

CARTA DEI SERVIZI

Egregio Signore, Gentile Signora,

L'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi del **Centro Medico Bergamo Sanità** gestito dalla cooperativa Sociale ONLUS: Bergamo Sanità.

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra Struttura ambulatoriale, nonché i servizi offerti e gli obiettivi che Bergamo Sanità si propone per rispondere sempre più efficacemente ai Suoi bisogni e alle Sue aspettative. Tuttavia la Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno strumento che Le viene offerto perché Lei possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario di assistenza che La riguarda. A Lei è attribuito un ruolo importante per il miglioramento della qualità dei servizi erogati.

La invitiamo quindi a offrirci i Suoi consigli e a segnalare eventuali disservizi.

Bergamo Sanità Cooperativa Sociale ONLUS farà tutto il possibile per venire incontro alle Sue esigenze e per garantirLe i più elevati livelli qualitativi nelle prestazioni sanitarie erogate.

Il Direttore Sanitario
Dott. Giancarlo Magoni



Legale rappresentante
Stefano Ghilardi



CARTA DEI SERVIZI

CHI SIAMO

Presentazione della Bergamo Sanità Cooperativa Sociale ONLUS e principi fondamentali della sua attività.

Ciò che ha spinto i titolari della struttura, Stefano Ghilardi e Manuela Noris, ad intraprendere l'iter dell'autorizzazione sanitaria è la ferma consapevolezza dell'importanza di offrire ai pazienti/clienti residenti nei comuni limitrofi una struttura sanitaria dotata di competenze specialistiche e di attrezzature tecnologicamente adeguate, di un sistema gestionale che permetta di tenere sotto controllo e di migliorare la qualità del servizio, ma soprattutto la volontà di offrire ai pazienti una struttura di riferimento che offra un servizio globale dalla prevenzione, diagnosi e cura.

I collaboratori specialisti nelle diverse discipline, hanno così la possibilità di interagire, consultarsi e operare costanti verifiche nell'interesse assoluto del benessere fisico e psichico dei pazienti che avranno in questo modo un'unica struttura di riferimento.

La struttura opera prevalentemente nell'ambito ambulatoriale avvalendosi di attrezzature ad ausilio diagnostico. Il Centro medico, è situato in un unico edificio recentemente ristrutturato ed ampliato.

Si tratta di un centro socio-sanitario polivalente che dispone di cinque ambulatori medici e di un ufficio amministrativo/reception.

Le attività della Bergamo Sanità Cooperativa Sociale ONLUS sono coordinate dal legale rappresentante. Il responsabile Amministrativo sovrintende alla gestione amministrativa/finanziaria, mentre il Direttore Sanitario è responsabile dell'organizzazione delle attività sanitarie e socio-sanitarie.

UBICAZIONE DELLA STRUTTURA

La sede operativa del centro medico è nel comune di Nembro in via Roma n. 43/1 È possibile usufruire di ampio parcheggio sul piazzale antistante alla struttura.

La struttura Poliambulatoriale si articola su un piano, in un contesto moderno e confortevole Piano terra ingresso principale, segreteria, sala di attesa, ambulatori medici.

Il piano è privo di barriere architettoniche; sono disponibili appositi bagni per utenti disabili

Telefono **035.521838**

e-mail del servizio: centromedico@bergamosanita.it

Sito web: www.bergamosanita.it

Legalmail: bergamosanita@legalmail.it



Sede Operativa

Via Roma n° 43/1
24027 **NEMBRO** (Bg)

La sede è raggiungibile attraverso i mezzi pubblici:

T.E.B. : fermata Nembro - Camozzi

Autobus S.a.b. : fermata Nembro/Viana

CARTA DEI SERVIZI

MISSION e OBIETTIVI

La Mission di COOPERATIVA SOCIALE BERGAMO SANITA' è fornire alla comunità servizi sanitari ambulatoriali di elevata qualità, al fine di migliorare continuamente:

