



Centro Medico

IGEA

Via Mediterraneo 21
CARTA DEI SERVIZI



Direttore Sanitarie: Dott. Tommaso Barbiero

La Carta dei Servizi è stata realizzata a cura di:

Direzione Amministrativa e Direzione Sanitaria

L'ideazione e la realizzazione della Carta dei servizi sono la testimonianza del processo di Qualità intrapreso dalla Struttura.

La Carta dei servizi, edita in questa forma, è destinata agli Utenti, ai medici di base e alle Istituzioni e chiunque ne faccia richiesta.

Presso il centro Igea è inoltre costantemente disponibile una versione aggiornata relativamente alle varie modifiche che avvengono nel tempo.

Gentile Signora/e,

desideriamo presentarLe la "Carta dei servizi", un importante strumento a tutela del diritto alla salute che Le consentirà di conoscere a fondo il centro medico Igea i servizi disponibili, gli obiettivi prefissati e le procedure di verifica adottate per garantire la migliore qualità assistenziale.

Non si tratta quindi di un semplice opuscolo informativo, ma di un mezzo volto all'avvio di un dialogo assiduo e di una conoscenza reciproca, requisiti indispensabili per poterLe offrire un servizio in continua evoluzione.

Realizzata grazie alla piena collaborazione ed al coinvolgimento di tutti i suoi protagonisti (Direzioni amministrative, Direzione Sanitaria, Resp. Gest. Sistemi Integrati, personale Medico, Paramedico e utilizzatori dei servizi), la "Carta dei servizi" esprime l'attenzione e la cura che il centro medico Igea riserva alla qualità delle prestazioni erogate e all'efficienza della struttura sanitaria nel suo complesso. L'esperienza acquisita, la professionalità, il costante interesse all'aggiornamento e, soprattutto, la spiccata sensibilità e la premura verso i nostri utenti, ci permettono di continuare ad offrire, a chi si rivolge alla struttura servizi scientificamente ed umanamente all'avanguardia.

È nostro desiderio che la "Carta dei servizi", che si appresta a leggere, possa esserLe da guida e di aiuto per approfondire la realtà del Centro Medico Igea. Con quest'auspicio, La invitiamo ad avvalersi del questionario di soddisfazione per esprimere le Sue opinioni ed i Suoi suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione del servizio.

I nostri migliori saluti



1. Presentazione della struttura:

IL CENTRO MEDICO IGEA è un poliambulatorio autorizzato dalla regione Calabria nel Novembre 2008 e accreditato nel mese di Novembre 2015 dal Servizio Sanitario Regionale limitatamente alla radiologia tradizionale e terapia fisica; con sede a Crotona in Via Mediterraneo 21 è situato al piano terra, senza alcuna barriera architettonica; Il Centro IGEA si avvale di un'equipe di professionisti che condivide e persegue il miglioramento della qualità attraverso l'analisi dei risultati e l'applicazione dei principi etici.

L'ampiezza delle prestazioni e dei servizi offerti, gli ambienti funzionali e confortevoli, le moderne tecnologie, la facilità d'accesso e di parcheggio, un servizio d'accoglienza che coniuga cortesia, riservatezza ed efficienza, fanno del CENTRO MEDICO IGEA un punto di riferimento nel panorama della sanità del territorio,

2. Descrizione della struttura

Il Centro Igea è dotato di n° 5 ambulatori, n° 4 box per terapie, una palestra di oltre 45 mq. una sala per il telecomando radiologico, un ortopantomografo, una sala refertazione un'ampia accettazione, una sala di attesa e servizi predisposti anche per disabili, come da norme vigenti.

Il Poliambulatorio è specializzato nell'erogazione di:

- **prestazioni di Terapia Fisica, avvalendosi di apparecchiature e tecnologie di ultima generazione;**
- **prestazioni di radiologia tradizionale con orto panoramica;**
- **R.M.N. aperta;**
- **M.O.C. con metodo DEXXA;**
- **Ecografie internistiche e muscoloscheletriche.**

Alle complesse disposizioni legislative in materia di salute e sicurezza dei lavoratori e degli utenti (in conformità al D.Lgs. 81/08 e successive modificazioni). Il Poliambulatorio Igea 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 e cura.

3. Politica della qualità:

Vedi allegato politica della qualità e sicurezza

4. Vision:

Vedi allegato politica della qualità e sicurezza

5. Obiettivi

Vedi allegato politica della qualità e sicurezza



6. Informazioni

E' possibile ricevere informazioni sulla struttura e sui servizi della Struttura presso la segreteria.

