

<b>IMS</b>	<b>Carta dei Servizi</b>	Std.Qua.Serv. Rev. 1/2019 pag. 1 di 3
	<b>STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI</b>	

ASPETTO	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ
<b>SCELTA DELLA STRUTTURA</b>	<b>Visibilità della Struttura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presenza dei recapiti della Struttura negli elenchi telefonici, pagine gialle, sito web, motori di ricerca, albo regionale, sito ULSS2.</li> <li>- Disponibilità di un servizio Segreteria e del Sito Web in grado di fornire chiaramente e correttamente informazioni sui servizi offerti, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso. Eventuali tariffari che riportano i costi sono previsti solo per gli utenti/atleti Extra-LEA.</li> <li>- Disponibilità di opuscoli informativi, Carta dei Servizi e biglietti da visita.</li> </ul>
	<b>Informazioni sui Servizi erogati dalla Struttura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'ambulatorio rilascia certificazioni di idoneità allo sport ad atleti agonisti di età inferiore ai 18 anni e, compatibilmente con la disponibilità di posti, anche agli atleti non agonisti ed agonisti di tutte le età (Extra-LEA).</li> <li>- Le certificazioni di idoneità alla pratica sportiva agonistica per gli atleti appartenenti ad una Società Sportiva e rientranti nell'età agonistica prevista per il singolo Sport e di età inferiore ai 18 anni sono gratuite perché rientrano nei LEA (Livelli Essenziali di Assistenza). Le prestazioni erogate ai maggiorenni e gli eventuali esami suppletivi richiesti anche ai minorenni sono a pagamento.</li> </ul> <p>Si allegano le Tabelle Codificate dalla legge 18-2-82 e FMSI.</p>
	<b>TUTELA DELL'ATTIVITÀ SPORTIVA</b>	<b>Appropriatezza Clinica</b>
<b>PRENOTAZIONE</b>	<b>Semplicità della procedura di prenotazione e disdetta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Possibilità di prenotare personalmente presso la Segreteria oppure telefonicamente tutti i giorni escluso il Sabato e la Domenica dalle ore 09.00 alle 12.00 e dalle ore 14.00 alle 19.00.</li> <li>- Richiesta, all'atto della prenotazione, dei dati anagrafici (cognome e nome) e di un recapito per successive comunicazioni.</li> <li>- Consegna, nel caso di prenotazioni presso la Segreteria, di un promemoria con la data, l'orario ed eventuali prescrizioni.</li> <li>- Possibilità di disdetta dell'appuntamento telefonica durante gli orari di segreteria entro 24 ore dall'appuntamento.</li> </ul>
	<b>Tempi di attesa per la prenotazione.</b>	<p>I tempi di attesa variano a seconda del periodo dell'anno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tra Settembre e Gennaio mediamente sono attorno alle 3/4 settimane;</li> <li>- Tra Febbraio ed Aprile mediamente sono attorno alle 2/3 Settimane;</li> <li>- Tra Maggio e Luglio mediamente sono attorno alla settimana.</li> </ul> <p>Non sono previste procedure per l'accesso agevolato alle prestazioni.</p>
<b>ACCESSO ALLA STRUTTURA</b>	<b>Orientamento e accesso al piano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presenza di una insegna all'esterno del portone di ingresso dell'edificio e idonea segnaletica di orientamento all'ingresso e al piano.</li> </ul>
	<b>Percorsi per disabili o pazienti con ridotta mobilità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilità di parcheggi riservati a portatori di handicap.</li> <li>- Disponibilità di un montascale con idonea segnaletica di orientamento e di Servizi Igienici idonei.</li> </ul>
<b>ATTESA</b>	<b>Tempi di attesa per la prestazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confidando della puntualità dell'utente, ci si impegna a garantire i seguenti tempi massimi di attesa:</li> <li>- Visita Agonistica tempo di attesa massimo 30 minuti salvo presenza di casi particolari come atleti affetti da particolari patologie, richiesta esami suppletivi, persone disabili, etc.</li> <li>- Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo superiore ai 30 minuti senza preavviso.</li> </ul>

