igea Medical Center

POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO DIAGNOSTICO CHIRURGICO

Spettabile

Ordine degli Psicologi
della Regione Siciliana
Palermo

La scrivente società MEDROS S.R.L., identificata dal marchio **IGEA MEDICAL CENTER**, operante nel Settore SALUTE, tramite il proprio Poliambulatorio Specialistico Diagnostico Chirurgico, con sede a Palermo in Viale Regione Siciliana 2250, telefono 091.555.7492 WhatsApp 335.601.7036 email info@igeamed.org, nella persona del suo rappresentante firmatario

offre

ai soci di codesto Ordine, dietro presentazione della tessera di appartenenza, in corso di validità, le seguenti particolari condizioni:

sconto del 10% (diecipercento),

sulle sottoelencate prestazioni:

- **Visite Specialistiche**
- **Diagnostica Strumentale**

La presente offerta si intende valida a tempo indeterminato. Resta salva la possibilità di recesso in ogni momento dell'accordo, previa comunicazione scritta con almeno 30 giorni di preavviso.

Unico ed esclusivo beneficiario delle condizioni sopra descritte rimane il Vostro iscritto con il quale si instaura il rapporto, per cui nulla è da richiedere all'Ordine, che resta sollevata da ogni tipo di responsabilità.

L'Ordine autorizza MEDROS S.R.L. all'utilizzo e diffusione del proprio marchio/ logo presso tutti i mezzi di comunicazione ritenuti idonei a pubblicizzare l'accordo (es. volantini, sito internet, canali social, pubblicità all'aperto, ecc.)

La MEDROS S.R.L. autorizza l'Ordine al trattamento dei dati personali e societari ad essa riferiti per scopi divulgativi, commerciali o per quanto altro collegato al rapporto di convezione.

Il presente accordo non è modificabile, se non previo consenso delle due parti, e non è cedibile a terzi.

Letto, confermato e sottoscritto.

Palermo, 6 dicembre 2022

per MEDROS S.R.L.

MEDROS s.r.l.
L'Amministratore

Visto e approvato:
l'Ordine

Ordine degli Psicologi della Regione Siciliana

gea Medical Center

CARTA DEI SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi ha come scopo principale la tutela dei diritti dei cittadini. Il suo contenuto riconosce la capacità di controllo diretto sulla qualità dei servizi offerti dalla struttura. Questo controllo si fonda ed è reso possibile dall'adozione di standard di qualità che il Poliambulatorio si impegna a rispettare, dall'informazione che ne viene data agli utenti e dalla verifica e controllo del rispetto degli standard e del grado di soddisfazione.

Gli obiettivi del documento sono quindi:

- *Promulgare la Vision, la Mission e i Valori che caratterizzano l'organizzazione;*
- *Illustrare i servizi offerti dal Poliambulatorio per permettere una comunicazione efficace verso gli utenti;*
- *Offrire al paziente uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi;*
- *Testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, grazie anche alle opinioni espresse dagli utenti che hanno usufruito dei nostri servizi.*

La Carta dei Servizi è rivolta a Enti e Istituzioni, cittadini e interlocutori del Poliambulatorio IGEA Medical Center ed è anche disponibile sul sito internet aziendale.

Oltre a questo documento sono presenti, per i singoli utenti, informative e pieghevoli in cui sono indicati standard, impegni specifici e servizi in cui sono riportati indirizzi, recapiti telefonici, orari e indicazioni utili per l'accesso alla struttura.

Le stesse informazioni sono pubblicate nel sito internet del Poliambulatorio.

