

HILLMED S.r.l.
Centro Medico Polispecialistico

CARTA DEI SERVIZI

Via Maurizio Beria, 22
10024 Moncalieri (TO)
Tel. 011 18860896
info@hillmed.it

La Carta dei servizi del Centro medico polispecialistico Hillmed è stata realizzata in ottemperanza al DPCM 19 maggio 1995.

Gentile Signore/ Signora,
il documento che Lei sta leggendo è la nostra Carta dei Servizi.

Si tratta di un documento importante che Le permette di conoscere

-la nostra struttura

-i servizi che forniamo

-gli obiettivi e gli strumenti di controllo che ci siamo prefissi per erogare un servizio sanitario di qualità.

Si tratta quindi soprattutto di uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi.

Questo documento ci aiuta ad illustrare dettagliatamente ciò che il Centro Medico Le offre per metterla in condizioni di scegliere il servizio più idoneo.

Testimoniamo così, il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, e le saremo grati della Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

Siamo a Sua disposizione per ogni chiarimento.

Sezione I

Presentazione e principi fondamentali

Sezione II

Informazioni su attività e servizi.

Sezione III

Standard di qualità, impegni e programmi

Sezione IV

Tutela e partecipazione.

Allegato 1

Modulo per segnalazioni e reclami

SEZIONE I PRESENTAZIONE DEL POLIAMBULATORIO

POLITICA DELLA QUALITA'

MISSION

Il Centro Medico Polispecialistico Hillmed ha come obiettivo quello di porre al centro della propria attività prendersi cura della persona nel rispetto delle sue esigenze.

La soddisfazione dei bisogni di diagnosi e cura si concretizza nell'attenzione all'accoglienza ed alla riservatezza, nella competenza professionale e nella riduzione al minimo dei tempi di attesa e delle formalità, ed infine, nella valorizzazione del rapporto interpersonale tra il medico ed il paziente.

VISION

Il Centro Medico Polispecialistico Hillmed intende perseguire il miglioramento della qualità dei servizi offerti e confermarsi come un punto di riferimento sul territorio, mediante un'equipe di specialisti affermati e competenti sempre volta all'analisi dei risultati tramite l'applicazione condivisa di principi etici in un ambiente confortevole ed ospitale.

Gli obiettivi del Centro Medico Polispecialistico Hillmed sono identificabili nei seguenti:

- garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi di prenotazione ed accoglienza
- assicurare la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate
- garantire attenzione per la persona, curandone il profilo in ogni dettaglio
- soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle richieste di efficienza, appropriatezza, sicurezza, tempestività, ed equità, nell'obiettivo comune di migliorare il suo stato di salute
- rendersi garante di una comunicazione trasparente

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Centro Medico Polispecialistico Hillmed si trova a Moncalieri, nella frazione Revigliasco, ed è ospitato tra le mura di un edificio dei primi dell'800. Una attenta riconversione degli spazi esistenti ha reso la struttura totalmente priva di barriere architettoniche.

Il Centro è situato al piano stradale, con accesso dedicato alle persone con disabilità motorie ed in prossimità di un'area di parcheggio, uno dei quali, riservato ai disabili

È dotato di 5 studi medici, 1 un centro prelievi, un desk di accettazione con due postazioni posto all'entrata, 2 sale d'attesa e servizi predisposti anche per disabili come da normativa vigente.

Uno degli studi è predisposto come sala per le operazioni di chirurgia ambulatoriale.

Attualmente il poliambulatorio si caratterizza per l'ampia gamma di prestazioni offerte in regime di libera professione, tale da renderlo un punto di riferimento specialistico completo ed efficace per le esigenze degli utenti.

Il Centro Medico Polispecialistico Hillmed si avvale di personale medico e paramedico altamente specializzato, di attrezzature moderne ed efficienti, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati, così da soddisfare pienamente ogni necessità di diagnosi, nel pieno rispetto della Privacy (legge 196/03).

