



Carta dei Servizi

dei

Poliambulatori

e del

Centro di Medicina Sportiva

del

Consorzio Il Sole soc. coop.



Gentile Utente,

questo documento ha lo scopo di farLe conoscere i Poliambulatori e il Centro di Medicina Sportiva del Consorzio Il Sole, la nostra missione, gli obiettivi che ci poniamo, le nostre metodologie di lavoro, i servizi a sua disposizione e gli standard adottati per garantirLe la migliore qualità alle prestazioni da noi effettuate.

Questa Carta dei Servizi non rappresenta un semplice opuscolo informativo, vuole, infatti, essere anche un mezzo per supportarLa nella scelta del servizio che meglio risponda alle Sue necessità e aspettative.

Sarà nostra cura aggiornare costantemente questa Carta dei Servizi di pari passo con la crescita e lo sviluppo delle prestazioni effettuate e delle strutture dove queste si svolgono.

La invitiamo ad offrirci i suoi consigli e a presentare eventuali osservazioni e segnalazioni che ci impegniamo fin da ora ad ascoltare e soddisfare.

Con l'augurio che la lettura della Carta dei Servizi le sia di aiuto nella conoscenza delle nostre Strutture, rimaniamo a Sua disposizione per ogni ulteriore chiarimento.

Il Presidente del Consorzio Il Sole Soc. Coop.



1. Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/05/1995. Vogliamo che oltre ad essere un adempimento burocratico, questo documento possa diventare uno strumento importante da consultare a garanzia e tutela della sua salute.

2. La nostra Mission

La nostra missione è quella di offrire ai cittadini di Cinisello Balsamo e del territorio Nord-Milanese, una **struttura medica dagli alti standard qualitativi**.

Vogliamo **migliorare la salute e la qualità della vita** dei nostri pazienti offrendo una **ampia gamma di servizi** che vengono costantemente implementati anche grazie all'utilizzo delle **tecnologie e delle apparecchiature più all'avanguardia**.

Cerchiamo di utilizzare **procedure e strumentazioni meno invasive** in grado di ridurre i rischi, i traumi, il tempo e il disagio per i pazienti.

La direzione sanitaria è impegnata a svolgere costantemente **verifiche e controlli interni** e tiene in grande considerazione qualsiasi tipo di indicazione arrivi dai collaboratori e dagli utenti. A tal fine sono convocate mensilmente riunioni con il Personale operante in ognuna delle nostre strutture e riunioni specifiche del solo Personale odontoiatrico.



3. I nostri Principi Fondamentali

I valori fondamentali, che applichiamo ogni giorno durante il nostro lavoro sono:

1. Centralità della persona assistita

Ogni persona per noi è unica e i suoi bisogni ricevono la massima attenzione e considerazione. Nei rapporti con i nostri utenti curiamo l'accoglienza, la relazione e la comunicazione cercando di raggiungere la più alta soddisfazione dei pazienti.

2. Rispetto della dignità e dei bisogni di ogni paziente.

3. Informazione e comunicazione adeguata e comprensibile diretta ai pazienti per far sì che questi possano partecipare in modo consapevole, attivo e sicuro alla visita o al trattamento e conoscano le modalità attraverso cui eventualmente presentare osservazioni, suggerimenti o reclami.

4. Professionalità e serietà

Ci avvaliamo solamente di personale selezionato che dimostri competenza professionale e capacità relazionali.

5. Trasparenza e disponibilità

Ci impegniamo a soddisfare le esigenze dei nostri pazienti essendo sempre disponibili per qualsiasi chiarimento o ulteriori informazioni e cercando di adattarci, per quanto possibile, alle loro esigenze.

Vogliamo, inoltre, rendere chiaro e trasparente chi siamo, quali sono i nostri servizi, come vi si accede e quali sono i nostri obiettivi.

6. Imparzialità e Uguaglianza

Offriamo i nostri servizi indistintamente a tutti ispirandoci ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità; il costo delle nostre prestazioni, al di sotto di quello della media del mercato locale, testimonia il nostro desiderio di soddisfare tutti quanti si rivolgono a noi, agevolando i meno abbienti con iniziative anche di totale gratuità (vedasi ad esempio il Progetto "Sorriso Solidale" che consente a cittadini del territorio, selezionati dal servizio sociale competente, di ricevere cure odontoiatriche gratuite).



7.Efficacia ed efficienza

Ci impegniamo ad assicurare la migliore risposta alle necessità dei pazienti ottimizzando l'utilizzo delle risorse a nostra disposizione.

