



Carta servizi rev . 3 5/2/2024



Poliambulatorio San Camillo
Via Marconi 47 – 40122 Bologna (BO)
Tel: 051/6435711 - Fax: 051/236511
mail : info@poliambulatoriosancamillo.it
www.sancamillobologna.net



FONDAZIONE "OPERA SAN CAMILLO"

POLIAMBULATORIO SAN CAMILLO

Via Marconi 47 – 40122 Bologna



CARTA DEI SERVIZI

POLIAMBULATORIO SAN CAMILLO

La Carta dei servizi costituisce un documento di informazione che contiene la descrizione dell'attività svolta dal Poliambulatorio e degli impegni che questa struttura si assume nei confronti dei cittadini. (Legge 11/7/1995 n°273)

UN PO' DI STORIA....

I Ministri degli infermi (Camilliani) vennero inviati a Bologna dal loro fondatore San Camillo De Lellis il 5 novembre 1596 per l'assistenza ai malati ed ai moribondi negli ospedali cittadini e, su richiesta, nelle case private.

Nel 1848 dovettero concentrarsi a Roma dove Pio IX aveva affidato loro l'ospedale di S. Spirito che richiedeva un numero elevato di religiosi. Nel 1937 il Cardinale Giovan Battista Nasalli Rocca li invitò nuovamente a Bologna, affidando loro l'assistenza religiosa in ospedali e case di cura della città.

Fu in via Riva Reno, a fianco alla chiesa della Madonna della Pioggia, che, nel 1956, nacque il "Poliambulatorio gratuito per i poveri San Camillo". Successivamente si rese necessario cercare nuovi locali per i nuovi servizi sanitari e per le nuove moderne tecnologie. Tutto ciò venne realizzato nel 1958 con il Poliambulatorio San Camillo di via Marconi 47.

Dal 2008 il **Poliambulatorio San Camillo** fa parte della **Fondazione "Opera San Camillo"**, avente sede legale in Via E. Oldofredi, 11 - 20124 Milano, Tel. 02 67502700.

Nel corso del tempo il **Poliambulatorio San Camillo** ha ampliato il numero dei servizi offerti e degli ambulatori specialistici.

Allo stato attuale, il **Poliambulatorio San Camillo** eroga prestazioni sanitarie sia in **regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale** sia in **regime privato solvente** in proprio o tramite **fondi assicurativi e mutualistici**.

La Fondazione Opera San Camillo

La Fondazione Opera San Camillo nasce il 23 dicembre 2008 su iniziativa della Provincia Religiosa Lombardo - Veneta dell'Ordine dei Chierici Regolari Ministri degli Infermi e rappresenta lo strumento specializzato attraverso il quale la Provincia intende attuare la Sua missione in conformità ai tempi e secondo le proprie Costituzioni Religiose.

La Fondazione è destinata, infatti, a valorizzare la presenza dei Camilliani nei settori della formazione delle professionalità operanti in ambito sanitario ed assistenziale e della gestione di iniziative sanitarie con l'obiettivo di coniugare lo spirito di servizio ai malati con i principi dell'efficienza e dell'efficacia propri della cultura d'impresa. **La Fondazione** oggi gestisce numerose strutture sanitarie e socioassistenziali tra case di cura, ospedali accreditati, ambulatori, residenze di riabilitazione, residenze per anziani non autosufficienti, comunità residenziali per malati psichici, tutte organizzate ottimizzando le risorse in particolare quelle umane e mantenendole fedeli al carisma del suo Fondatore, un Centro di Formazione ed una Casa di Spiritualità.

Le attività dei Camilliani sono consultabili sul sito internet www.operasancamillo.net

La Mission e i Valori Della Fondazione

Conciliare i principi ispiratori dell'Ordine Camilliano, ossia lo spirito di servizio ai malati ed ai bisognosi, con principi di efficienza ed efficacia.

I valori di riferimento della Fondazione sono

- Valorizzare la Persona come Centro delle attività di assistenza e cura, fondate sul riconoscimento ed il rispetto della dignità.