INDICE

01 IL CENTRO Pag. 04

- Principi Fondamentali
- La Struttura
- Il Personale
- Mission
- Vision
- Valori
- Obiettivi
- Dove siamo

02 ATTIVITÀ SANITARIA Pag. 09

03 SERVIZI Pag. 10

- Orario di apertura
- Orario di apertura punto prelievi
- Informazioni e prenotazioni

04 MODALITA' DI PRENOTAZIONE Pag. 11

- Come accedere alle prestazioni
- Accesso Diretto Punto Prelievi
- Ritiro dei referti

05 STANDARD DI QUALITÀ Pag. 12

06 DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE Pag. 14

- Diritti del paziente
- Doveri del paziente

07 TEMPI DI ATTESA Pag. 16

08 SEGNALAZIONI E RECLAMI Pag. 16

09 QUESTIONARI DI SOFFISFAZIONE Pag. 16

10 RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY Pag. 16

11 NORMATIVE DI RIFERIMENTO Pag. 17

ALLEGATO 1 MODULO RECLAMI, OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

ALLEGATO 2 QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION

IL CENTRO

Principi Fondamentali

Il diritto alla salute

Con direttiva del 27 gennaio 1994 il Consiglio dei Ministri, ha introdotto i concetti fondamentali che devono regolare i rapporti tra gli Enti erogatori di servizi e i cittadini. La Carta dei servizi, nasce come applicazione di questi concetti, approfonditi alla luce della Carta dei diritti del Malato presentata a Bruxelles nel 2002 e fornisce agli utenti informazioni dettagliate sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e sugli strumenti attuati per migliorare situazioni di disagio o di disservizio che dovessero venire a crearsi. La Direzione si impegna a dare diffusione alla Carta dei Servizi rendendola disponibile presso la propria struttura e aggiornandone i contenuti ogni due anni, in attuazione del DM 12.12.2001 "Sistema di garanzie per il monitoraggio dell'assistenza sanitaria".

Rispetto

Ogni utente è trattato con cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

Diritto di scelta

Secondo le normative vigenti l'utente ha diritto di scelta tra i vari soggetti che erogano i servizi.

Uguaglianza e imparzialità

I servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, condizioni di salute.

Partecipazione

L'utente ha diritto di presentare istanze, reclami, di essere adeguatamente informato e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.

Efficacia ed efficienza

I servizi e le prestazioni devono essere forniti con uso ottimale delle risorse, impiegando aggiornati standard di qualità e adottando quelle misure che consentano di essere tempestivi, precisi, ed evitando sprechi che andrebbero a danno della collettività.

Continuità

L'erogazione delle prestazioni è garantita con continuità e dove esigenze diverse impongano di interrompere alcuni servizi si adottano misure per alleviare i disagi degli utenti.

IL CENTRO

La Struttura

Il Poliambulatorio IGEA Medical Center gode di una struttura di oltre 700 metri quadrati interamente sviluppata al piano terreno, senza alcuna barriera architettonica

La Struttura gode della sinergia del laboratorio di Analisi Cliniche "Interlab" affiancando alle attività medico-chirurgiche quelle di analisi cliniche nell'ambito di tutte le discipline specialistiche di laboratorio.

È dotato di n° 9 ambulatori per le visite specialistiche e di diagnostica, n° 1 ambulatorio chirurgico, n° 1 ambulatorio endoscopico, n° 1 sala RX, n° 1 sala TAC, un'ampia accettazione, una sala di attesa, locali di ausilio alle attività sanitarie, amministrativi, tecnici e servizi predisposti anche per disabili, come da norme vigenti.

All'ingresso è situata una reception dotata di quattro postazioni per l'accettazione e la gestione dei pazienti per visite specialistiche e diagnostica strumentale e un desk esclusivamente dedicato alle informazioni e prenotazioni del Punto Prelievi ospitato all'interno della Struttura.

Il Poliambulatorio IGEA Medical Center 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.