- l'efficacia della cura
- l'umanizzazione dell'assistenza
- l'efficienza della gestione
- l'innovazione della ricerca scientifica
- lo sviluppo professionale dei dipendenti o collaboratori
- la formazione e la didattica per le professioni sanitarie attraverso metodi innovativi

DIRITTI DEL PAZIENTE E DEI FAMILIARI

Ogni paziente è unico, con i suoi bisogni, la sua dignità e i suoi valori culturali, psico-sociali e spirituali. Gli esiti delle cure migliorano quando il paziente e se opportuno i familiari dello stesso sono coinvolti nelle decisioni e nei processi di cura.

Per promuovere i diritti del paziente all'interno di una società sanitaria si comincia col definire quali siano questi diritti, per poi informare il paziente ed educare il personale della società.

CONOSCERE I DIRITTI DEL PAZIENTE

Ogni paziente ha diritto:

- ad essere curato ed assistito in modo appropriato e continuativo, grazie alle più avanzate conoscenze scientifiche disponibili e con l'impiego delle migliori tecnologie;
- al rispetto della dignità e delle convinzioni personali, senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, lingua, condizione sociale, religione ed opinioni politiche;
- di ricevere le informazioni necessarie al fine di partecipare in modo consapevole, attivo e sicuro al processo di diagnosi cura e riabilitazione. L'informazione deve riguardare le condizioni di salute, i benefici attesi e i rischi del trattamento proposto, le possibili alternative. Il paziente inoltre, ha il diritto di essere informato sulle conseguenze del totale o parziale rifiuto delle cure proposte, di cui si assume la responsabilità, e sulle alternative terapeutiche. Il consenso informato è previsto prima dell'esecuzione di qualsiasi attività assistenziale.
- al rispetto della riservatezza nello svolgimento delle prestazioni sanitarie ed assistenziali e nel trattamento dei dati personali
- di esprimere il proprio parere attraverso le modalità messe a disposizione (es. questionario di gradimento dei servizi) e di rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico qualora ritenga lesi i propri diritti, o ritenga di dover esprimere considerazioni circa le cure e l'assistenza ricevuta.

INFORMARE IL PAZIENTE

L'informazione del paziente avviene principalmente tramite:

- colloquio medico o professionista sanitario
- consenso informato
- carta dei servizi e altri stampati

TUTELARE LA PRIVACY

CARTA DEI SERVIZI

- Trattamento dei dati personali

Parlando di tutela della privacy si fa riferimento, in primo luogo, al trattamento dei dati personali (L. 675/96 ed il recente D.L. 30 giugno 2003 n.196). I dati personali si differenziano in dati personali comuni (es. nome, indirizzo ecc..) e dati sensibili (dati clinici e dati che possono rivelare l'origine razziale o etnica, le convinzioni religiose e filosofiche, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, organizzazioni, ecc.). I dati sensibili possono essere oggetto di trattamento solo con il consenso scritto del paziente, che viene raccolto al momento della presa in carico.

Tutti gli operatori di COOPERATIVA SOCIALE BERGAMO SANITÀ' sono tenuti al rispetto del segreto professionale. Tutti gli operatori di COOPERATIVA SOCIALE BERGAMO SANITÀ' sono tenuti all'osservanza delle procedure per impedire l'accesso non consentito, la manomissione o la perdita dei dati personali. Sono in essere precise procedure per la gestione della documentazione clinica e sono attivi sistemi di protezione di accesso al sistema informativo e ai dati in esso memorizzati/gestiti.

- Rispetto della riservatezza personale

Esiste inoltre una seconda importante accezione della parola privacy, che riguarda in senso più ampio l'esigenza di riservatezza della persona. Tutto il personale di COOPERATIVA SOCIALE BERGAMO SANITÀ' deve essere orientato a comportamenti che salvaguardino questo diritto, sia nello svolgimento delle prestazioni di tipo sanitario-assistenziale, sia nella comunicazione con il paziente, evitando per quanto possibile l'accesso a informazioni riservate da parte di estranei.