- Porsi al servizio della vita e della salute in tutte le forme: biologica, psichica, sociale e spirituale.
- Avere a riferimento i valori evangelici, basandosi sulla tradizione e spiritualità camilliana, affinché il luogo di cura diventi sede di umanizzazione ed eccellenza, di cultura della salute e di rispetto della spiritualità individuale
- Promuovere la ricerca scientifica nel rispetto della dimensione etica del servizio alla vita e alla salute
- Valorizzare e motivare le persone che vi lavorano
- Improntare la gestione amministrativa su valori etici, ispirati a principi di giustizia, equità, trasparenza, efficacia ed efficienza.
- Creare spazi aperti e sinergici con il territorio per la promozione della salute ed il miglioramento della qualità della vita
- Gestire in modalità controllata la sicurezza e la qualità delle cure, promuovendo il miglioramento continuo attraverso momenti di verifica e valutazione

Standard di qualità

Il **POLIAMBULATORIO SAN CAMILLO** persegue una politica della qualità incentrata sulla selezione delle competenze dei suoi professionisti e dei collaboratori e sull'innovazione tecnologica. Gli obiettivi gestionali sono volti al miglioramento dei servizi attraverso la razionalizzazione dei processi interni, l'aggiornamento culturale, l'addestramento, la responsabilizzazione del personale e l'adeguamento continuo delle tecnologie, tenendo sempre presente la presa in carico globale del paziente, l'umanizzazione delle cure ed il livello di soddisfazione dell'utenza.

La Struttura

Il **Poliambulatorio San Camillo** opera in una struttura che risponde agli standard architettonici e di sicurezza previsti dalle normative vigenti.

Disposto su tre piani, al piano terra sono collocati gli uffici amministrativi, l'accettazione, la direzione e segreteria, il punto prelievi e la Fisiocinesiterapia, mentre al piano seminterrato è ubicato il Servizio di Diagnostica per Immagini con sale diagnostiche per RX, RMN, MOC ed Ecografia, un'ampia sala d'attesa, servizi igienici, spogliatoi per i pazienti, ambulatori. Al piano primo sono invece situati gli ambulatori specialistici, la guardiola infermieristica e la Direzione Sanitaria.

La privacy del paziente è garantita da spazi adeguatamente delimitati in area accettazione, per consentire la dovuta riservatezza delle comunicazioni.



Dove siamo

Il **Poliambulatorio San Camillo** è situato a Bologna in Via Marconi 47 ed è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici.

I Servizi

Le tipologie di prestazioni erogate attualmente sono le seguenti:

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Responsabile Dott.ssa Sabina Merighi

- Risonanza Magnetica Aperta osteoarticolare e colonna vertebrale
- Densitometria ossea (MOC)
- Radiografie
- Mammografie
- Ecografie



AMBULATORIO

Direttore Sanitario Dott.ssa Cristina Sideli

Visite specialistiche ambulatoriali nelle seguenti branche

- Allergologia
- Angiologia
- Cardiologia
- Chirurgia generale
- Dermatologia
- Dietologia
- Endocrinologia
- Fisiatria
- Geriatria e gerontologia
- Ginecologia
- Medicina fisica e riabilitativa
- Neurologia
- Oftalmologia
- Oncologia
- Ortopedia
- Otorinolaringoiatria
- Pneumologia
- Reumatologia
- Urologia

L'elenco completo ed aggiornato in tempo reale delle specialità e dei professionisti del Poliambulatorio San Camillo è sempre disponibile nel sito web www.sancamillobologna.net

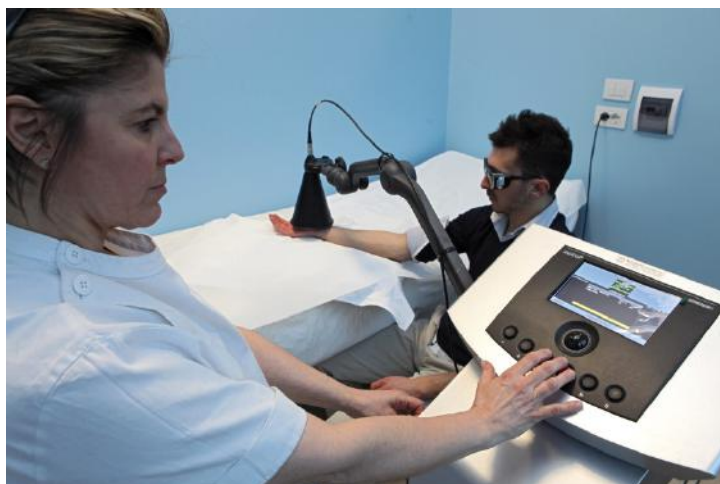
PUNTO PRELIEVI

L'accesso al punto prelievi non richiede prenotazione, eccetto esami particolari (curva glicemica, prelievi seriali per prolattina, ecc). Si eseguono dietro prenotazione anche prelievi al domicilio del paziente.