Composizione del Poliambulatorio

- 1 sala d'attesa
- 1 accettazione
- 1 ufficio amministrativo/segreteria
- 1 ambulatorio medico e direzione sanitaria
- 8 ambulatori per medici specialisti
- 1 ambulatorio endoscopico (con annessi locali di servizio)
- 1 ambulatorio chirurgico (con annessi locali di servizio)
- 1 sala RX (con annessi locali di servizio)
- 1 sala TAC (con annessi locali di servizio)
- 1 stanza per anamnesi radiologia
- 1 stanza per refertazione radiologia
- Spogliatoi personale con bagno e doccia
- Spogliatoi medici con bagno
- Servizi per disabili
- Locali tecnici
- Depositi per sporco e pulito

IL CENTRO

Il Personale

Il Poliambulatorio IGEA Medical Center è coordinato dalla Direzione del Centro, costituita dalle seguenti figure:

- Amministratore Unico/Rappresentante Legale
- Direttore Sanitario
- Direttore Amministrativo

L'organico del personale è stabilito dalla Direzione stessa, in rapporto alle esigenze e al fabbisogno del Poliambulatorio.

Per l'erogazione dei servizi, il Centro si avvale di un Responsabile delle Risorse Umane, di un Responsabile Amministrativo e Acquisti, di Addetti al Servizio di Segreteria e Accettazione (Front Office), di Addetti al CUP/Call Center nonché di Tecnici di Radiologia Medica per Immagini e Radioterapia, abilitati a svolgere tutti gli interventi che richiedono l'uso di sorgenti di radiazioni ionizzanti, sia artificiali sia naturali, di energie termiche, ultrasoniche, di risonanza magnetica nucleare oltre agli interventi per la protezionistica fisica o dosimetrica.

Mission

Il Poliambulatorio IGEA Medical Center fonda la propria concezione del "Servizio alla Persona" sulla centralità del paziente, sulla tutela e cura del suo diritto alla salute & benessere, attraverso la sua presa in carico nel rispetto delle caratteristiche individuali e l'esecuzione di una vasta gamma di prestazioni d'ambito preventivo, diagnostico e curativo.

Il Centro si adopera per garantire l'accessibilità e l'appropriatezza delle cure in termini di spesa, tempistiche di erogazione e qualità del servizio, ponendo alla base della propria attività il miglioramento continuo del valore ed efficacia dei Servizi attraverso il lavoro di un team di medici specialisti e un organico tra professionisti e operatori in grado di rispondere con competenza e celerità a tutte le esigenze legate alla salute nel rispetto dei più elevati standard qualitativi e tramite l'adeguamento continuo ai progressi delle tecnologie e l'incremento costante della sicurezza interna e dell'efficienza organizzativa.

Vision

Il Poliambulatorio IGEA Medical Center intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua del personale medico e paramedico, l'implementazione delle prestazioni erogate e l'aggiornamento delle dotazioni tenciche e strumentali, per una sempre maggiore qualità nell'effettuazione delle prestazioni.

IL CENTRO

Valori

Il Poliambulatorio è impegnato nello sviluppo e nell'implementazione di un'organizzazione in cui ai servizi sanitari viene data piena responsabilità ai fini di garantire un continuo miglioramento dell'assistenza.

Questo principio è identificato nel Governo Clinico, il cui programma si basa sulla politica del personale (formazione, aggiornamento ed incentivazione), sulla riduzione dei costi dovuti alla non qualità, sulla diffusione dei principi dell'Evidence Based Medicine, sulla pianificazione dei programmi di verifica e di verifiche periodiche documentate nel riesame della Direzione.

Obiettivi

Gli obiettivi del Poliambulatorio IGEA Medical Center sono i seguenti:

- garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato, attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate;
- soddisfare le esigenze dell'utenza, sia per le prestazioni diagnostiche che ambulatoriali, attraverso una corretta risposta gestionale al continuo modificarsi delle richieste;
- conseguentemente monitorare costantemente e adeguare i fattori produttivi, sia in termini di risorse umane che in termini di risorse tecnologiche;
- garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:
    - la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;
    - i tempi di attesa e le procedure di prenotazione certi e trasparenti;
    - il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
    - la possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista al quale affidarsi;
    - la refertazione immediata o in tempi brevi delle prestazioni diagnostiche;
    - un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
    - la professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e la disponibilità a fornire informazioni adeguate;
    - il rispetto della privacy.
- raggiungere e mantenere gli standard di prodotto e di servizio così come programmati, e perseguire un miglioramento continuo.

