome;
- ha diritto di essere assistito da personale sanitario di suo gradimento e di cui si possa conoscere le generalità;
- ha diritto alla salvaguardia della propria intimità e riservatezza durante le pratiche mediche.

In particolare, i diritti degli utenti si possono così riassumere:

Diritto all'informazione ed al consenso

L'utente ha il diritto di ricevere una informazione riservata, rispettosa, comprensibile e puntuale sugli atti diagnostici e terapeutici, sui rischi connessi agli stessi, sugli effetti secondari e le controindicazioni e sulla possibilità di trattamenti alternativi anche se effettuabili presso strutture sanitarie diverse, infine sui ritardi o variazioni del programma clinico previsto.

L'utente viene messo a conoscenza in modo dettagliato del costo dei trattamenti e delle prestazioni proposti e delle modalità di pagamento. Ha diritto di ricevere tutte le informazioni al fine di poter esprimere un consenso effettivamente informato.

Il cliente può interrompere le terapie in atto manifestandone la volontà .

Il cliente ha diritto di essere ascoltato dal personale per ogni sua necessità sanitaria e al termine della cura anche di essere istruito sul modo migliore di condurre la convalescenza.

Diritto alla privacy

Il diritto alla riservatezza si osserva nel raccogliere, con la massima discrezione possibile, le notizie sulla persona indispensabili per avere informazioni cliniche necessarie alla terapia, alla visita od all'esame strumentale.

Il diritto alla riservatezza comporta, da parte di tutti gli operatori, il dovere del segreto professionale o d'ufficio. Informazioni sullo stato di salute e sull'andamento delle cure praticate verranno date solo al paziente; ai suoi famigliari o ad altre persone, solo previo consenso dell'interessato.

Diritti dei minori

Il minore d'età, durante le cure e le prestazioni, ha il diritto ad avere vicino uno dei genitori o persona delegata della famiglia.

Doveri del cliente

Il cliente

- ha il dovere quando accede ad una struttura sanitaria di mantenere un comportamento responsabile, rispettoso dei diritti degli altri pazienti e del personale sanitario preposto;
- ha il dovere di rispettare gli ambienti, le attrezzature, e gli arredi di cui può disporre;
- ha il dovere di osservare gli orari e i turni convenuti;
- ha il dovere di rispettare l'eventuale attesa presso la reception sia all'atto della prenotazione che all'uscita delle prestazioni. Tale tempo è reso necessario dalle disposizioni per quanto attiene alla registrazione dell'accesso e della prestazione effettuata stabilita dalla vigente normativa regionale;
- ha il dovere, qualora intenda rinunciare a prestazioni programmate, di avvisare per tempo in modo da non creare interruzione dei servizi e sprechi di risorse;
- ha il dovere di richiedere le prestazioni sanitarie nei tempi e nei modi previsti;
- ha il dovere di non fumare negli ambienti propri delle prestazioni sanitarie;
- ha il dovere di assumere le informazioni nei modi previsti e di rispettare le indicazioni relative alla sicurezza in qualunque modo espressi;
- ha il dovere di pagare la prestazione quando previsto.

PRESTAZIONI AMBULATORIALI:

• DIAGNOSTICA SPECIALISTICA E DIAGNOSTICA STRUMENTALE.

Coliseum dispone di un servizio di accettazione per l'effettuazione di prenotazione e pagamento delle prestazioni presso il quale ci si deve recare prima della visita per espletare le normali procedure amministrative.

Si accede alla prenotazione con richiesta del Medico di Medicina Generale del o Pediatria di Libera scelta.

• PRENOTAZIONE DI VISITE ED ESAMI:

Può essere fatta telefonicamente o di persona.

Di persona, nei seguenti orari:

- Dal Lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00

Telefonicamente al N° 059/374364 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 20.00

Le prenotazioni di prestazioni tramite SSN vengono effettuate tramite il sistema di prenotazione CUPweb gestito dalla AUSL.

Le prenotazioni di prestazioni private vengono gestite attraverso il sistema gestionale di Coliseum Center.

TICKET

è una forma di partecipazione alla spesa sanitaria dovuta da parte del cittadino per le prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale e di diagnostica strumentale e di laboratorio. I criteri di partecipazione sono stabiliti dalla normativa nazionale e regionale.

Le direttive regionali attuali prevedono che tutti i cittadini di età compresa fra i 6 e i 65 anni siano chiamati alla corresponsione della quota di partecipazione alla spesa sanitaria, tranne per casi di diritto all'esenzione per status (patologia o stato fisico) o per reddito.

• PAGAMENTO TICKET:

In tutti i casi in cui è prevista la partecipazione alla spesa Sanitaria l'utente, deve pagare il ticket il giorno previsto per la prestazione presso la cassa di Coliseum Center.

In contanti o con bancomat.