FISIOTERAPIA:

Responsabile: Dr. Riccardo Zeppi

Su prescrizione medica specialistica si eseguono trattamenti con Correnti interferenziali, diadinamica, elettrostimolazione, faradoterapia, idrogalvanoterapia, infrarossi, ionoforesi, laser, laser yag, magnetoterapia total body, magnetoterapia distrettuale, manipolazioni vertebrali, massoterapia, mesoterapia, mobilizzazioni, onde di Kotz, radarterapia, rieducazione funzionale, tecar, tens, terapia antalgica alto voltaggio, trazioni cervicali, ultrasuoni, ultrasuoni in immersione, ultravioletti.



Convenzioni

Convenzioni con Assicurazioni e Fondi

Il **Poliambulatorio San Camillo** è convenzionato per le prestazioni diagnostiche ed ambulatoriali con diversi Enti e compagnie assicurative che

gestiscono polizze salute e pacchetti prevenzione. Per informazioni, rivolgersi al punto accettazione o al seguente link: <https://www.sancamillobologna.net/>

Le Convenzioni possono essere in forma diretta o indiretta.

Convenzione diretta: l'Ente convenzionato con il **Poliambulatorio San Camillo** si assume la diretta responsabilità del pagamento, completo o parziale, delle prestazioni erogate a favore del proprio Assistito.

Convenzione indiretta: il paziente, usufruendo comunque di condizioni economiche di favore, paga in toto le prestazioni erogate dalla struttura, e richiede successivamente il rimborso, completo o parziale, alla propria Assicurazione. Consigliamo sempre agli Utenti di verificare preventivamente con la propria Assicurazione o Cassa Previdenza i termini e le condizioni per poter usufruire della Convenzione.

Prenotazioni

Le prenotazioni degli esami possono essere effettuate telefonicamente, online sul sito aziendale, direttamente presso l'**ufficio prenotazioni sito al piano terra del Poliambulatorio**.

Le prestazioni ambulatoriali in regime di SSN sono effettuate su richiesta del medico curante tramite impegnativa del SSN

Per il SSN occorre rivolgersi:

Al Servizio C.U.P 2000

Per prenotazioni private/in regime di convenzione rivolgersi:

presso il Poliambulatorio San Camillo Via Marconi 47 Bologna

nei seguenti orari: 7.30-17.30 dal lunedì al venerdì

oppure

telefonicamente allo 051 6435711

oppure

a mezzo e-mail all'indirizzo: info.bologna@camilliani.net

oppure

online collegandosi al sito [wwwhttps://www.sancamillobologna.net/](https://www.sancamillobologna.net/)

Le prestazioni ambulatoriali vengono effettuate **esclusivamente** previo appuntamento.

All'atto della prenotazione viene consegnato al paziente un modulo con l'indicazione del giorno e dell'orario.

Come annullare un appuntamento

Per prestazioni in regime privato/solventi, per annullare un appuntamento è sufficiente telefonare al numero **(+39) 051 6435711** o scrivere una mail a info.bologna@camilliani.net. I pazienti che usufruiscono di prestazioni erogate dal servizio SSN devono disdire la prenotazione tramite n° verde dell'Azienda AUSL Bologna 800 88 48 88 o recandosi di persona allo sportello CUP.

Procedure per l'accesso e tariffe

Le informazioni possono essere acquisite dal sito www.sancamillobologna.net

o tramite mail all'indirizzo info.bologna@camilliani.net

Pagamento delle Prestazioni

Il pagamento delle prestazioni avviene al momento dell'effettuazione della prestazione, presso l'Accettazione, sia in contanti che con carta di credito o bancomat.