IL CENTRO

Dove Siamo

Il Poliambulatorio IGEA Medical Center è situato in Viale Regione Siciliana, 2250 a Palermo ed è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici o in automobile.

In autobus

- La fermata dell'autobus più vicina al Poliambulatorio è la Regione Siciliana – Di Blasi ed è servita dalla linea 462 (Parcheggio Emiri – Piazza Baida) con una frequenza di 30 minuti circa durante tutto l'orario di apertura del Centro;

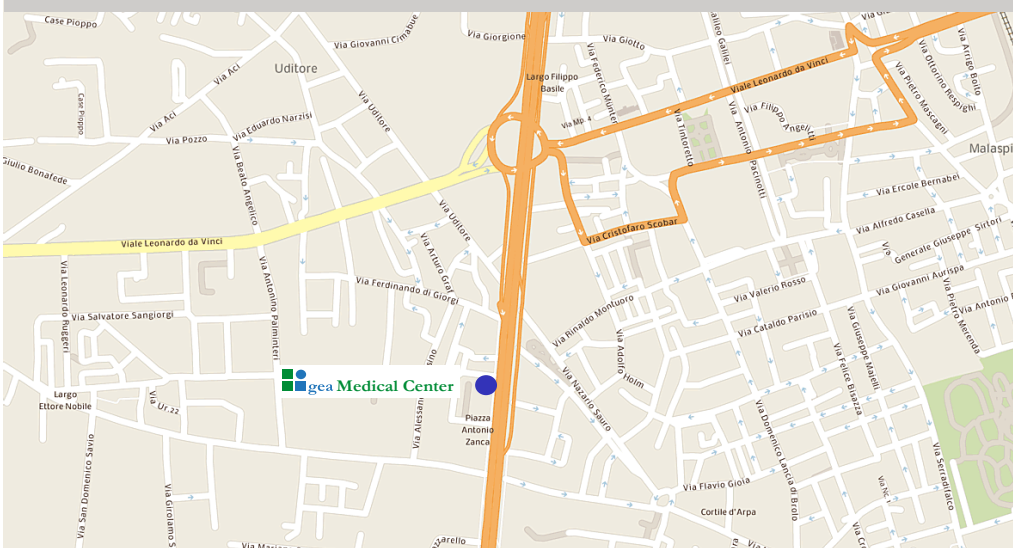
In tram

- Il Poliambulatorio pochi metri dalla fermata Di Giorgio - Di Blasi della linea 4 (Notarbartolo - Calatafimi)

In automobile

- Provenendo dal centro città è consigliato percorrere via Leonardo da Vinci in direzione viale Regione Siciliana e immettersi nella rotonda con direzione Autostrada Palermo/Catania, tenendosi sulla corsia laterale.
- Provenendo da via Leonardo da Vinci (alta) svoltare a destra prima della rotonda con direzione Autostrada Palermo/Catania, tenendosi sulla corsia laterale.
- Provenendo dall'Autostrada Trapani/Palermo, superare la rotonda di Viale Lazio – Viale Michelangelo ed immettersi, a destra, nella corsia laterale. Proseguire verso la rotonda di via Leonardo da Vinci e attraversarla tenendosi sempre sulla corsia laterale.
- Provenendo dall'Autostrada Catania/Messina/Palermo, immettersi sulla corsia laterale a destra prima della rotonda di via Leonardo da Vinci. Percorrerla interamente come per fare un'inversione di marcia, tenendosi sempre sulla corsia laterale.