L'utente ha la facoltà di pagare il ticket personalmente o tramite interposta persona.

• PAGAMENTO DI ONORARIO PER PRESTAZIONE PRIVATA :

Ove sia stata effettuata una prestazione in forma privata il saldo della prestazione deve essere effettuato presso la cassa di Coliseum Center prima di aver effettuato la prestazione.

• **RITARDO:**

Se il paziente si presenta con un ritardo rispetto all'orario fissato, compatibilmente con le attività in corso, sarà visitato in coda compatibilmente con le attività di servizio.

• **RITIRO REFERTI:**

Il referto è a consegna immediata.

Per tutelare la privacy degli utenti, i referti relativi agli accertamenti sanitari devono essere ritirati dal diretto interessato, ed in caso di impossibilità, da persona delegata con delega scritta e documento d'identità proprio.

Indicatori e standard

Macro Prodotto:	DIAGNOSTICA STRUMENTALE	
Requisito di qualità	INDICATORE	STANDARD
accessibilità	Fasce di orario mattutine e pomeridiane	sempre
Tempestività (prestazioni in libera professione)	Giorno appuntamento-giorno di prenotazione per le prenotazioni private fatte ad accesso diretto	< 8gg
Tempestività (prestazione in accreditamento con ssn)	Giorno appuntamento – giorno prenotazione per prestazioni con il SSN	<=60 gg
Grado di soddisfazione dell'utenza	Numero schede di valutazione qualità con disponibilità del personale positiva sul totale schede raccolte	> al 90%
	Numero schede di valutazione qualità con professionalità degli operatori positiva su totale schede raccolte	> al 90%
	Numero schede di valutazione qualità con Organizzazione del centro positiva sul numero totale schede raccolte	> al 90%
	Numero schede di valutazione qualità con valutazione sugli ambienti positiva sul numero totale schede raccolte	> al 90%

documentabilità	Rilascio referto	Nel 100% dei casi
Standardizzazione	Tempi stabiliti per la prestazione	si

MACROPRODOTTO DIAGNOSTICA SPECIALISTICA

Macro Prodotto:		
Requisito di qualità	INDICATORE	STANDARD
accessibilità	Fasce di orario mattutine e pomeridiane	sempre
Tempestività (prestazioni in libera professione)	Giorno appuntamento-giorno di prenotazione per le prenotazioni private fatte ad accesso diretto	Max 8 gg
Tempestività (prestazione in accreditamento con ssn)	Giorno appuntamento-giorno di prenotazione per le prenotazioni per prestazioni con il SSN	Max 30 gg
documentabilità	Rilascio referto	Nel 100% dei casi
Standardizzazione	Tempi stabiliti per la prestazione	si
Disponibilità degli operatori	Numero schede di valutazione qualità con disponibilità del personale positiva sul totale schede raccolte	> al 90%
	Numero schede di valutazione qualità con professionalità degli operatori positiva su totale schede raccolte	> al 90%
	Numero schede di valutazione qualità con Organizzazione del centro positiva sul numero totale schede raccolte	> al 90%
	Numero schede di valutazione qualità con valutazione sugli ambienti positiva sul numero totale schede raccolte	> al 90%

<i>Gestione del rischio</i>	<i>MACROPRODOTTO DIAGNOSTICA SPECIALISTICA E DIAGNOSTICA STRUMENTALE</i>	
<i>REQUISITO DI QUALITÀ</i>	<i>INDICATORE</i>	<i>STANDARD</i>
<i>Garanzia dell'analisi dei rischi attivi e latenti</i>	<i>Sistema di rilevazione delle segnalazioni e registrazione</i>	<i>Rilevazione ed elaborazione del 100%</i>

<i>attraverso analisi contenziosi e segnalazioni</i>	<i>delle segnalazioni</i>	<i>delle segnalazioni</i>
<i>sterilizzazione</i>	<i>N° di sterilizzazioni positive/numero di sterilizzazioni effettuate</i>	<i>100%</i>
<i>Gestione rifiuti speciali</i>	<i>Presenza di almeno 1 contenitore adatto alla tipologia di rifiuto per locale (ambulatorio)</i>	<i>100%</i>
Gestione dei DPI(GUANTI)	<i>Presenza di almeno 1 confezione di guanti per locale (ambulatorio)</i>	<i>100%</i>