8.Approccio multidisciplinare agli aspetti clinici

I nostri medici credono fermamente che la malattia non si risolve nell'attribuzione della corretta terapia, ma vada indagata, compresa e nella sua totalità.

9.Aggiornamento costante

I medici che operano presso le nostre strutture si aggiornano continuamente e sono in grado di proporre ai pazienti terapie innovative e approcci nuovi a patologie note.

10. Attenzione al personale

Presso le nostre strutture il personale, medico e non, è una risorsa preziosa per realizzare quanto scritto in questo documento

A Lei chiediamo di mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso nei confronti degli altri pazienti, del personale, degli ambienti e delle attrezzature; di collaborare ed attenersi alle indicazioni terapeutiche e comportamentali ricevute, allo scopo di facilitare il buon esito delle cure.

La Sua attenzione permetterà a noi di lavorare meglio e a tutti gli altri utenti di ottenere lo stesso benessere cui anche Lei aspira.

4. Le nostre strutture e le modalità di accesso

Le strutture del Consorzio Il Sole sono **centri privati ed Autorizzati dalla Regione Lombardia, sono situati nel comune di Cinisello Balsamo**, in zone facilmente raggiungibili in auto e dotate di parcheggi. Consigliamo tuttavia l'utilizzo dei mezzi pubblici ai fini dell'evitare inutile traffico locale.

Sono **facilmente accessibili** anche ai disabili e agli utenti con difficoltà motorie in quanto prive di barriere architettoniche.

4.1. POLIAMBULATORI

Informazioni

Il **personale di Reception** è a disposizione dei Clienti per informazioni in merito a:

- prestazioni effettuate presso i Poliambulatori
- tariffe delle visite e dei trattamenti
- disponibilità del Personale Medico

È possibile richiedere informazioni o chiarimenti con le seguenti modalità:

- telefonicamente al Centro Unico Prenotazioni (C.U.P.) al numero **02.61.11.11.6**
- scrivendo all'indirizzo email **poliambulatori@consorzioilsole.it**
- visitando il Sito Web **www.poliambulatorisole.it**

Prenotazione servizi

Si può prenotare:

- **di persona** presso le Reception dei Poliambulatori di via XXV Aprile, 24 e via Rimembranze, 14 in orari di apertura delle Strutture
- attraverso il Centro Unico Prenotazioni (C.U.P.) al numero **02.61.11.11.6** nei seguenti orari: **dal Lunedì al Venerdì 9.00 - 19.30; il sabato 9.00 - 13.00.**
- online dal sito web **www.poliambulatorisole.it**

Tempi di attesa

Ci impegniamo a rispettare pienamente gli standard stabiliti dalla Legge Regionale (deliberazione n. IX/937 del 1/12/2011 e n. IX/1775 del 24/05/2011).

Le nostre liste d'attesa, comunque, generalmente sono molto inferiori a quelle massime stabilite dalla regione Lombardia per Strutture Sanitarie Accreditate e difficilmente superano la settimana.

Privacy

La prima volta che un cliente si rivolge ai nostri Poliambulatori gli verrà chiesto di dare il suo consenso al trattamento dei propri dati personali. Questa prassi è un adempimento di legge cui non possiamo sottrarci pertanto chiediamo la pazienza e la collaborazione di quanti si rivolgeranno a noi. Senza il consenso al trattamento dei propri dati personali non sarà possibile prenotare né ricevere alcun trattamento.



Sede, orari e modalità di accesso

POLIAMBULATORIO IL SOLE

Ubicato in via XXV Aprile, 24 a Cinisello Balsamo (MI)

Orari di apertura al Pubblico:

da lunedì a venerdì: 9:00 – 19:30 con orario continuato

sabato: 9:00 – 13:00

- Entrando nel Poliambulatorio si accede alla reception/accettazione dove avvengono le prenotazioni delle visite e dei trattamenti, la consegna dei referti, il servizio di fatturazione e riscossione dei compensi
- Di fronte alla reception si trova la sala d'attesa e immediatamente vicini sono collocati gli studi dedicati alle visite ambulatoriali
- Sono presenti i servizi igienici per visitatori/pazienti anche disabili
- Il Poliambulatorio è dotato di ufficio/direzione dove si svolge attività amministrativa e di segreteria
- È presente una palestra attrezzata per i trattamenti utili alla riabilitazione motoria.
- È presente un Centro Odontoiatrico con quattro ambulatori, un locale sterilizzazione ed un locale radiologico.
- L'accesso ai disabili è garantito sia dall'ingresso di Via XXV Aprile, 24 (utilizzando una pedana mobile) che dall'ingresso secondario di Via 1 Maggio, 3.