Se si fosse in possesso di un navigatore GPS, queste sono le coordinate del Centro: Latitudine 38.1239, Longitudine 13.3288



ATTIVITÀ SANITARIA

Il Poliambulatorio IGEA Medical Center eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

Specialità ambulatoriali:

- Allergologia
- Anestesia e Terapia del Dolore
- Cardiologia
- Chirurgia Generale
- Chirurgia Vascolare
- Dermatologia
- Diabetologia
- Ematologia
- Endocrinologia
- Gastroenterologia
- Geriatria
- Medicina Interna
- Nefrologia
- Neurologia
- Oculistica
- Oncologia
- Ortopedia
- Otorinolaringoiatria
- Pediatria
- Pneumologia
- Reumatologia
- Urologia

Servizi di diagnostica per immagini

- Ecocardiografia
- Ecografia
- Ecocolor Doppler
- Elettrocardiogramma
- Mammografia con Tomosintesi
- Ortopantomografia
- Radiologia (RX)
- TAC 160 strati
- TAC Cone Beam 3D Volumetrica
- TAC Dentale Cone Beam
- Teleradiografia del cranio
- Campo visivo + OCT

Diagnostica Invasiva

- Colonscopia
- Gastroscopia

Sala Operatoria e Ambulatorio Chirurgico

Punto Prelievi

- Esami del sangue e di laboratorio
- COVID-19 Esami sierologici e tamponi
- Check-up ematologici
- Test per intolleranze alimentari

SERVIZI

Orario di Apertura

Il Poliambulatorio IGEA Medical Center è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 13 e dalle ore 15 alle 19. Il sabato dalle ore 9 alle ore 13

Orario di Apertura Punto Prelievi

Il Punto Prelievi è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 11 e il sabato dalle ore 8 alle ore 10.

Informazioni e prenotazioni

Il Servizio Informazioni - Accettazione è il tramite primo tra il Paziente e la Struttura e risponde con disponibilità e competenza alle esigenze dell'utente.

Per avere informazioni sui servizi sanitari e prenotare visite e prestazioni specialistiche:

- rivolgersi al Front Office - Accettazione del Poliambulatorio IGEA Medical Center
- contattare telefonicamente il CUP (Centro Unico di Prenotazione) della Struttura, componendo il numero di centralino +39 091 5557492 in orario di apertura:
    - dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 13 e dalle ore 15 alle 19.
      Il sabato dalle ore 9 alle ore 13

Il personale del Front Office – Accettazione fornisce i seguenti servizi:

- informazioni sulle prestazioni medico-sanitarie e orari di visita degli Specialisti;
- prenotazioni anche telefoniche e chiarimenti su modalità e tempi d'attesa delle prestazioni richieste;
- informazioni su tariffe e preventivi sui check-up personalizzati;
- accettazione ed espletamento delle pratiche necessarie per dare seguito alle prestazioni specialistiche;
- incasso importi relativi ai servizi sanitari erogati;
- consegna dei referti.

È inoltre possibile richiedere informazioni e prenotare visite specialistiche e prestazioni sanitarie on-line:

- tramite il sito web www.igeamed.org;
- inviando una e-mail a prenotazioni@igeamed.org, nel massimo rispetto della privacy.

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

Come accedere alle prestazioni

Per poter accedere alle prestazioni specialistiche del Poliambulatorio IGEA Medical Center il Paziente deve fornire in fase di Accettazione la seguente documentazione:

- nome e cognome
- tipo della prestazione richiesta
- diagnosi o quesito diagnostico (se presente una prescrizione del medico curante o dello specialista inviante)
- recapito telefonico (facoltativo) per comunicazioni

Al termine della prenotazione viene rilasciato un promemoria con l'indicazione della prestazione specialistica prenotata, la data e l'ora dell'appuntamento.

In caso di impossibilità a presentarsi, viene raccomandato all'Utente di dare disdetta, di persona, telefonicamente o anche via e-mail, in tempi ragionevoli, almeno tre giorni lavorativi.

Il paziente è anche tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso.

Al momento dell'erogazione della prestazione il paziente dovrà presentarsi presso l'accettazione corrispondendo la tariffa privata. I pagamenti possono essere effettuati in contanti, assegni bancari, carte di credito e bancomat.

In caso di mancata erogazione della prestazione, su richiesta del paziente verrà emessa nota d'accredito e rimborsata la somma corrisposta.