MODALITA' OPERATIVE

Questo documento descrive le modalità operative per l'erogazione del servizio.

Prenotazioni visite ambulatoriali

Il sistema delle prenotazioni delle prestazioni rientra nel più ampio sistema di programmazione delle attività sanitarie. Bergamo Sanità mira ad una programmazione delle attività associata ad un utilizzo razionale delle risorse.

Tutte le prestazioni ambulatoriali sono oggetto di prenotazione. L'obbligatorietà della prenotazione non comporta necessariamente tempi di attesa; se vi è spazio sufficiente, alla prenotazione può seguire immediatamente la prestazione. Il sistema di prenotazione è un sistema diffuso: qualunque prenotazione è effettuabile non solo presso l'accettazione ma anche tramite telefono e Internet.

Informazioni e ricevimento

Bergamo Sanità adotta una politica di informazione chiara e completa nei confronti dell'utenza allo scopo di favorire al massimo l'accesso ai servizi in termini di percorsi fisici e di procedure.

A tal fine Bergamo Sanità utilizza un insieme di strumenti di natura organizzativa ed informativa.

- figure professionali dedicate al servizio di accoglienza e informazione dell'utente
- una "cultura del servizio" propria di tutto il personale, tale per cui ogni operatore di Bergamo Sanità senta come propria la responsabilità di una corretta informazione dell'utenza, indipendentemente dal proprio ruolo e dal servizio di appartenenza;
- un sistema di segnaletica completo ma semplice, composto da cartelli e targhe, esposto sia all'interno che all'esterno della struttura;
- Carta dei Servizi,
- è possibile inoltre visionare e scaricare la Carta dei Servizi collegandosi al sito internet www.bergamosanita.it

CARTA DEI SERVIZI

Accettazione

L'accettazione amministrativa rappresenta il momento in cui il paziente viene preso "in carico" da Bergamo Sanità per mezzo della registrazione dei suoi dati anagrafici e amministrativi. Il momento dell'accettazione deve essere il più breve possibile; a tal fine non devono essere richieste al paziente informazioni di cui Bergamo Sanità sia già in possesso, ma eventualmente solo la loro conferma.

Ciò deve valere sia per i dati già registrati al momento della prenotazione, sia per quelli contenuti nell'archivio pazienti per coloro che sono già stati utenti di Bergamo Sanità.

Parte dei dati raccolti al momento dell'accettazione amministrativa sono utilizzati automaticamente per l'accettazione sanitaria e viceversa.

Il momento dell'accettazione deve coincidere, quando possibile, con il momento del pagamento, in modo da raggiungere due obiettivi:

1. evitare all'utente una doppia attività amministrativa;
2. essere sicuri del pagamento della prestazione.

Il processo di accettazione è standardizzato rispetto al percorso del paziente, alle pari opportunità di accesso (liste d'attesa), alla tutela della privacy, alla presa in carico in relazione alla mission aziendale, alle risorse tecnico-organizzative.

Pagamento

Per agevolare gli utenti, Bergamo Sanità adotterà i sistemi di pagamento attualmente più usati (contanti, carte di credito, etc.).

Il momento dell'accettazione deve coincidere, per quanto possibile, con il momento del pagamento, onde evitare all'utente una doppia attività amministrativa permettendo nel contempo un più sicuro controllo sul pagamento della prestazione.

Consegna referti

In accordo con la politica di centralità del paziente e di umanizzazione, viene posta la massima attenzione per garantire al paziente un immediato ed adeguato accesso alle informazioni sanitarie.

In particolare, è politica Bergamo Sanità fornire al paziente un documento a stampa con i risultati delle procedure e le indicazioni terapeutiche che ne derivano.

Generazione del referto

Il medico che esegue la procedura diagnostico-terapeutica deve, immediatamente dopo questa o comunque al più presto, provvedere a stilare il referto.