7. Reclami

Per accogliere segnalazioni di eventuali disservizi registrati degli Utenti, per procedere ad un'immediata verifica, ci si può avvalere del moduli Segnalazioni Reclami presenti in accettazione. La Direzione dopo aver esaminato i reclami ed entro una settimana comunica in forma scritta in merito alle decisioni intraprese.

8. Segnaletica

Per favorire l'orientamento dei pazienti e di quanti accedono alla struttura, sono state predisposte indicazioni ben visibili all'interno della struttura.

9. Punto di ristoro

Nella hall, è a disposizione degli utenti un distributore automatico di bevande e di snack.

10. Servizio smaltimento rifiuti speciali

I rifiuti speciali sono consegnati ad una ditta autorizzata alla raccolta e al trasporto degli stessi all'impianto di smaltimento,

11. Taxi

Per la richiesta di taxi ci si può rivolgere in segreteria per facilitare il reperimento degli stessi.

12. Antinfortunistica

Vedi allegato politica della qualità e sicurezza

13. Come arrivare al poliambulatorio

Il Poliambulatorio Igea è situato in Via Mediterraneo n. 21, a Crotona

Le autolinee Romano sulla linea urbana consentono di raggiungere agevolmente il Poliambulatorio da più punti della città, fra cui l'autostazione ed il centro città, con frequenza di circa 30 minuti nella fascia oraria compresa fra le ore 7.00 e le ore 20.00 ,

In automobile è utilizzabile la centralissima Corso Mazzini o Viale A. Gramsci.

14 PRESTAZIONI EROGATE:

TERAPIA FISICA:

- *elettroterapia antalgica*
- *ultrasuonoterapia*
- *magnetoterapia*
- *laserterapia*
- *radarterapia*
- *elettrostimolazione muscolare*



- *onde d'urto*
- *tecarterapia*
- *elettrostimolazione*

RADIOLOGIA TRADIZIONALE ED ORTOPANTOMOGRRAFIA

- *polso*
- *rachide cervicale*
- *rachide dorsale*
- *rachide lombare osso sacro*
- *sacro-coccige*
- *rachide in toto torace addome*
- *torace*
- *bacino*
- *spalla estremità superiore*
- *scafoide mano*
- *mano + polso per età ossea estremità' inferiore crank):*
- *seni paranasali*
- *radiografia panoramica dentale teleradiografia del cranio urografia*
- *clisma opaco*

RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE ARTICOLARE

- *spalla*
- *piede*
- *cervicale*
- *lombosacrale*
- *bacino per anche*
- *mano*
- *ginocchio*
- *spalla*

MOC

- *total body*
- *femorale dorsale*

ECOGRAFIE

- *ecocardiografia*
- *internistiche*
- *muscoloscheletriche*
- *ecodoppler tsa*
- *ecodoppler arti inferiori e superiori*



15. ORARI DI APERTURA

Il Poliambulatorio Igea è aperto per informazioni dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 12.30 e dalle 15,30 alle ore 19.30 ,

Il Servizio Accettazione è aperto negli stessi giorni dalle ore 8,30 alle 12.30 e dalle 15.30 alle ore 19,30

16. MODALITA DI PRENOTAZIONE

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata dalle ore 8,30 alle 12.30 e dalle 15.30 alle ore 19,30 presso il Servizio Accettazione del Poliambulatorio o telefonicamente.

17. PAGAMENTI

Per le prestazioni in convenzione vi è la corresponsione della quota ticket come previsto dalla regione Calabria, per le altre prestazioni solo autorizzate vi è un tariffario visibile in accettazione.

18. LA QUALITÀ: RIFERIMENTI ED IMPEGNI ATTUALI E FUTURI

La Direzione Sanitaria ed Amministrativa e l'Ufficio Qualità, garantiscono, per le parti di rispettiva competenza, l'impegno della Struttura per il rispetto dei seguenti standard di qualità e per la loro verifica periodica, attraverso il "Questionario di soddisfazione" e la "Scheda suggerimenti e reclami",

