



POLIAMBULATORIO
MANIACE

CARTA DEI SERVIZI/RELAZIONE PROGRAMMATICA

POLIAMBULATORIO MANIACE SRL

VIALE SCALA GRECA N. 207

96100 - SIRACUSA

P.IVA 01870180898

Il Poliambulatorio Maniace è una struttura sanitaria privata che ha iniziato la propria attività nel marzo 2016.

Ha sede a Siracusa in Viale Scala Greca 207, in un edificio di nuova costruzione dotato di ampio parcheggio allo stesso dedicato.

E' stato fondato dal dott. Stefano Russo, dottore Commercialista e Revisore contabile, con l'idea di fornire servizi sanitari di diverse specializzazioni mediche per mezzo di professionisti di livello nel panorama nazionale e con l'ausilio di attrezzature di ultima generazione.

L'organizzazione gestionale della Struttura, è regolata da linee guida rivolte soprattutto alla gestione delle prenotazioni, delle liste d'attesa, della tutela dei rapporti medico-paziente e da regolamenti interni, inerenti la legge sulla privacy e la tutela della salute e della sicurezza dei dipendenti, dei professionisti operanti presso il Centro e dei pazienti che accedono alla Struttura.

L'obiettivo della Direzione aziendale è, attraverso procedure strutturali ed operative, sostenere l'attività dei professionisti per garantire al paziente che si rivolge al Centro la miglior assistenza possibile sia di prestazioni che di servizi.

L'Amministratore del Centro è il Responsabile della Qualità Organizzativa mentre il Direttore sanitario è il Responsabile della Qualità Medica: il loro operare si basa su un confronto frequente con i dipendenti e i medici del Poliambulatorio Maniace.

In particolare il Direttore sanitario svolge funzione di consulenza e controllo del Centro per quanto riguarda l'attività medica, la deontologia professionale e l'organizzazione tecnico-sanitaria.

Il Poliambulatorio Maniace, così organizzato, riesce a porre al centro della propria organizzazione sanitaria la risposta qualitativa più adeguata alle esigenze della persona. Questa Carta dei Servizi rappresenta lo strumento di dialogo più opportuno per conoscere la nostra Struttura, i servizi messi a disposizione al fine di garantire una migliore qualità assistenziale a tutela del Diritto alla Salute, indicando le modalità di accesso e le prestazioni sanitarie erogabili con la collaborazione di medici specialisti, di tecnici, di personale infermieristico ed amministrativo, secondo criteri di efficacia, efficienza, serietà e competenza. La nostra professionalità è al servizio degli Utenti ed il nostro personale è a disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella presente Carta dei Servizi.

PRESSO IL POLIAMBULATORIO MANIACE E' INSTALLATO UN DEFIBRILLATORE AUTOMATICO E TUTTO IL PERSONALE POSSIEDE L'ATTESTATO DI CONSEGUIMENTO DEL CORSO BLS

Impegni e Programmi

L'attività di diagnosi e cura della struttura poliambulatoriale è svolta da circa venti unità tra medici specialisti, tecnici e personale infermieristico con l'intento di affermare un concetto di sanità privata funzionale ed efficiente, promuovendo capacità professionali improntate su qualità e serietà. È nostro obiettivo contribuire al miglioramento dello stato di salute dell'Utenza verificando costantemente, con un adeguato livello organizzativo interno, la qualità dei servizi erogati, per costruire un rapporto di fiducia basato sulla trasparenza diffusa in ogni atto, sia sanitario che amministrativo. La nostra struttura si impegna a definire e mantenere standard professionali di elevato valore tecnico professionale e promuovere l'adozione di tecnologie d'avanguardia.

Principi fondamentali

Il Poliambulatorio Specialistico Privato Maniace si ispira, per la tutela dell'Utente, ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

Uguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi erogati a tutti i cittadini senza distinzione di età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, status sociale. Sono adottate le iniziative necessarie e possibili per adeguare le modalità di erogazione delle prestazioni alle esigenze degli Utenti portatori di handicap. Imparzialità nel comportamento obiettivo, sia dell'organizzazione che del personale operante nella struttura, nei confronti degli Utenti, ispirato a criteri di trasparenza, obiettività e giustizia.