Per questo scopo si avvale del sistema informativo, utilizzando schemi preordinati di refertazione.

In linea di principio, si tenderà a far eseguire direttamente dall'esecutore della procedura la stesura dei referti.

Consegna del referto

Politica Bergamo Sanità è di consegnare al più presto al paziente il referto della procedura diagnostico-terapeutica eseguita. Qualora il referto non sia immediatamente disponibile, verrà comunicata al paziente la data esatta di consegna. Tutti gli esami ed i referti non consegnati immediatamente potranno essere ritirati presso l'accettazione.

Copia referto

Copie supplementari dei referti verranno rilasciate su richiesta del paziente.

CARTA DEI SERVIZI

Comfort

Obiettivo di Bergamo Sanità è stato quello di realizzare un edificio a dimensione umana in cui è privilegiato il comfort dei pazienti e del personale attraverso numerosi interventi quali: la predisposizione di adeguati spazi l'uso appropriato della segnaletica, di colori e materiali che rievocano ambienti collettivi non connotati dal senso di sofferenza e di allarme

Lo scopo è quello di fornire un'immagine di qualità.

A tal fine al paziente viene offerta un'ampia gamma di servizi e di conforto:

- tutto l'edificio è completamente condizionato. Le condizioni termoigrometriche ed i ricambi d'aria sono ottimali, studiati appositamente per i singoli ambienti con diverse necessità;
- l'illuminazione artificiale è stata studiata per il massimo comfort;
- l'afonicità è stata perseguita sia con accorgimenti costruttivi di pareti e serramenti, sia nella scelta dei materiali di calpestio e rivestimento;
- macchine distributrici di bevande situate al piano terra in prossimità dell'atrio di ingresso.

FUMO

Per rispetto della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza è vietato fumare negli ambulatori e negli spazi annessi (corridoi, sale d'aspetto, ecc.) aperti al pubblico. Sono previste aree esterne ove possono accedere i fumatori.

EMERGENZE, NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE

Bergamo Sanità Cooperativa Sociale ONLUS è dotata di un Piano d'emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc.);
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Il personale è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli utenti.

INFORMAZIONE - ACCOGLIENZA – CORTESIA - PRIVACY E SICUREZZA

Informazione, accoglienza e cortesia, sono standard di qualità monitorati da un questionario sulla soddisfazione degli utenti, i cui risultati sono annualmente resi disponibili al pubblico. A tal fine Bergamo Sanità Cooperativa Sociale ONLUS garantisce:

- disponibilità e cordialità da parte del personale addetto, al fine di assicurare all'utente il rispetto della dignità e della personalità dello stesso
- informazioni chiare ed esaurienti sulle modalità di preparazione ed eventuali istruzioni per sottoporsi a particolari esami di diagnostica
- identificabilità del personale attraverso apposito cartellino di identificazione
- Garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali.
- Sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature anche nei riguardi di possibili incidenti, curata dal servizio di prevenzione e protezione.

CARTA DEI SERVIZI

FUNZIONI DI INFORMAZIONE, TUTELA, PARTECIPAZIONE E VERIFICA

L'ente cura le relazioni con l'utenza e i cittadini attraverso lo sviluppo delle seguenti funzioni fondamentali:

- Trasparenza
- Informazione
- Tutela
- Partecipazione e verifica

TRASPARENZA

Bergamo Sanità Cooperativa Sociale ONLUS garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa mettendo a disposizione del Pubblico ogni informazione relativa alla tipologia delle prestazioni erogate,

INFORMAZIONE

La predisposizione e diffusione di documenti informativi (Carta dei Servizi) costituisce uno dei principali canali di informazione.

TUTELA

Bergamo Sanità Cooperativa Sociale ONLUS garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente all'U.R.P. interno. L'Ufficio provvede a dare immediata risposta al cittadino-utente per le segnalazioni e i reclami che si presentano di facile soluzione, altrimenti predispone l'attività istruttoria.

Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni ed eventuali reclami può farlo tramite:

- a) colloquio con gli operatori dell'U.R.P. (Sig.ra Irene Coria)
- b) richiesta di colloquio con il Direttore Medico (per gli aspetti sanitari)
- c) richiesta di colloquio con il Legale rappresentante (per gli aspetti di natura amministrativa e gestionale)
- d) lettera in carta semplice
- e) segnalazione a mezzo posta elettronica: centromedico@bergamosanita.it
- f) Legalmail: bergamosanita@legalmail.it
- g) compilazione dell'apposito modulo distribuito a cura dell'U.R.P.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è attivato presso front office dal lunedì a venerdì dalle 15.00 alle 18.00.

CARTA DEI SERVIZI
ELENCO SPECIALISTI

ALLERGOLOGIA		
dott.	Sambugaro Renato	Visita Allergologica
		Visita Allergologica + Prick Test
		Patch Test
		Visita di Controllo
		Spirometria
BIOLOGO NUTRIZIONISTA		
dott.	Zanoli Adrian Fabio	Visita
		Visita di Controllo
CARDIOLOGIA		
dott.	Cattaneo Gianfranco	Visita cardiologica +ecg
		Visita di controllo
		Visita breve
		Visione Esami
		Visita cardiologica+ecg+ecoscopia
		Visita cardiologica+ecg+ecocardiocolordoppler
		Visita cardiologica+ecg+ecocardiocolordoppler+TSA
		Eco Tsa
		Eco cardio
		Eco pediatrico
		Eco Aorta addominale
dott.ssa	Alioto Giuseppina	Visita cardiologica +ecg
		Visita Controllo
		Visita cardiologica+ecg+ecocardiocolordoppler
		Eco cardio

CARTA DEI SERVIZI

Dott.	Tarantino Luca	Visita cardiologica + ecg
		Visita Controllo
		Visita cardiologica + ecg + ecoscopia
		Ecocardio
		Visione esami

CHIRURGIA DELLA MANO		
dott.	Tegon Matteo	Visita chirurgo - plastica
		Visita di Controllo
		Terapia Infiltrativa

CHIRURGIA GENERALE E BARIATRICA - PROCTOLOGIA		
	Di Capua Francesco	Visita di Chirurgia Generale, Proctologica, Bariatrica
		Visita di Controllo

CHIRURGIA MAXILLO FACCIALE		
dott.	Ruscitti Francesco	Prima visita per chirurgia Maxillo facciale
		Visita di controllo
		Prima visita consulenza medicina estetica
		Interventi Ambulatoriali (lesioni cutanee, cisti sebacee, lipomi)
		Blefaroplastica

CHIRURGIA VASCOLARE		
dott.	Fioruzzi Marco	Visita vascolare + 1distretto ecodoppler
		Visita vascolare + 2 distretti ecodoppler
		Visita vascolare + 3 distretti ecodoppler
		Terapia sclerosante (1 seduta)

DERMATOLOGIA		
dott.ssa	Raponi Francesca	Visita dermatologica (prima visita)
		Visita dermatologica (controllo)

CARTA DEI SERVIZI

		Visita + rimozione molluschi
Dott.	Parietti Michele	Visita dermatologica (prima visita)
		Visita dermatologica (controllo)

DIETISTA		
dott.ssa	Oggionni Sabrina	Visita
		Controllo

ECOGRAFIA		
dott.	Vaj Pierluigi	Ecografia mammaria
		Ecografia muscolo-tendinea/spalla
		Ecografia addome
		Ecografia collo /tiroide/ mandibolare/testicoli/scrotale
		2 Ecografie

ENDOCRINOLOGIA - DIABETOLOGIA		
dott.ssa	Pagani Desiderata	Visita endocrinologica + ecografia tiroidea
		Visita controllo/Visita senza eco

FISIATRIA		
dott.	Mercenaro Marcello	Visita fisiatrica
		Visita di Controllo
		Infiltrazioni articolari

FISIOTERAPIA		
Dott.	Caironi Massimo	Seduta Fisioterapica

GERIATRIA		
dott.	Magoni Giancarlo	Visita geriatrica (IVA incl.)
		Visita di controllo (IVA incl.)
		Visita geriatrica a domicilio (IVA incl.)