Preparazione agli esami

Il personale dell'accettazione fornisce al paziente tutte le informazioni utili in relazione all'iter della prestazione che deve eseguire anche mediante la consegna

di moduli informativi specifici che contengono le istruzioni per un'adeguata preparazione all'esame.

Il personale di accettazione è informato di tutte le procedure accessorie per la corretta gestione dei singoli esami.

Il **Poliambulatorio San Camillo** garantisce la presenza di personale medico, tecnico ed infermieristico con competenze coerenti con le prestazioni effettuate.

Accettazione

E' opportuno che l'utente si presenti in anticipo rispetto all'orario comunicato di visita o di esame diagnostico, al fine di completare le procedure amministrative.

Per effettuare l'accettazione il paziente deve recarsi allo sportello munito dei seguenti documenti:

- richiesta medica (obbligatoriamente su ricettario regionale o su supporto dematerializzato se la prestazione viene eseguita in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale)
- tessera sanitaria (corredata di codice fiscale)
- documento d'identità.

E' altresì opportuno che il paziente porti con sé referti di esami precedenti o altra documentazione clinica utile alla valutazione preliminare del caso da parte del medico.



Incasso prestazioni SSN

Qualora la prestazione sia eseguita in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, la quota di partecipazione alla spesa dovuta dal cittadino in base alle leggi vigenti (ticket), va versata all'atto dell'accettazione.

Esenzioni dal ticket SSN

Per le prestazioni accreditate con il SSN le esenzioni sono applicate nel rispetto delle vigenti normative in materia e devono essere indicate dal medico curante sull'impegnativa.

Ritiro del Referto

All'atto dell'accettazione, viene consegnata al Paziente una stampa che contiene tutte le informazioni necessarie per il ritiro del referto: punto di ritiro, data, orari. Al momento del ritiro, in ottemperanza a quanto stabilito dal D.Lgs del 30/06/2003 n. 196 e successive modifiche ed integrazioni, occorre presentare un documento di riconoscimento valido (carta identità, passaporto, patente o altri documenti equipollenti in base all'art. 35, comma 2, del DPR 445/2000).

In caso di impossibilità a ritirare personalmente il referto delle prestazioni, il paziente è tenuto a compilare la delega allegata alla stampa per il ritiro e a consegnarla alla persona che verrà a ritirare gli esiti in modo da garantire una migliore tutela della gestione dei dati personali come da prescrizioni normative in vigore.

In ottemperanza a quanto stabilito dal D.Lgs del 30/06/2003 n. 196 e successive modifiche ed integrazioni, occorre presentare un documento di identità in originale (carta identità, passaporto, patente o altri documenti equipollenti in base all'art. 35, comma 2, del DPR 445/2000) del delegante e del delegato.

Ritiro dei referti di diagnostica per immagini:

ACCETTAZIONE AMBULATORI

- nei seguenti orari: lunedì- venerdì dalle 7.30 -17.30
- I referti di laboratorio analisi possono essere ritirati presso:

ACCETTAZIONE AMBULATORI

- nei seguenti orari: lunedì- venerdì dalle 7.30 17.30
- Oppure stampati online in giornata, con il proprio codice identificativo personale.

Comunicazioni tra il Poliambulatorio e i Pazienti

Una corretta ed integrata comunicazione tra il **Poliambulatorio San Camillo** ed il paziente è il presupposto fondamentale per implementare efficacia ed efficienza delle prestazioni erogate.

Per questo motivo diventa importante rispondere efficacemente ai bisogni espressi e latenti dei nostri interlocutori, ovvero **Informare, Orientare, Tutelare**.

Informare

Il Paziente ha il diritto di essere pienamente consapevole delle prestazioni sanitarie a cui viene sottoposto e delle motivazioni cliniche per cui vengono richieste. In ottemperanza al Codice di Deontologia medica in vigore e alla Legge 219/2017 in materia di consenso informato, le informazioni fornite al Paziente costituiscono un momento chiave che permette sia di instaurare un clima di fiducia con medico/equipe, sia di iniziare un efficace coinvolgimento della persona nel suo proprio percorso terapeutico, cioè di avviare la “relazione di cura” in cui il Paziente è soggetto attivo. E’ preciso dovere del medico rendere comprensibili le informazioni e formalizzarle nei casi previsti attraverso apposita modulistica firmata dal professionista e dal paziente.