Sarà sempre garantita la continuità qualitativa, quantitativa e regolarità nell'erogazione dei servizi secondo i giorni e gli orari di apertura. Qualora si dovesse rendere necessario, per esigenze improrogabili, sospendere temporaneamente alcuni servizi, si adotteranno le più attente misure volte ad alleviare i disagi dell'Utenza. Diritto di Scelta dell'Utenza che deve essere informata sulle varie possibilità di indagini e terapie mediche. Partecipazione dell'Utente che, eventualmente, potrà presentare osservazioni, suggerimenti, istanze, reclami per il miglioramento dei servizi complessivamente erogati dalla struttura. Efficienza ed Efficacia nell'erogazione dei servizi e delle prestazioni, mediante un uso ottimale delle risorse e adottando ogni misura idonea per il continuo miglioramento della qualità.

Diffusione delle Informazioni

Curare la comunicazione e il dialogo migliora il rapporto con l'Utenza e la conoscenza dei servizi offerti.

Il Poliambulatorio Specialistico Maniace si impegna a promuovere periodicamente lo sviluppo di adeguati progetti di comunicazione finalizzati a garantire una migliore diffusione e accessibilità delle informazioni sulle attività svolte e le prestazioni erogate.

Il tutto avviene abbracciando gli innumerevoli mezzi di comunicazione presenti oggi, sia attraverso la fornitura di materiale esplicativo cartaceo, che elettronico, sia essa la corrispondenza mezzo mail con la struttura e con i professionisti che all'interno esercitano, sia attraverso il sito web per mezzo del quale l'utenza tutta potrà porre quesiti relativi a patologie e/o trattamenti effettuati. Il tutto per riuscire a fornire all'esterno delle mura ambulatoriali una presenza costante della struttura e facilmente accessibile.

Con la Carta dei Servizi e il sito www.poliambulatoriomaniace.it è possibile prendere visione, in modo semplice e rapido, di notizie inerenti l'attività ed i servizi svolti presso il Poliambulatorio Maniace.

Le informazioni contenute nella Carta dei Servizi sono e saranno periodicamente aggiornate. È possibile che, dopo la data di pubblicazione, possano verificarsi modifiche alle normative, ai servizi o agli orari indicati ed il Poliambulatorio Specialistico Maniace fornirà eventuali chiarimenti a riguardo.

Standard qualitativi, impegni e adeguamento organizzativo Trasparenza ed affidabilità della nostra attività.

La nostra filosofia è tanto semplice quanto rigorosa: garantire la massima soddisfazione dell'Utente.

Standard Qualitativi

Il Poliambulatorio Maniace:

- Adotta Standard di Qualità del Servizio;
- Verifica il rispetto degli Standard;
- Si impegna ad attuare programmi di miglioramento costante;
- Verifica il grado di soddisfazione dell'Utente, per migliorare l'efficienza dei servizi offerti, con un apposito questionario di valutazione anonimo a disposizione presso l'Accettazione.

Gli Standard di Qualità rappresentano il risultato degli investimenti attuati dal Poliambulatorio Maniace per la gestione dei servizi e per il miglioramento delle relazioni con gli Utenti.

Modalità di Accoglienza e Prenotazioni Rapidità e semplicità nell'accesso ai Servizi Specialistici.

Indicazioni all'ingresso per mezzo di insegna luminosa al piano terra; al primo piano dell'edificio è situato il Poliambulatorio Maniace. Adiacente all'ingresso dei locali della struttura è situata l'Accettazione, punto di riferimento dedicato ai servizi di:

- Accoglienza e accettazione dell'Utente
- Prenotazione appuntamenti
- Consegna referti
- Servizio di fatturazione
- Attività di segreteria

Il personale addetto all'Accettazione fornisce informazioni in merito a prestazioni specialistiche eseguibili relativamente a:

- Visite specialistiche, esami diagnostici e prestazioni di chirurgia ambulatoriale;
- Tempi di attesa delle prenotazioni.
- Accordi e convenzioni con enti pubblici e privati, etc.