SEZIONE II
INFORMAZIONI SU ATTIVITA' E SERVIZI

ATTIVITA' SANITARIE EROGATE

Il Centro Medico Polispecialistico Hillmed eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

- ANGIOLOGIA
 - CARDIOLOGIA
 - CHIRURGIA ESTETICA
 - CHIRURGIA GENERALE
 - CHIRURGIA MAXILLO-FACCIALE
 - CHIRURGIA VASCOLARE
 - DERMATOLOGIA
 - DIABETOLOGIA
 - DIAGNOSTICA PER IMMAGINI
 - ENDOCRINOLOGIA
 - FISIATRIA
 - GASTROENTEROLOGIA
 - GINECOLOGIA
 - LOGOPEDIA
 - MASSOFISIOTERAPIA
 - MEDICINA INTEGRATA
 - MEDICINA SPORTIVA
 - NEUROCHIRURGIA
 - NEUROLOGIA
 - NUTRIZIONISTICA
 - ORTOPEDIA
 - OTORINOLARINGOIATRIA
 - PNEUMOLOGIA
 - UROLOGIA
- SERVIZI DI DIAGNOSTICA STRUMENTALE
- Servizio di ecografia generale
 - Servizio di ecografia Cardiologia
 - Servizio di ecografia Ginecologica
 - Holter/Elettrocardiogramma
- SERVIZI INFERMIERISTICI
- SERVIZI DOMICILIARI
- Visite specialistiche
 - Prestazioni infermieristiche
- CONVENZIONE PER DIAGNOSTICA AVANZATA
- PUNTO PRELIEVI

MODALITA' DI PRENOTAZIONE E ORARI DI APERTURA

La prenotazione di tutte le visite può essere effettuata presso l'accettazione della segreteria del Centro Medico nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 13.00 e dalle 15.30 alle 19.30
- il sabato dalle 9 alle 13.00
- telefonicamente al n° 01118860896
- oppure tramite e-mail all'indirizzo info@hillmed.it

Durante la prenotazione vengono comunicate al cliente tutte le informazioni necessarie: il giorno e l'ora di svolgimento dell'esame, l'importo della prestazione, il medico esecutore, le istruzioni per la preparazione, se previste, e i tempi di consegna del referto.

Il Cliente riceverà il giorno antecedente, un messaggio che ricorda la data e l'ora dell'appuntamento.

Per le prestazioni che lo richiedono (visite specialistiche ed esami diagnostici) i referti vengono consegnati direttamente dal medico al paziente a erogazione avvenuta.

Al paziente è richiesta la cortesia di avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare e concordare la possibilità di uno spostamento.

Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso.

La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente, al numero del centro durante gli orari di segreteria.

Il pagamento dell'importo comunicato viene effettuato al momento dell'accoglienza tramite Bancomat o Carte di Credito, Contanti o Assegno bancario

ORGANIZZAZIONE

Direttore Sanitario : Dott.ssa Lea Salomone Medico Chirurgo specializzato in Diagnostica per immagini

Amministratore delegato: Dr. Cesare Mosso

COMPITI DEL PERSONALE

Il personale è classificato in medico, paramedico, di segreteria e amministrativo.

Il personale medico si occupa delle viste specialistiche, esami strumentali, etc. etc.

Il Direttore sanitario, Dott.ssa Lea Salomone, sovrintende all'operato di tutti i medici ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario.

Il personale paramedico è rappresentato da infermieri professionali.

Il personale di segreteria svolge attività di informazione, accettazione, prenotazione, emissione fatture e loro riscossione secondo le direttive del direttore sanitario e del direttore amministrativo.

L'amministratore delegato è il legale rappresentante della struttura.

SEZIONE III INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

Garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:

OBIETTIVI DELL'ACCOGLIENZA

- la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi
- tempi di attesa e 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 a cui affidarsi
- un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio
- cortesia e competenza del personale addetto al servizio accettazione che è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Centro offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni
- il rispetto della privacy

OBIETTIVI DI TUTELA SANITARIA

- applicazione di tutte le misure di igiene e prevenzione per il contenimento Covid-19
- attrezzature disinfettate, sterilizzate e protocollate su appositi registri
- controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici certificati
- sanificazione dei locali secondo protocolli validati internazionalmente
- servizi igienici sono puliti e disinfettati con più passaggi giornalieri fissi, indicati su schede esposte negli stessi
- smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti

OBIETTIVI DI SICUREZZA PERSONALE

- tutela delle persone all'interno delle strutture
- tutto il personale è informato in merito al contenuto dei piani di sicurezza e di evacuazione e dei relativi aggiornamenti
- verifica costante degli impianti elettrici ed elettromedicali
- segnalazione delle vie di fuga e dell'ubicazione degli estintori in tutti i locali
- luci di emergenza in ogni locale aperto al pubblico e in prossimità delle uscite di emergenza

SEZIONE IV TUTELA DEI DIRITTI E VERIFICA

RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Il Centro Medico Polispecialistico Hillmed garantisce il rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili secondo la L. 196/03

Informazioni generali oltre al consenso informato specifico: Tutto il personale medico e psicologico oltre alla spiegazione specifica del consenso informato, nel caso di minori o persone che sono in carico al tutore, vengono informate con sistematicità sulle condizioni del paziente garantendo la privacy.

Tutto il personale, medico, paramedico ed amministrativo è tenuto al segreto professionale.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione amministrativa, tramite comunicazione via mail all'indirizzo amministrazione@hillmed.it

La Direzione dopo avere fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 15 giorni, alla segnalazione del reclamo, risolvendo la situazione.

Il Modulo Segnalazioni e Reclami è presente nel centro.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Con frequenza semestrale il Responsabile per la Qualità analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, inoltrandoli alla Direzione che provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.

Il questionario sulla soddisfazione del paziente è allegato alla presenta Carta dei Servizi: una volta compilato deve essere inserito nell'apposito contenitore situato presso l'accettazione.

ALLEGATO 1
QUESTIONARIO DI GRADIMENTO AMBULATORIO
POLISPECIALISTICO

Il questionario viene compilato in data _____

- Dall'utente
 Con l'aiuto di un familiare o conoscente
 Da un familiare

Informazioni generali riferite all'assistito

Sesso Maschio Femmina

Età in anni _____

Nazionalità Italiana Straniera

Scolarità: nessuna scuola obbligo scuola superiore laurea o altro titolo universitario

1) È soddisfatto delle spiegazioni fornite dal nostro personale sulle prestazioni erogate?

- Per nulla Poco Così così Abbastanza Molto Non saprei

2) È soddisfatto dei tempi d'attesa per usufruire delle terapie o delle visite specialistiche?

- Per nulla Poco Così così Abbastanza Molto Non saprei

3) Quali professionisti sono intervenuti?

Specificare la professione

4) Dal punto di vista pratico l'intervento del nostro operatore l'ha soddisfatta?

Accoglienza/Segreteria

- Per nulla Poco Così così Abbastanza Molto Non saprei

Medico Specialista

- Per nulla Poco Così così Abbastanza Molto Non saprei

5) È soddisfatto dell'organizzazione fornita dalla nostra struttura? (Orari, personale ecc.)

- Per nulla Poco Così così Abbastanza Molto Non saprei

6) È soddisfatto del rapporto che si è creato con l'operatore che si è occupato di lei?

Nome del professionista _____

Per nulla Poco Così così Abbastanza Molto Non saprei

7) È soddisfatto del rapporto che si è creato con il medico che si è occupato di lei?

Nome del professionista _____

Per nulla Poco Così così Abbastanza Molto Non saprei

8) Come giudica lo stato di pulizia dei locali?

Molto Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

9) Come giudica i costi delle prestazioni fornite?

Giusti Bassi Alti Proporzionati alla qualità Non saprei

10) Come giudica i costi delle visite specialistiche?

Giusti Bassi Alti Proporzionati alla qualità Non saprei

11) Quanto si ritiene soddisfatto del servizio di fornito dalla nostra Società?

Per nulla Poco Così così Abbastanza Molto Non saprei

12) Come giudica nel complesso la qualità dei servizi offerti?

Molto Alta Alta Discreta Sufficiente Insufficiente Scarsa Molto Scarsa

Non saprei

13) Avete consigli o suggerimenti che possano far migliorare il nostro servizio?