Orientare

Allo scopo di consentire al paziente una immediata identificazione e rintracciabilità del personale della struttura, i medici, gli infermieri, i tecnici ed il personale di segreteria sono tenuti ad essere riconoscibili nei rispettivi ruoli e funzioni specifiche.

Tutelare

Il paziente ha il diritto di segnalare un disservizio o di sporgere reclamo in seguito ad atti e comportamenti che abbiano determinato una presunta violazione di un suo diritto. A tale scopo è possibile rivolgersi direttamente alla Direzione Sanitaria e/o alla Direzione di UOL chiedendo appuntamento all'accettazione. Inoltre il Poliambulatorio San Camillo ha attivato un questionario di gradimento online, al quale si accede a mezzo QR code dal proprio cellulare o tramite sito web. Istruzioni per l'uso sono presenti nelle sale d'attesa. A tutte le persone che ritengono opportuno segnalare un problema in

via ufficiale sarà data opportuna risposta, previa valutazione interna dei fatti evidenziati.

Per un approfondimento sui diritti e doveri del paziente si rimanda al **sito** www.sancamillobologna.net

Ruoli e Responsabilità

La dotazione organica di personale del **POLIAMBULATORIO SAN CAMILLO** è definita coerentemente con i requisiti per l'Autorizzazione all'esercizio e l'Accreditamento delle attività sanitarie.



I DIRITTI DEL PAZIENTE

IMPEGNI DEL

POLIAMBULATORIO

SAN CAMILLO

1. Qualità delle cure, affidabilità e personalizzazione dei servizi

Il paziente ha il diritto di ricevere le migliori cure possibili, utilizzando le più avanzate conoscenze scientifiche disponibili e con l'impiego delle migliori tecnologie. Il **Poliambulatorio San Camillo** riserva gran parte degli investimenti allo sviluppo del potenziale tecnologico, alla modernizzazione delle strumentazioni ed all'acquisto di tecnologie avanzate, per proporre ai medici un ausilio tecnologico alla diagnosi.

L'attività dei professionisti sanitari viene monitorata attraverso la selezione delle clinical competences, l'acquisizione dei crediti formativi ECM e la promozione della formazione specialistica e dell'aggiornamento continuo.

Ai sensi della normativa su Autorizzazione ed Accredimento, la struttura adotta un cruscotto di indicatori quantitativi e qualitativi per il monitoraggio delle attività e la valutazione della qualità dei servizi erogati.

2. Eguaglianza, imparzialità e rispetto

Il paziente ha il diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni sociali, nel rispetto della dignità umana e della propria sfera personale. I comportamenti degli operatori del **Poliambulatorio San Camillo** verso gli utenti si ispirano a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. **Il Poliambulatorio San Camillo pone attenzione a stabilire una relazione di vicinanza e accoglienza con gli utenti.**

3. Qualità del servizio

Il **Poliambulatorio San Camillo** ritiene che qualità del servizio significhi anche capire e soddisfare le reali aspettative dei pazienti.

Per questo motivo effettua il monitoraggio del livello di soddisfazione dei pazienti attraverso l'utilizzo di strumenti appositamente predisposti. Il principale strumento utilizzato per rilevare il livello di gradimento delle prestazioni erogate ai pazienti è il Questionario di Gradimento (*Customer Satisfaction*) accessibile tramite sito web o QR code presente nelle apposite locandine, diffuse in vari punti di transito e nelle sale d'attesa. Il Poliambulatorio San Camillo garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti con periodicità trimestrale per rilevare un giudizio sulla conoscenza dei servizi offerti e sul funzionamento della struttura, e per verificarne la qualità percepita e raccogliere suggerimenti per migliorarne il funzionamento. L'analisi dei dati raccolti viene riesaminata annualmente al fine di migliorare la qualità dei servizi e andare sempre più incontro alle esigenze ed alle aspettative delle persone.

