

CARTA DEI SERVIZI SANITARI



affidea
Uni-X Poliambulatorio

UNI-X POLIAMBULATORIO S.r.l.

– P.TTA G. Dossetti,1 – 35028 PIOVE DI SACCO (PD) –

tel. 049.9708688 fax 049.9708702

e-mail: info.unixpoliambulatorio@affidea.it

internet :www.unixpoliambulatorio.it

Direttore Sanitario: dott. CHRISTOS FRANGOS spec. in Ortopedia

LA CARTA DEI SERVIZI

- Presentazione pag. 4
- Perché una carta dei servizi pag. 4
- Mission di UNI-X POLIAMBULATORIO pag. 5
- Politica di UNI-X POLIAMBULATORIO pag. 5-6
- Normative di riferimento e principi fondamentali della carta dei servizi pag. 7

INFORMAZIONI SUI SERVIZI EROGATI

- Orari di apertura pag. 7
- Servizio Prenotazioni pag. 7
- Consegna referti pag. 7
- Tempi di attesa pag. 8-9
- Accettazione pag. 10
- Raccolta suggerimenti e informazioni pag. 11
- Servizio segnalazioni e reclami pag. 11
- Informazione Sanitaria e Consenso Informato pag. 11-12
- Comunicazione e Informazione pag. 12
- Amministrazione pag. 12
- Servizio informatico ed archiviazione pag. 12
- Assistenza specialistica **privata** pag. 12-13
- Convenzioni private pag. 13
- Assistenza Sanitaria agli stranieri pag. 13

- Diagnostica Strumentale	pag. 14
- Elenco dei servizi di diagnostica strumentale e specialistica	pag. 14
- Elenco dei consulenti	pag. 14-15

NOTE INFORMATIVE

- Diritti	pag. 15
- Diritto al rispetto della privacy	pag. 16
- Doveri	pag. 17
- Prevenzione e protezione	pag. 17-18
- Il Codice Etico	pag. 18
- Ricerca e sviluppo	pag. 18

PRESENTAZIONE

Uni-X Poliambulatorio è una struttura sanitaria privata, riferimento poliambulatoriale per i cittadini di Piove di Sacco e dei paesi limitrofi, esiste da oltre trent'anni.

Caratterizzata da una ampia gamma di offerta di servizi sanitari specialistici, ha una forte propensione all'investimento in tecnologie avanzate.

La struttura dal 2010 si è trasferita in una nuova prestigiosa sede a ridosso della città.

PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI

Con l'approvazione della legge 22/2002 sono stati ampliati ed innovati i requisiti di qualità e trasparenza richiesti a chi opera nel settore della salute. Quale strumento di comunicazione e di interazione fra le strutture erogatrici dei servizi sanitari e dei cittadini è richiesta la predisposizione di una Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi rappresenta per ogni Azienda o Ente Pubblico un obbligo di onestà verso i cittadini, una garanzia di chiarezza ed una corretta informazione su quello che si è in grado di offrire.

I principi fondamentali ai quali la Carta dei Servizi deve ispirarsi sono quelli di:

- Uguaglianza ed Imparzialità – I servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, razza, opinioni politiche, condizioni di salute.
- Rispetto – Ogni cittadino utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.
- Diritto di Scelta - Ogni cittadino utente ha diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere fra i soggetti che erogano il servizio.
- Partecipazione – L'utente ha il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.
- Efficacia ed Efficienza – I servizi e le prestazioni devono essere forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del cittadino utente, evitando sprechi che andrebbero a danno della collettività.
- Continuità – L'erogazione delle prestazioni deve essere garantita con carattere di continuità e senza interruzioni.
- Umanizzazione e Riservatezza: nell'esecuzione del trattamento sanitario nel pieno rispetto dell'intimità personale. Il valore di fondo che informa il trattamento globale è la dignità della persona. Tutte le prestazioni e i servizi di alta qualità sono erogati nel rispetto della privacy e con attenzione al comfort. Tutti i dati relativi alla persona e alla sua malattia sono sintetizzati in una cartella clinica.
- Affidabilità: presupposto fondamentale per ottenere la fiducia degli utenti è la garanzia di preparazione e professionalità degli operatori. Il Centro utilizza risorse umane competenti e formate e garantisce il continuo aggiornamento delle loro competenze; garantisce, inoltre, l'adozione di attrezzature e risorse idonee ad assicurare la rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni espressi dagli utenti.
- Diritto ad un'informazione adeguata e comprensibile su:
 - La diagnosi, il progetto riabilitativo programmato nonché i benefici attesi o La Sicurezza l'esecuzione dei trattamenti e l'assistenza dei pazienti.
 - Le caratteristiche dell'organizzazione interna