Accesso Diretto Punto Prelievi

Il Poliambulatorio IGEA Medical Center dispone di un Punto Prelievi ad accesso diretto, senza necessità di prenotazione, collocato all'interno della struttura operante dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 11 e il sabato dalle ore 8 alle ore 10. L'accettazione e il pagamento vengono effettuati al momento della prestazione. I pagamenti possono essere effettuati in contanti, assegni bancari, carte di credito e bancomat.

Ritiro dei referti

I referti vengono consegnati al termine delle Prestazioni sanitarie erogate o alla data stabilita e comunicata in base alle procedure scientifiche e ai tempi tecnici relativi al servizio fornito. Il ritiro dei referti, presso il Front Office - Accettazione, deve essere effettuato dal diretto interessato o, in alternativa, da un suo incaricato munito di delega e documento di identità proprio e del delegante.

STANDARD DI QUALITÀ

Il Poliambulatorio IGEA Medical Center si impegna a garantire standard di qualità adeguati che rispettano e tutelano i diritti degli utenti e in particolare:

- **COMUNICAZIONE**: Il personale è sempre aggiornato e a disposizione per assistere ed informare gli utenti, garantendo la massima trasparenza su modalità di accesso, tariffari, liste di attesa e domande generiche sugli aspetti operativi del Poliambulatorio. La Direzione si impegna a rispondere a reclami e segnalazioni entro 15 giorni.
- **ACCOGLIENZA**: Il personale deve comportarsi con cortesia, sollecitudine, competenza e professionalità anche secondo le linee guida del Codice Etico aziendale.
- **COMFORT E IGIENE**: Lo spazio del Poliambulatorio è disposto e organizzato in modo da accogliere l'utenza in ambienti comodi e puliti, rispettando gli spazi necessari per lo svolgersi delle attività.
- **DIGNITÀ E PRIVACY DEL PAZIENTE**: I dati personali e sensibili del paziente sono conservati in forma cartacea e digitale. Le pratiche cartacee sono conservate in appositi archivi protetti e accessibili al solo personale autorizzato e previo motivazioni giustificate. I dati conservati in forma digitale sono raccolti in database protetti da password e da appositi sistemi informatici, e consultabili solo da personale autorizzato previo motivazioni giustificate. Il personale è vincolato a segreto professionale. Gli ambulatori di terapia strumentale sono mantenuti chiusi durante l'erogazione della prestazione. Il Poliambulatorio è munito di spogliatoi e servizi igienici predisposti per gli utenti diversamente abili. A ciascun paziente in attesa di prestazione presso il Centro è assegnato un numero di chiamata per evitare la comunicazione di dati sensibili (nome, cognome) al momento dell'erogazione. Il Poliambulatorio adotta tutte le direttive per essere in linea con la nuova normativa privacy in vigore (GDPR 05/2018), nominando un Data Protection Officer (DPO), contattabile all'indirizzo mail privacy@igeamed.org.
- **PROFESSIONALITA', ACCURATEZZA E COMPLETEZZA**: I Medici Specialisti devono costantemente mantenere un comportamento in linea con il Codice Etico della struttura e con il Codice Deontologico dell'Ordine dei Medici. Sono state predisposte inoltre misure per accrescere e sensibilizzare l'aspetto dell'umanizzazione nei confronti dei pazienti tramite apposita formazione e con la divulgazione di un manuale interno.
- **FORMAZIONE**: Il Poliambulatorio si avvale di personale medico e paramedico qualificato e costantemente aggiornato grazie a corsi (ECM) previsti per legge e alle necessità derivanti dalle attività svolte. Sono inoltre garantiti costanti aggiornamenti sui servizi erogati all'interno della struttura e secondo le linee guida validate. Il personale di accettazione è aggiornato grazie a riunioni interne per garantire la massima trasparenza all'utenza. Il personale è tenuto a rispettare gli orari concordati in sede di prenotazione delle prestazioni.
- **EFFICIENZA (TEMPESTIVITA' E PUNTUALITÀ)**: Il Poliambulatorio si impegna a garantire tempi di attesa brevi. La puntualità nella fruizione del

servizio è un valore che l'organizzazione intende come fondamentale per garantire qualità all'utenza ed è costantemente monitorata grazie a verifiche ispettive interne. La tempestività si traduce anche nella refertazione e consegna immediata per tutte le prestazioni (esclusi il laboratorio di analisi).