4. COMUNICAZIONE

Il sito ufficiale del Poliambulatorio San Camillo (<http://www.sancamillobologna.net>) rimane un punto di riferimento importante, capace di generare un costante flusso di comunicazione rivolto al pubblico, e contiene informazioni aggiornate sulle strategie aziendali, sugli obiettivi da raggiungere, sull'istituzione di nuovi servizi/tecnologie e in generale sul funzionamento della Struttura. E' uno strumento interattivo e continuamente aggiornato attraverso cui l'utente può ricevere informazioni sulle attività del Poliambulatorio San Camillo, reperire modulistica di vario genere e riferimenti specifici interni per orientarsi nella conoscenza delle strutture e dei servizi offerti. E' consultabile la banca dati aziendale che contiene tutte le informazioni sulle prestazioni, i professionisti, gli orari e le indicazioni di accesso ai servizi e contiene informazioni per l'utilizzo interattivo da parte dell'utenza.

Quando necessario, la comunicazione con l'utenza è costantemente garantita dalle attività dello sportello accettazione che fornisce informazioni anche attraverso apposita modulistica, su preparazioni specifiche per esami diagnostici, ritiro referti, prenotazioni dirette ed agende dei professionisti.

Documentazione sanitaria

Il Paziente ha diritto ad ottenere al termine della prestazione sanitaria una refertazione clinica, redatta in un linguaggio comprensibile, e completa di tutte le informazioni riguardanti la diagnosi e i trattamenti eseguiti, contestualmente alla

visita. Per alcune particolari tipologie di referto non è possibile garantire la consegna immediata; in questi casi il Paziente viene informato delle tempistiche necessarie, che comunque rispettano gli standards previsti dalla normativa regionale in materia. Il Poliambulatorio San Camillo si impegna ad archiviare e conservare tutti i referti a termini di legge. Copia conforme della documentazione clinica relativa alle prestazioni effettuate può essere richiesta dagli aventi diritto in caso di bisogno attraverso lo sportello accettazione e viene rilasciata dalla Direzione Sanitaria nei termini e con le modalità previste dalla legge.

Identità personale sanitario

Il diritto all'informazione comprende anche il diritto del paziente di conoscere il nome del medico a cui è stato affidato e di identificare identità, qualifica e ruolo del personale sanitario. **Sono garantiti criteri di accuratezza, completezza, leggibilità e identificabilità dell'operatore nella documentazione clinica.**

Diritto ad ottenere spiegazioni

Il paziente che fruisce di prestazioni erogate dal **Poliambulatorio San Camillo** ha il diritto in qualsiasi momento di chiedere l'intervento di un medico o di un tecnico per ottenere spiegazioni sull'esame richiesto dal medico di base, sulle istruzioni, sulla preparazione all'esame e sui risultati.

Diritto di scelta

Il **Poliambulatorio San Camillo** rispetta il diritto del paziente di decidere liberamente, sulla base delle informazioni in suo possesso, in merito alla propria salute, a quali prestazioni diagnostiche e terapeutiche richieste dal curante intende sottoporsi, accettando o rifiutando il suo consenso qualora si voglia utilizzare il suo caso clinico per studi o insegnamento.

Privacy

Il paziente ha il diritto, in conformità al Dlgs 196/2003 e sue modifiche ed integrazioni, alla gestione controllata dei dati personali e di quelli relativi alla sua documentazione clinica.

Il personale sanitario e il personale amministrativo del **Poliambulatorio San Camillo** improntano le proprie azioni nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui vengono a conoscenza. Ai sensi della vigente normativa in materia di privacy e gestione dei dati personali e sensibili, la

Direzione monitora l'accesso ai dati che viene attribuito a seconda dei rispettivi ruoli e responsabilità all'interno della struttura.

Modello 231

Con l'espressione "modello 231" si definisce un modello organizzativo atto a prevenire la commissione di reati all'interno degli enti collettivi e delle persone giuridiche. Tale modello è stato introdotto nel nostro ordinamento dal d.lgs. 231/2001 recante norme in materia di responsabilità amministrativa degli enti collettivi per i reati commessi dai loro organi e dai loro dipendenti. Il Poliambulatorio S. Camillo adotta e mantiene attivo il modello organizzativo 231 e si sottopone periodicamente alle previste verifiche dell'Organismo di Vigilanza.

Continuità

Il paziente ha il diritto alla continuità e alla regolarità nell'erogazione dell'assistenza: in caso di interruzioni o di funzionamento irregolare del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi.