18.1 Informazione al paziente, ed al medico curante

INDICATORE	STANDARD
Informazioni riguardanti le prestazioni.	A chi ne fa richiesta viene consegnato la presente "Carta dei Servizi", contenente le informazioni sui servizi offerti
Informazioni ai pazienti e loco consenso alle cure mediante	All'ingresso, mediante compilazione di un modulo, il paziente esprime il proprio consenso informato all'espletamento di <u>prestazioni di radiologia o terapia fisica</u>
Rispetto della privacy	Il paziente all'ingresso manifesta il proprio libero consenso, affinché la struttura Centro Medico Igea proceda al trattamento dei dati personali, in base R.E.679/2016
Identificazione operatori	Ogni operatore è dotato di cartellino di riconoscimento
Completa eliminazione di barriere architettoniche all'interno della Struttura	L'accesso di persone anziane o disabili è favorito dall'impiego di personale addestrato per accompagnamenti. Gli accessi esterni alla Struttura sono adeguati alle necessità delle persone disabili. E' garantita la disponibilità di sedie a rotelle
Corretta segnaletica	L'orientamento dei pazienti e di quanti accedono

	alla struttura è favorito da indicazioni ben visibili dei locali e dei servizi
--	--

18.2 Rispetto dei tempi

INDICATORE	STANDARD
Tempo di rilascio del referto	Il tempo medio è di 24 /48 ore

18.3 La sicurezza come impegno costante

INDICATORE	STANDARD
Certificazione Sistema di Gestione Sicurezza	L'azienda ha un sistema di gestione della Sicurezza certificato dal Rina Services Spa secondo lo schema UNI EN ISO 45001
Responsabile per la sicurezza (Dlgs, 81/2008)	E' garantita la reperibilità costante del rappresentante della sicurezza: nell'orario di apertura e sempre presente una persona addestrata al controllo ed alla prevenzione della sicurezza
Strumentazione antincendio	La strumentazione antincendio assicura il pieno controllo dell'intero edificio, A questo scopo sono stati predisposti: Una centralina elettronica dei fumi e segnalazione sonora tramite una sirena posta all'interno del Centro Medico Presenza di estintori, segnali di divieto e di avvertimento, e delle planimetrie della struttura, con la segnalazione dei percorsi da effettuare, nelle zone di maggiore passaggio
Numeri utili in caso di emergenza	In accettazione sono disponibili: La tabella dei numeri telefonici di pronto intervento. Un organigramma contenente i responsabili per ogni emergenza con i relativi numeri di telefono
Attività di monitoraggio e controllo	Tutte le attrezzature, gli impianti e i macchinari sono continuamente sottoposti ad accurati controlli, manutenzione ed eventuale sostituzione o rimodernamento da parte di personale interno ed esterno altamente specializzato



18.4 La salvaguardia della privacy

INDICATORE	STANDARD
Rispetto della privacy	L'ordinamento legislativo dello Stato garantisce la tutela delle persone riguardo al trattamento dei dati personali. R.E.679/2016 Igea, in accordo con le più recenti normative, opera nel loro pieno rispetto per la salvaguardia degli utenti

18.5 Meccanismi di tutela e di verifica

INDICATORE	STANDARD
Elaborazione reclami	Presenza presso la segreteria dei "Moduli Suggerimenti e Reclami" che vengono raccolti nelle cassette predisposte nella accettazione Eventuali reclami verbali possono essere manifestati presso l'Ufficio Qualità, che provvederà a risolvere il disservizio.
Gestione reclami	Quotidianamente vengono analizzati i reclami ed intraprese eventuali azioni correttive.
Monitoraggio dei reclami, Distribuzione questionari	Periodicamente vengono elaborati i reclami mediante tecnica statistica.
Elaborazione questionari, Rispetto degli impegni	A tutti i fruitori dei servizi viene consegnato il "Questionario di Soddisfazione"
Impegno della Direzione Sanitaria/ Amministrativa e dell'Ufficio Qualità	verificano periodicamente la rispondenza degli standard di qualità dichiarati

18.6 Sistema di Gestione Integrata

INDICATORE	STANDARD
Sistemi Integrati	La società in tutte le strutture ha adottato un sistema integrato che gestisce contemporaneamente: <ul style="list-style-type: none"> • Privacy • D.Lgs. 231 e modello organizzativo • Qualità • Sicurezza
Certificazione Sistemi Integrata	L'azienda ha un sistema di gestione della Qualità e Sicurezza certificato dal Rina Services Spa secondo gli schemi UNI EN ISO 9001
Gruppo gestione sistemi Integrati	E' attivo all'interno del centro Igea un'equipe che si occupa della continua evoluzione relativa alla Certificazione dei sistemi integrati

18.7 Ulteriori impegni per il futuro

INDICATORE	STANDARD
Formazione del personale	Impegno del Centro Medico Igea; a mantenere e a sviluppare nel tempo la periodicità di corsi di formazione per personale. La Struttura conserva a disposizione del personale, il materiale relativo ai corsi di formazione già effettuati.

Allegati

- **Politica della qualità e della sicurezza**
- **Organigramma Aziendale**
- **Monitoraggio obiettivi della qualità**