- **GESTIONE DELLE EMERGENZE**: Nel caso di emergenze tecniche e organizzative il Poliambulatorio si pone come standard di qualità l'erogazione della prestazione entro 7 giorni.

Gli standard di qualità sono monitorati grazie a questionari periodicamente somministrati all'utenza, verifiche ispettive interne e registri interni di controllo.

In particolare, in ottica di mantenere il paziente al centro delle attività, vengono somministrati periodicamente questionari di soddisfazione per raccogliere le opinioni dell'utenza. Sono infine predisposti e presenti negli spazi comuni moduli di reclamo-osservazione-suggerimento.

DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

Il Poliambulatorio IGEA Medical Center eroga servizi all'Utenza nel rispetto delle norme legali e del Codice Etico adottato al fine di tutelare i diritti del paziente, con riferimento alla Direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 e dalla Carta Europea dei Diritti del Malato (2002).

Diritti del paziente

1. **DIRITTO ALLE CURE**: ciascun utente ha il diritto di ricevere cure appropriate e basate sulle evidenze (Evidence Based Medicine), con attenzione e professionalità, senza discriminazione di età, genere, etnia, religione e orientamento politico e sessuale.
2. **DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO**: gli utenti hanno il diritto di essere a conoscenza delle tempistiche secondo le quali potranno ricevere cura e assistenza. Nel caso di criticità (problematiche o ritardi) i pazienti saranno prontamente avvisati.
3. **DIRITTO ALLA PARTECIPAZIONE**: ogni utente ha il diritto di partecipare in modo consapevole, attivo e sicuro alle cure.
4. **DIRITTO ALL'INFORMAZIONE**: ogni utente ha il diritto di essere informato sul proprio stato di salute, sui benefici e rischi dei trattamenti, sulle potenziali alternative e sui percorsi riabilitativi terapeutici conseguenti.
5. **DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA**: ciascun utente ha il diritto di scegliere tra diverse procedure e trattamenti sulle basi della corretta informazione, comunicata in modo comprensibile, tempestivo e adeguato all'interlocutore. Il paziente ha inoltre il diritto di rifiutare i trattamenti proposti (totalmente o parzialmente) e di essere informato sulle potenziali conseguenze del rifiuto e delle alternative.
6. **DIRITTO A CURE CENTRATE SUL PAZIENTE**: ciascun utente ha il diritto a programmi diagnostico-terapeutici il più possibile adattati alle proprie esigenze personali e ad un'assistenza dignitosa e umana.
7. **DIRITTO ALL'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE CLINICA**: ciascun utente ha il diritto, al momento dell'erogazione della prestazione, di ricevere un referto clinico scritto in maniera comprensibile, con informazioni utili per il percorso si cura. Inoltre il paziente ha il diritto di richiedere una copia della documentazione clinica in ogni momento.
8. **DIRITTO DI OPINIONE**: l'utenza ha il diritto di esprimere un proprio giudizio personale secondo le modalità espresse nella presente Carta dei Servizi, compilando l'apposito modulo messo a disposizione e consegnandolo presso la Direzione.