Ambiente

Il paziente ha il diritto ad essere curato in un ambiente confortevole, ospitale e accogliente. La Direzione in collaborazione con la Responsabile Sicurezza Prevenzione e Protezione (RSPP) promuove un'attenzione costante alla sicurezza degli ambienti per utenti ed operatori.

La Direzione sanitaria promuove all'interno del Poliambulatorio la corretta gestione e monitoraggio degli aspetti igienico-sanitari e di sicurezza delle cure come da Codice Deontologico e dettato legislativo.



Il tempo e la trasparenza

Ogni paziente ha il diritto di veder rispettato il proprio tempo: i servizi sanitari hanno quindi il dovere di fissare tempi di attesa entro i quali determinati servizi devono essere erogati. Tali tempistiche devono essere comunicate al paziente in modo chiaro, nel rispetto del concetto di trasparenza che deve costituire la base per la modalità di erogazione dei servizi, per l'esplicitazione degli obiettivi e per la pubblicizzazione dei risultati ottenuti circa l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati.

Gli standard di erogazione del servizio

Il **Poliambulatorio San Camillo** garantisce tempi di attesa contenuti per l'accettazione delle prestazioni. Le attese medie nelle fasce ad alto accesso sono inferiori ai 30 minuti e di 5 minuti nelle fasce di minor frequenza.

Tempi di attesa:

I tempi di attesa per ottenere la prestazione sanitaria richiesta sono normalmente contenuti in dieci giorni per le prestazioni ordinarie e due giorni per le urgenze differibili.

Reclami

Tutti gli Utenti possono presentare osservazioni, segnalazioni, proposte o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria. I Pazienti possono esercitare il proprio diritto di persona, tramite colloquio con la Direzione, telefonicamente, attraverso il questionario di gradimento o segnalazione via internet o mail.

In caso di segnalazione circostanziata, la Direzione provvede ad inviare all'utente entro i termini previsti una risposta in attesa di ulteriori eventuali verifiche interne o informazioni ulteriori.

Gestione dell'emergenza

Per emergenza si intende ogni evento che modifichi la condizione generale di sicurezza e che crea una situazione di grave pericolo per le persone e le cose presenti.

L'emergenza può derivare da incendio, terremoto, allagamento, guasti, inquinamento chimico o biologico, presenza di ordigni esplosivi, atti criminali o terroristici, ecc.

Chiunque rilevi una situazione d'emergenza deve segnalarla immediatamente al personale del Poliambulatorio San Camillo che provvederà, ad avvisare i responsabili per la valutazione e le disposizioni del caso.

I responsabili preposti alla sicurezza si assicurano che il personale e i visitatori siano evacuati dalla zona di loro competenza, con la massima tempestività evitando il panico. Essi verificheranno dell'avvenuta evacuazione ispezionando gli studi medici, i servizi, gli spogliatoi ed i locali impianti, indirizzeranno i clienti verso le uscite di sicurezza (scale esterne, non usare ascensori).

In particolare, in caso di incendio, il personale del Poliambulatorio San Camillo è addestrato ad intervenire per tutelare la sicurezza dei pazienti, attraverso l'adozione di un piano di emergenza, coordinato da diversi responsabili.

Per quanto riguarda le emergenze cliniche, il **Poliambulatorio San Camillo** ha adottato delle procedure interne per assistere il più velocemente possibile le persone che accusano un malore. In ogni piano/settore sono presenti presidi di

emergenza e personale adeguatamente formato, fermo restando il tempestivo allertamento del 118.

Riconoscimento delle barriere fisiche/architettoniche e protezione

Il Poliambulatorio San Camillo progetta i propri ambienti ed i propri servizi tenendo conto della presenza di barriere architettoniche e predispone le modalità del loro superamento, volte a proteggere e a venire incontro alle esigenze di pazienti anziani, minori, non autosufficienti, disabili, portatori di handicap e con difficoltà di deambulazione.

In particolare:

- **ingressi:** esistono percorsi agevolati e ingresso riservato per i pazienti su lettiga.
- **porte:** sono presenti solo quando devono garantire la privacy o regolamentare l'accesso alle aree protette.
- **ascensori:** è garantito l'utilizzo autonomo da parte di disabili in carrozzella.
- **servizi igienici:** sono presenti servizi igienici progettati per disabili.