POLIAMBULATORIO DIAZ

Ubicato in viale Rimembranze, 14 a Cinisello Balsamo (MI)

Orari di apertura al Pubblico:

lunedì e mercoledì: 14:30 – 19:30

martedì, giovedì e venerdì: 9:00 – 12:30 / 14:30 – 19:30

sabato: chiuso

- Entrando nel Poliambulatorio si accede alla reception/accettazione dove avvengono le prenotazioni delle visite e dei trattamenti, la consegna dei referti, il servizio di fatturazione e riscossione dei compensi
- Di fronte alla reception si trova la sala d'attesa e immediatamente vicini sono collocati gli studi dedicati alle visite ambulatoriali
- Sono presenti i servizi igienici per visitatori/pazienti anche disabili
- Il Poliambulatorio è dotato di ufficio/direzione dove si svolge attività amministrativa e di segreteria
- È presente una palestra attrezzata per i trattamenti utili alla riabilitazione motoria.
- L'accesso ai disabili è garantito dall'ingresso di Viale Rimembranze, 14.



4.2. CENTRO MEDICINA SPORTIVA “IL SOLE”

Informazioni

Il **personale di Reception** è a disposizione dei Clienti per informazioni in merito a:

- Prestazioni effettuate presso il Centro
- Tariffe delle visite
- Disponibilità del Personale Medico

È possibile richiedere informazioni o chiarimenti nelle seguenti modalità:

- telefonicamente al numero **02-89.08.03.95**
- scrivendo all'indirizzo email **info@cmsilsole.it**
- visitando il Sito Web www.cmsilsole.it

Prenotazione servizi

Si può prenotare:

- **di persona** presso le Reception del Centro di via A. Diaz, 39 negli orari di apertura al pubblico
- telefonicamente al numero **02-89.08.03.95** nei seguenti orari: **dal Lunedì al Venerdì 14:30 - 19:30.**

Tempi di attesa

Ci impegniamo a rispettare pienamente gli standard stabiliti dalla Legge Regionale (deliberazione n. IX/937 del 1/12/2011 e n. IX/1775 del 24/05/2011).

Le nostre liste d'attesa, comunque, generalmente sono molto inferiori a quelle massime stabilite dalla regione Lombardia per Strutture Sanitarie Accreditate e difficilmente superano la settimana.

Privacy

La prima volta che un cliente si rivolge ai nostri Poliambulatori gli verrà chiesto di dare il suo consenso al trattamento dei propri dati personali. Questa prassi è un adempimento di legge cui non possiamo sottrarci pertanto chiediamo la pazienza e la collaborazione di quanti si rivolgeranno a noi. Senza il consenso al trattamento dei propri dati personali non sarà possibile prenotare né ricevere alcun trattamento.



Sede, orari e modalità di accesso

Il Centro di Medicina Sportiva “Il Sole” è ubicato in via A. Diaz nr. 39 presso PalaCooper al primo piano.

Orari di apertura al Pubblico:

- da lunedì a venerdì: 14:30 – 19:30
- sabato: chiuso
- Entrando nel Centro si accede alla reception/accettazione dove avvengono le prenotazioni delle visite, la consegna dei certificati, il servizio di fatturazione e riscossione dei compensi
- Di fronte alla reception si trova la sala d’attesa e immediatamente vicini sono collocati gli studi dedicati alle visite ambulatoriali
- Sono presenti i servizi igienici per visitatori/pazienti anche disabili
- Il Poliambulatorio è dotato di ufficio/direzione dove si svolge attività amministrativa e di segreteria
- È presente uno spogliatoio per gli utenti
- L’accesso ai disabili è garantito con l’utilizzo dell’ascensore dall’accesso di Via A. Diaz, 39.



5. I nostri servizi

Il Consorzio Il Sole offre un'ampia gamma di servizi avvalendosi della collaborazione di molti specialisti provenienti, oltre che dalle Province di Milano e Monza-Brianza, anche da Ospedali e Cliniche rinomate.