Informazioni e Prenotazioni

dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle 19:30;

sabato dalle 8.30 alle ore 13.00 previo appuntamento,

ai numeri: 0931 494463 e 0931 490945

- agli indirizzi e-mail: info@poliambulatoriomaniace.it

Il Poliambulatorio Specialistico Maniace si impegna ad erogare le prestazioni specialistiche nel minor tempo possibile.

I casi urgenti verranno considerati con la massima disponibilità per evitare disagi all'Utenza. L'eventuale rinuncia alla prenotazione dovrà essere comunicata almeno 24 ore prima dell'esecuzione della prestazione. Diversamente, potrà essere richiesto l'addebito del costo della prestazione.

Diritti e doveri degli Utenti

È stata predisposta una serie di norme comportamentali al fine garantire la migliore qualità dei servizi.

In merito alle norme comportamentali all'interno del Poliambulatorio Maniace, l'Utenza è tenuta ad attenersi a un comportamento educato e responsabile.

È rigorosamente vietato fumare all'interno del Poliambulatorio Maniace.

L'uso di apparecchi telefonici cellulari è vietato negli spazi in cui ne è segnalato il divieto.

Negli ambienti dove è consentito, il loro impiego non deve recare disturbo.

Sicurezza:

- È assolutamente vietato l'uso di apparecchiature a fiamma libera.

- Per motivi di sicurezza e per non rendere vano il funzionamento dell'impianto di climatizzazione, è vietato aprire le finestre.
- È fatto divieto agli Utenti di interferire con il personale sanitario per quanto concerne le modalità di assistenza. Eventuali disservizi devono essere segnalati dall'Utenza tempestivamente ed esclusivamente alla Direzione Sanitaria o alla Direzione Amministrativa del Poliambulatorio.

Gestione di Suggerimenti, Segnalazioni, Reclami

I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami pervenuti contribuiscono a migliorare l'efficienza dei servizi offerti.

Per cui il Poliambulatorio Maniace è a disposizione dell'Utenza per accogliere eventuali suggerimenti, segnalazioni o reclami che potranno essere indirizzati alla Direzione Sanitaria o alla Direzione Amministrativa.

Per queste comunicazioni è possibile richiedere all'Accettazione una apposita modulistica.

La Struttura si attiverà per fornire adeguate risposte entro 30 giorni dal ricevimento di queste comunicazioni.

Le segnalazioni e i reclami pervenuti contribuiscono a migliorare l'efficienza dei servizi offerti. Se l'Utente desidera avere un colloquio con il Direttore Sanitario o il Direttore Amministrativo, nel paragrafo Prenotazioni è indicato l'orario di apertura della struttura durante il quale è possibile essere ricevuti previo appuntamento; ulteriori informazioni possono essere richieste all'Accettazione.

Il suggerimento, la segnalazione o il reclamo pervenuto, permette di conoscere la qualità dei servizi percepita dall'Utenza, individuare le criticità del sistema e attivare i necessari percorsi di miglioramento e di adeguamento della qualità dei servizi erogati.

Specializzazioni trattate

Le attività mediche svolte presso i locali del Poliambulatorio Maniace sono:

Ortopedia;

Neurologia;

Neurochirurgia;

Chirurgia Generale;

Urologia;

Odontoiatria;

Endocrinologia.

COME RAGGIUNGERCI

Il Poliambulatorio Maniace ha sede nella zona alta della città di Siracusa in V.le Scala Greca 207, al primo piano di un edificio di nuova costruzione.

Percorrendo l'autostrada, dopo aver preso l'uscita nord per Siracusa si trova a 10 minuti dalla stessa, proseguendo in direzione Siracusa e superando contrada Targia ci si immette direttamente viale Scala Greca, proseguendo per circa un chilometro troverete al n. 207 il Poliambulatorio Maniace provvisto di un ampio parcheggio dedicato alla struttura sia nella parte antistante l'edificio che alle spalle dello stesso.