Doveri del paziente

L'Utenza del Poliambulatorio IGEA Medical Center, in ottica di un continuo miglioramento a favore della stessa e di collaborazione, ha il dovere di:

1. **MANTENERE UN COMPORTAMENTO IDONEO**: si prega di mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso nei confronti degli altri pazienti, del personale di segreteria o sanitario, delle attrezzature, degli ambienti. Si ricorda inoltre che è vietato fumare all'interno degli ambienti e nelle adiacenze dell'ingresso.
2. **RISPETTARE LE INDICAZIONI**: attenersi alle indicazioni terapeutiche e comportamentali ricevute per facilitare l'esito positivo delle cure.
3. **COMUNICAZIONE**: si prega di comunicare con trasparenza e fiducia dubbi relativi alle cure proposte, alle modalità interne del Poliambulatorio e ad eventuali problemi (sanitari od organizzativi) insorti durante la permanenza presso la struttura.
4. **RISPETTO DELL'ORGANIZZAZIONE**: è dovere di ciascun utente con prestazione prenotata presso la Struttura di recarsi all'orario e al giorno prestabilito per l'erogazione presso l'accettazione ed effettuare le pratiche burocratiche, compreso il saldo della tariffa. Nel caso sia impossibilitato a presentarsi è tenuto a disdire l'appuntamento il prima possibile per rendere nuovamente fruibile la prestazione ad altri utenti al fine di abbattere le liste di attesa.

TEMPI DI ATTESA

Premettendo che non è possibile determinare con precisione i tempi di attesi per l'accesso alle varie prestazioni del Poliambulatorio, si forniscono di seguito i tempi medi di attesa distinta per branca specialistica sulla base di quanto rilevato nel precedente semestre (Settembre-Dicembre 2022).

- **VISITE SPECIALISTICHE**
- **DIAGNOSTICA STRUMENTALE**

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione, attraverso un'apposita modulistica disponibile all'ingresso della Struttura. La Direzione dopo avere eseguito le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 15 giorni. Il Modulo Reclami, Osservazioni e Suggerimenti è allegato alla presenta Carta dei Servizi.

QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

Il Poliambulatorio verifica periodicamente il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, all'ambiente e al personale. Il materiale viene raccolto e analizzato dalla Direzione della Struttura, che provvederà ad apportare le modifiche necessarie atte a mantenere gli standard di qualità. Il Questionario di Soddisfazione è allegato alla presenta Carta dei Servizi.

RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Il Poliambulatorio si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili.

Il Poliambulatorio adotta tutte le direttive per essere in linea con la nuova normativa privacy in vigore (GDPR 05/2018), nominando un Data Protection Officer (DPO), contattabile all'indirizzo mail privacy@igeamed.org.

NORMATIVE DI RIFERIMENTO

- ◊ Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal DL 517/93, in particolare l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini
- ◊ Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- ◊ DPCM 11/10/94 "Principio per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico" in G.U. no 261 dell'8/11/1994
- ◊ Legge n.196 del 30/06/2003 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali
- ◊ Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal DL 517/93, in particolare l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini
- ◊ UNI EN ISO 9001:2008
- ◊ D.Lgs. 196/2003
- ◊ Decreto legge 81 (9 aprile 2008) emanato in attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro
- ◊ Decreto n. 37 del 22 gennaio 2008 (ex Legge 46/90; attuata con il regolamento di cui al D.P.R. 6 dicembre 1991, n. 447) Norma per la sicurezza degli impianti
- ◊ D. Lgs 241/00 Norme in materia di radiazioni ionizzanti
- ◊ D. Lgs. 493/96 Prescrizioni minime per la segnaletica di sicurezza e/o di salute sul luogo di lavoro
- ◊ D. Lgs.22/97 (e successive modificazioni e integrazioni) Attuazione direttive CEE sui rifiuti, sui rifiuti pericolosi, sugli imballaggi e sui rifiuti di imballaggio
- ◊ D.Lgs 24 febbraio 1997, n.46
- ◊ Legge 13/89 Disposizione per favorire il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici
- ◊ Decreti 890 del 17 giugno 2002 e 463 del 17 aprile 2003 sull'Accreditamento Istituzionale.

gea Medical Center

POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO DIAGNOSTICO CHIRURGICO

MEDROS s.r.l.
Viale Regione Siciliana (N/O) n. 2250
90135 - Palermo
Tel. 0915557492
P.IVA 06776800820

www.igeamed.org
E-mail: info@igeamed.org
PEC: medros@legalmail.it (PEC)