Le specialità presenti presso i **Poliambulatori** sono le seguenti:

AGOPUNTURA	IGIENE DENTALE	ODONTOSTOMATOLOGIA
ALLERGOLOGIA/IMMUNOLOGIA	LOGOPEDIA	ORTOPEDIA
CARDIOLOGIA	MEDICINA DEL LAVORO	OSTEOPATIA
CHIRURGIA GENERALE	MEDICINA ESTETICA	OTORINOLARINGOIATRIA
CHIRURGIA VASCOLARE	MEDICINA INTERNA	PNEUMOLOGIA
DERMATOLOGIA/VENERELOGIA	MEDICINA LEGALE	PODOLOGIA
DIETOLOGIA	MEDICINA OLISTICA	PSICOLOGIA
FISIATRIA/REUMATOLOGIA	MEDICINA SPORTIVA	RADIOLOGIA DOMICILIARE
FISIOTERAPIA	NEUROLOGIA	SENOLOGIA
GERIATRIA	NUTRIGENETICA	UROLOGIA
GINECOLOGIA/OSTETRICIA	OCULISTICA	

L'elenco completo delle prestazioni erogabili e importo delle stesse è reperibile all'interno del sito web www.poliambulatorisole.it

Presso il **Centro di Medicina Sportiva** di via Diaz, sono effettuabili esclusivamente visite di Medicina Sportiva Agonistica.

6. Obiettivi e Standard di Qualità

Intendiamo fornire le cure e i trattamenti di più alta qualità in un clima di umanizzazione e rispetto della dignità del paziente. Gli obiettivi con i relativi standard di qualità che ci prefiggiamo sono:

1. Semplicità

- Chiarezza e trasparenza delle tariffe, comunicate prima dell'effettuazione delle prestazioni
- Modalità di pagamento semplificate (Bancomat, Assegni, Carte di credito)
- Possibilità di reperire facilmente informazioni

2. Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi delle strutture

- Il personale addetto al servizio di accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che le Strutture offrono, le modalità di erogazione delle prestazioni, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni.
- Sono disponibili molteplici Brochure Informative e siti Internet in grado di informare gli utenti in modo univoco, preciso e costantemente aggiornato.

3. Identificabilità degli operatori

Tutto il personale, medico e non, è fornito dell'apposito tesserino di identificazione.

4. Rispettare la dignità e la privacy dei pazienti

- I dati personali del paziente sono custoditi nel sistema informatico e negli archivi del Consorzio Il Sole e ad essi accede solo il personale autorizzato, munito di chiavi d'accesso e per motivazioni legate all'attività lavorativa.
- Il personale sanitario e non, è vincolato dalla richiesta del Consorzio di gestione corretta del mantenimento della privacy dei pazienti.
- Gli ambulatori, al momento dell'erogazione della prestazione, vengono tenuti costantemente chiusi.

5. Garantire professionalità

- Ci avvaliamo solo della collaborazione di personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge, e che abbia anche curiosità ad approfondire argomenti legati all'attività che svolge.
- Il Consorzio Il Sole si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati.

6. Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate

- Effettuiamo periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati.
- Ci aggiornano continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e ne valutiamo le opportunità di acquisizione.

7. Igiene

Nelle Strutture vige:

- il rispetto scrupoloso delle norme di igiene più attuali, con vasto impiego di materiali monouso;
- la sanificazione degli ambienti è effettuato da apposita ditta incaricata;
- lo smaltimento dei rifiuti speciali e non, avviene secondo le norme vigenti.

8. Antincendio

Nelle Strutture sono garantiti:

- adeguate dotazioni di mezzi antincendio;
- addestramento del personale;
- percorsi di evacuazione con idonea segnaletica.



9. Elettricità e rischi connessi

Nelle Strutture:

- l'impiantistica elettrica è certificata a norma di legge;
- avviene il controllo periodico di sicurezza elettrica delle apparecchiature biomedicali e degli impianti elettrici.

Segnalazioni e Reclami

Invitiamo a esplicitare eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione all'Ufficio relazioni con il Pubblico (U.R.P.):

- presso le reception delle Strutture;
- telefonicamente attraverso il numero precedentemente segnalati (vedi punto 4);
- via email agli indirizzi precedentemente indicati (vedi punto 4).

Indagini sulla soddisfazione degli utenti

Sono costantemente monitorati i risultati dei questionari di gradimento, provvedendo alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni. Con frequenza annuale sono analizzati i risultati in forma statistica per redigere un report annuale.

I questionari sono a disposizione dei pazienti presso le Reception e possono essere compilati ed inseriti nella cassetta postale accanto alle Reception a garanzia dell'anonimato del compilante.