<b>IMS</b>	<b>Carta dei Servizi</b>	Std.Qua.Serv. Rev. 1/2019 pag. 2 di 3
	<b>STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI</b>	

<b>ASPETTO</b>	<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ</b>
<b>QUALITÀ DEI LOCALI</b>	<b>Pulizia e accesso ai servizi igienici</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pulizia giornaliera dei servizi igienici.</li> <li>- Disponibilità di servizi distinti per maschi, femmine ed utenti/atleti disabili.</li> </ul>
	<b>Confort Locali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilità di numerosi posti a sedere presso la sala di attesa.</li> <li>- Pulizia giornaliera dei locali.</li> <li>- Presenza di climatizzazione, riscaldamento e di illuminazione adeguata.</li> </ul>
<b>DIRITTO ALL'INFORMAZIONE E AL CONSENSO INFORMATO</b>	<b>Nota Informativa e Dichiarazione di Consenso Informato</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consegna del materiale da compilare con spiegazione semplice e chiara in relazione al tipo di prestazione prenotata.</li> <li>- Consegna del Modulo Anamnesi contenente la sottoscrizione di una Dichiarazione di Consenso Informato quale espressione della volontà del Paziente di essere sottoposto alla specifica prestazione sanitaria.</li> </ul>
<b>CONCLUSIONE DELLA VISITA</b>	<b>Documentazione Sanitaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Redazione dei referti e dei certificati di idoneità appropriati in base alla richiesta specifica effettuata dall'utente.</li> <li>- Consegna immediata del Certificato di idoneità direttamente dal Medico dello Sport qualora richiesto all'atto della prenotazione e la visita abbia avuto esito positivo.</li> </ul>
<b>REFERTAZIONE</b>	<b>Tempi di refertazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tempi di refertazione visite: variabili in base al singolo Medico dello Sport, ma comunque garantendo i tempi richiesti dall'atleta o dalla Società Sportiva.</li> </ul>
<b>FATTURAZIONE E PAGAMENTO</b>	<b>Semplicità della procedura di pagamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pagamento al termine di ogni prestazione come da Tariffario consultabile presso la Segreteria.</li> <li>- Possibilità di pagamento in contanti, con bancomat e con carta di credito oppure tramite bonifico bancario.</li> </ul>
<b>PRIVACY E UMANIZZAZIONE</b>	<b>Privacy del Paziente, riservatezza e rispetto della dignità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trattamento dei dati esclusivamente per finalità amministrative, contabili e sanitarie, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di privacy.</li> <li>- Consegna ad ogni Paziente di una appropriata Informativa sulle finalità e modalità del trattamento dei dati e richiesta del relativo Consenso.</li> <li>- Conservazione dei dati sensibili in archivi protetti e accessibili solo al personale autorizzato.</li> <li>- Vincolo del personale sanitario al segreto professionale.</li> <li>- Chiusura degli ambulatori al momento dell'erogazione della prestazione e divieto di accesso da parte del personale.</li> <li>- Presenza di appositi spogliatoi maschili e femminili con accesso diretto all'interno dell'ambulatorio e flussi gestiti di accesso gestiti direttamente dal personale sanitario ed infermieristico.</li> <li>- Possibilità di scegliere medico donna o uomo per tutte le prestazioni effettuate se richiesto in fase di appuntamento.</li> <li>- Presenza di personale a conoscenza di lingua inglese, spagnolo e tedesco.</li> </ul>
<b>TUTELA DEI MINORI</b>	<b>Comunicazione verso i minori e caregiver</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La Struttura ha definito modalità documentate per informare con sistematicità ed eguaglianza gli Utenti (o i tutori) circa le condizioni cliniche e i trattamenti previsti. Ad ogni Atleta (o tutor) viene fornita adeguata informazione circa le prestazioni previste e le condizioni cliniche.</li> <li>- Inoltre, la Struttura pone particolare attenzione alla comunicazione specifica per i minori e condivide i diritti del fanciullo sanciti nella convenzione fatta a New York il 20 novembre 1989 e ratificata dalla LEGGE 27 maggio 1991, n. 176.</li> </ul>