CARTA DEI SERVIZI

Prescrizioni mediche d'invalidità (IVA incl.)

GINECOLOGIA/OSTETRICIA

dott.	Candeloro Ilario	Visita ginecologica
		Visita in gravidanza (1^ visita)
		Visita per procreazione medicalmente assistita
		Visione esami di controllo x procreazione medicalm.ass.
		Pap test
		Ricerca HPV
		Monitoraggio ovulazione

dott.ssa	Rossi Daniela	Visita Ginecologica (1° visita)
		Visita in Gravidanza (1° visita)
		Visite successive in gravidanza
		Visita annuale
		Visita di controllo/Visita breve
		Pap Test
		Ricerca HPV

MEDICINA DELLO SPORT

dott.ssa	Codalli Barbara	Visita
----------	-----------------	--------

NEUROCHIRURGIA

dott.	Torcello Luca	Visita neurochirurgica
-------	---------------	------------------------

NEUROLOGIA

dott.	Tognozzi Marcello	Visita neurologica
		Visita di controllo

OCULISTICA

dott.ssa	Pirola Chiara	1^ visita oculistica
		Controllo

CARTA DEI SERVIZI

		Fondo occhio
--	--	--------------

OTORINOLARINGOIATRA		
dott.ssa	Galtelli Cristina	Visita otorinolaringoiatra
		Visita di controllo
		Rimozione tappo cerume
		Test audiometrico

PEDAGOGIA		
dott.ssa	Piantoni Cinzia	Colloquio pedagogico

PODOLOGIA		
dott.	Carrara Giuliano	Visita
		Controllo

PSICOLOGIA		
dott.ssa	Clerici Elisa	Colloquio psicologico individuale
		Colloquio psicologico di coppia

PSICOLOGIA DELLO SPORT		
dott.ssa	Azzola Letizia	Colloquio psicologico

REUMATOLOGIA - AGOPUNTURA		
dott.ssa	Cacialli Roberta	Visita reumatologica
		Visita di controllo
		seduta di agopuntura
		ciclo di 5 sedute di agopuntura (pagamento anticipato)

CARTA DEI SERVIZI

SENOLOGIA		
dott.ssa	Mangili Alice	Visita
		Visita di controllo

TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA		
dott.	Morganti Alessandro	Visita
		Visita di controllo
		Terapia infiltrativa articolare
dott.ssa	De Caro Francesca	Visita
		Visita di controllo
		Visione esami
		Singola infiltrazione
		Pacchetto 3 infiltrazioni
dott.	Fracassetti Dario	Visita ortopedica pediatrica
		Ecografia infantile
		Visita ortopedica Adulto
		Infiltrazioni

UROLOGIA		
dott.	Vismara Alberto	Visita urologica + Ecografia
		Visita di Controllo
dott.	Manzetti Alberto	Visita urologica
		Visita di Controllo

CARTA DEI SERVIZI

dott.	Sodano Mario	Visita urologica
		Visita di Controllo
		Visita urologica + ecografia
		Visita+uroflussometria
		Uroflussometria
		Uroflussometria + Ecografia RPM
		Intervento di frenuloplastica
		Ecografia
		Cambio catetere

INFIRMIERI		
Inf.	Agazzi Erika	Prestazioni infermieristiche
Inf.	Amoruso Briguglio Barbara	Prestazioni infermieristiche
Inf.	Brignoli Manuela	Prestazioni infermieristiche
Inf.	Leone Annunziata	Prestazioni infermieristiche
Inf.	Miele Cinzia	Prestazioni infermieristiche
Inf.	Sesti Silvia	Prestazioni infermieristiche