Specialisti

Branca specialistica	specialista
FISIATRIA	Dr.ssa S. Pirondini Dr.ssa G. Lauretani
ORTOPEDIA	Dr. P.Lancellotti DR G.C.Cocchi. DR. C.Colombi DR.C.Severino Dr. A. Amarossi D.ssa M. Nordi
DERMATOLOGIA	Dr.ssa A. Grandi Dr.ssa S. Miglietta Dr.ssa F. Arginelli Dr.ssa Franca Holmo Nicole Dr.ssa Longhitano Sabrina
OCULISTICA	Dr. A. Gasparin Dr.ssa E. Messori
CARDIOLOGIA	Dr.ssa C.M. Leonardi Dr.ssa M.C. Tesorieri Dr. S.Della Volpe Dr. S.Spagni
MEDICINA DELLO SPORT	Dr. D.Ferrarini Dr. L. D'Antonio
ELETTROMIOGRAFIA	Dr. S. Facchini Dr. P.L. Serafini
ECOGRAFIA	Dr. B. Talia Dr.C.Gentilini Dr.ssa L. Vaccari Dr. L. D'Antonio
ECOCOLORDOPPLER	Dr. M. Bessone Dr. G. Cappuccio Dr.ssa J. Veronesi Dr.ssa N. Kitai-Gora
UROLOGIA	Dr.S. Morselli Dr.S.Toso Dr.N.Caravetta
CHIROPRATICA	Dr. L.Bovo
OTORINO	Dr. M. Sammak
ENDOCRINOLOGIA	D.ssa G.A.M. Rossi
BIOLOGIA NUTRIZIONALE	D.ssa G. Gandolfi Dr. L. Franchella
PNEUMOLOGIA	Dr. N. D'Autilia
REUMATOLOGIA	Dr.ssa L. Vaccari
GASTROENTEROLOGIA	Dr. M. Cassanelli
INFERMIERISTICA	Inf. M. Grimaldi

PRESTAZIONI TERAPEUTICHE, RIABILITATIVE

E' possibile effettuare previa prenotazione, presso il servizio di accettazione prestazioni di riabilitazione e terapia fisica dal lunedì al venerdì dalle 7 alle 20.

Le prestazioni vengono effettuate da terapisti e massofisioterapisti qualificati che annualmente frequentano corsi di aggiornamento per migliorare la qualità delle prestazioni.

Gli standard di servizio sono stati definiti da protocolli stilati e condivisi dal direttore sanitario e dagli operatori di reparto.

Il reparto è situato al piano terra e permette accesso anche ai disabili accedendo direttamente alla palestra di riabilitazione.

Le prestazioni sono erogate dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 20.00.

INDICATORI E STANDARD**MACROPRODOTTO RIABILITAZIONE E TERAPIA FISICA**

Macro Prodotto:	riabilitazione e terapia fisica	
Requisito di qualità	INDICATORE	STANDARD
accessibilità	Fasce di orario mattutine e pomeridiane	Sempre
tempestività	Differenza tra giorno di prenotazione e giorno di erogazione	Non superiore di 45 gg
Grado di soddisfazione dell'utenza	Numero schede di valutazione qualità con disponibilità del personale positiva sul totale schede raccolte	> al 90%
	Numero schede di valutazione qualità con professionalità degli operatori positiva su totale schede raccolte	> al 90%
	Numero schede di valutazione qualità con Organizzazione del centro positiva sul numero totale schede raccolte	> al 90%
	Numero schede di valutazione qualità con valutazione sugli ambienti positiva sul numero totale schede raccolte	> al 90%
Standardizzazione	Tempi stabiliti per la prestazione	SI

<i>Gestione del rischio</i>	<u>MACROPRODOTTO Riabilitazione E Terapia Fisica</u>
-----------------------------	---

REQUISITO DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Garanzia dell'analisi dei rischi attivi e latenti attraverso analisi contenziosi e segnalazioni	Sistema di rilevazione delle segnalazioni e registrazione delle segnalazioni	Rilevazione ed elaborazione del 100% delle segnalazioni
Gestione rifiuti speciali	Presenza di almeno 1 contenitore adatto alla tipologia di rifiuto nel reparto	100%
Gestione dei DPI (OCCHIALI LASER)	presenza di occhiali operatore e occhiali paziente per ogni tipologia di laser	100%
Gestione dei DPI(GUANTI)	Presenza di almeno 1 confezione di guanti per reparto	100%

APPENDICE ALLA CARTA SERVIZI DEL 30/06/2025

OBIETTIVI RAGGIUNTI DAL NOSTRO POLIAMBULATORIO NEL primo semestre 2025		
SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA	IL 97,60% DEI QUESTIONARI DI QUALITA' COMPILATI DA PAZIENTI e'POSITIVO	
RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVO TERAPEUTICO	NELL' 95.69 % DEI TRATTAMENTI SI E' RAGGIUNTO L'OBIETTIVO TERAPEUTICO PREFISSATO	
SCALA DEL DOLORE (V.A.S.):	-1 PUNTO SULLA SCALA DEL DOLORE E' LA RIDUZIONE MEDIA SUI TRATTAMENTI DI TUTTI I PAZIENTI	
INDICE DEI RECLAMI:	0,05 (IL RAPPORTO TRA N. RECLAMI INOLTREATI E N PAZIENTI TRATTATI)	