<b>IMS</b>	<b>Carta dei Servizi</b>	Std.Qua.Serv. Rev. 1/2019 pag. 3 di 3
	<b>STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI</b>	

<b>ASPETTO</b>	<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ</b>
		- A tal fine ha definito all'interno dei protocolli le indicazioni da seguire nel caso di minori oltre ad una adeguata formazione del personale.
<b>TUTELA E ASCOLTO DEL PAZIENTE</b>	<b>Recepire le esigenze del paziente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Possibilità di comunicare alla Segreteria eventuali segnalazioni,</li> <li>- Disservizi e reclami.</li> <li>- Risposta tempestiva ai reclami e segnalazioni.</li> <li>- Somministrazione periodica di Indagini sulla soddisfazione dei Pazienti e loro rielaborazione e discussione.</li> </ul>
<b>CARTELLA CLINICA</b>	<b>Tempi e modalità di accesso documentazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- In regime LEA la documentazione sanitaria resta a disposizione dell'autorità giudiziaria per 5 anni. L'Utente o chi per esso può chiedere la Cartella Clinica o determinati esami su richiesta di un Sanitario.</li> <li>- L'accesso viene garantito entro una settimana.</li> </ul>
<b>GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO</b>	<b>Gestione delle segnalazioni di natura sanitaria</b>	- Registrazione di tutte le segnalazioni di carattere sanitario e loro gestione al fine di prevenire e ridurre la probabilità che avvengano eventi avversi ovvero danni causati al paziente nel corso dell'effettuazione della visita.
	<b>Disinfezione e Sanificazione</b>	- Pulizia, disinfezione e sanificazione, da parte del personale qualificato, dopo l'uso degli arredi ed attrezzature destinati al contatto con l'utente/atleta.
	<b>Gestione controllata dei rifiuti</b>	- Presenza di idonei contenitori nei diversi ambulatori e di punti di raccolta interna adatti a garantire la raccolta differenziata.
	<b>Professionalità del personale sanitario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valutazione preventiva e qualificazione per merito di tutto il personale sanitario.</li> <li>- Rispetto degli orari concordati da parte del personale sanitario ed infermieristico.</li> </ul>
<b>APPARECCHIATURE</b>	<b>Tecnologie appropriate e verificate Garanzia continuità del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Effettuazione sistematica e periodica dei controlli sulla funzionalità e della sicurezza elettrica delle apparecchiature con il supporto di tecnici/aziende certificate e qualificate con conservazione di tutta la documentazione e gli esiti.</li> <li>- Presenza di un numero di apparecchiature più che doppio rispetto al minimo necessario per garantire sempre anche in caso di guasti o malfunzionamenti la continuità del servizio.</li> <li>- Diverse apparecchiature dotate di batteria per funzionamento anche nei casi di assenza di erogazione di energia elettrica.</li> <li>- Designazione di un Responsabile SRT per la tempestiva gestione dell'eventuale malfunzionamento e per organizzare una tempestiva assistenza.</li> </ul>
<b>SICUREZZA DEGLI AMBIENTI</b>	<b>Segnaletica Orientativa</b>	- Presenza di idonea segnaletica orientativa sia all'interno che all'esterno della Struttura e di una segnaletica dedicata ai casi di emergenza prevista dalle leggi vigenti per eventi straordinari come Incendi, Eventi Naturali, ecc, (Piano Evacuazione, Antincendio).
	<b>Manutenzione e Verifiche Impianti</b>	- Effettuazione periodica delle verifiche di sicurezza elettrica degli impianti e delle prese equipotenziali presenti negli ambulatori secondo la normativa in vigore e redazione/conservazione dell'apposito registro.
	<b>Sistemi di allarme</b>	- Presenza di sistemi di allarme antincendio, indicazione punto estintore, piano di evacuazione e indicazione operative agli utenti.