Segnaletica

È presente idonea segnaletica per agevolare l'accesso e l'orientamento degli utenti che utilizzano i servizi situati nel Poliambulatorio San Camillo. Il facile riconoscimento dei locali è garantito dall'uso di apposita cartellonistica e chiare indicazioni segnaletiche capaci di guidare l'utente e di dare indicazioni anche sull'orario e sulle attività svolte.



I DOVERI DEL PAZIENTE

Comportamento responsabile

All'interno del Poliambulatorio san Camillo, utenti ed accompagnatori hanno il dovere di tenere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto dei diritti degli altri pazienti e del personale sanitario. Tale dovere si estende anche al rispetto dell'ambiente comune, degli spazi ambulatoriali e delle attrezzature.

Collaborazione con il personale medico

Il paziente ha il dovere di collaborare nel suo principale interesse con il personale medico, infermieristico e tecnico, dimostrando fiducia e trasparenza, al fine di un corretto approccio alla diagnosi ed alla cura, fornendo informazioni chiare e precise sulla propria salute.

Informazione

Il paziente ha il dovere di avvisare tempestivamente il personale sanitario sulla propria intenzione di rinunciare a cure e prestazioni sanitarie programmate al fine di evitare sprechi di tempo e risorse.

Il paziente deve inoltre informare il medico o il responsabile dell'insorgenza di sintomi ed attenersi alle indicazioni fornite dalla Direzione sanitaria in merito alla prevenzione della diffusione di malattie infettive e contagiose

Rispetto degli orari

Il paziente ha il dovere di rispettare gli orari di esecuzione delle prestazioni concordati con **Poliambulatorio San Camillo**, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività.

Divieto di riprese fotografiche

È vietato riprendere con foto/videocamere o telefoni cellulari persone, ambienti e apparecchiature situate all'interno del **Poliambulatorio San Camillo**, se non dietro specifica richiesta autorizzata dalla Direzione del **Poliambulatorio San Camillo**.

Rispetto della cartellonistica

Il paziente è tenuto al rispetto di tutti i cartelli segnalatori di sicurezza e di divieto d'accesso (l'ingresso potrà avvenire solo previa autorizzazione ed in presenza del personale addetto).

Le norme di sicurezza da rispettare

Al fine di limitare i rischi per la sicurezza personale e collettiva, i visitatori sono tenuti a rispettare le seguenti disposizioni.

Divieti:

- fumare all'interno del perimetro della struttura sanitaria
- avvicinarsi o toccare apparecchiature elettriche
- avvicinarsi alle strumentazioni mediche in assenza di indicazioni da parte degli operatori sanitari

Emergenza/evacuazione:

- In caso d'allarme seguire le indicazioni ricevute dal personale.
- In caso d'evacuazione, è consigliabile individuare preventivamente le uscite di sicurezza più vicine, quindi, raggiunto un luogo sicuro, dirigersi al punto di raccolta.

Il **POLIAMBULATORIO SAN CAMILLO** è dotato di personale per il primo soccorso, squadra antincendio e gestione emergenze; il visitatore o l'utente non sono tenuti a portare soccorso o ad eseguire interventi per gestire l'emergenza. In caso di emergenza, è fatto divieto di utilizzare ascensori a meno di casi particolari autorizzati dagli operatori.

Come raggiungere il Poliambulatorio San Camillo

Il **Poliambulatorio San Camillo** è situato a BOLOGNA in Via G. Marconi 47 ed è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici.

Treno: il Poliambulatorio dista 700 m dalla stazione ferroviaria (prendere via Amendola – Piazza dei Martiri – via Marconi)

Pullman: il Poliambulatorio dista 800 m dalla stazione delle autocorriere (via Indipendenza – via dei Mille – via Marconi)

Bus e linee azzurre: D - 17 -21 -25 - 28 - 30 -36 - 38 - 39

Auto: è possibile sia parcheggiare nelle aree identificate con le linee blu (via Riva Reno e limitrofe) sia utilizzare i parcheggi privati adiacenti come il multipiano di Via Azzo Gardino.