- Il diritto di conoscere l'identità e la qualifica professionale del personale operante
- Il diritto di sporgere Reclamo per eventuali disservizi
- Il diritto di esprimere il proprio parere attraverso la compilazione di un Questionario

Uni-X Poliambulatorio ha elaborato una Carta dei Servizi Sanitari che individua le linee operative che caratterizzano l'attività della struttura:

POLITICA DI AFFIDEA UNI X POLIAMBULATORIO:

affinità con i medici e i pazienti, fedeltà e fiducia in tutto ciò che facciamo, miglioramento continuo grazie alle idee e all'innovazione

Il nome Affidea riflette i valori fondamentali della nostra azienda - **affinità** con le persone, pazienti, azionisti, fornitori, aziende concorrenti o comunità in cui viviamo ed operiamo; **fiducia** e fedeltà in tutto ciò che facciamo; miglioramento continuo grazie alle **idee** e all'innovazione.

Ognuno di noi dovrebbe dimostrare questi valori nel lavoro e nei rapporti di lavoro.

Affinità significa preoccuparsi di quello che facciamo, come lo facciamo e, soprattutto, perché lo facciamo. Siamo in grado di fornire la qualità del servizio che facciamo, se lo abbiamo veramente a cuore.

Fiducia e fedeltà significa essere affidabili. Aderiamo all'onestà, alla correttezza e al fare la cosa giusta senza compromessi, anche quando le circostanze lo rendono difficile.

Idee costanti e innovazione significa cercare sempre la soluzione migliore e più aggiornata per un problema o una situazione, al fine di garantire il mantenimento degli standard più elevati in ogni momento.

Obiettivi

Per i nostri pazienti

Migliorare la qualità della vita di ciascun paziente grazie ai progressi della tecnologia, alle conoscenze e alle pratiche cliniche basate sull'evidenza. Ci impegneremo affinché la soddisfazione e la sicurezza del paziente siano al più alto livello in assoluto.

Per i nostri compagni di squadra e colleghi

Attrarre, motivare e trattenere persone qualificate e appassionate, offrendo loro l'opportunità di una crescita professionale costante e condizioni di lavoro sicure che contribuiscano a rendere Affidea l'ambiente lavorativo ideale.

Per i nostri partner

Migliorare continuamente il nostro sistema di gestione, ridurre al minimo tutti i rischi e perseguire l'efficienza e l'efficacia in tutto ciò che facciamo.

Per la comunità

Adempiere a tutte le nostre responsabilità; rispettare gli standard internazionali, i requisiti legali e le conformità alle normative vigenti.

affidea, niente è più importante della salute

Questa Carta dei Servizi rappresenta una mappa dettagliata e continuamente aggiornata dei servizi offerti e dei percorsi maggiormente idonei ad accedervi e indica le modalità attraverso le quali l'utente può segnalare eventuali disservizi o formulare suggerimenti finalizzati al miglior funzionamento delle strutture sanitarie stesse per corrispondere al meglio ai **reali bisogni in termini di salute del territorio**. Essa intende, inoltre, essere uno strumento rivolto alla tutela dei diritti degli utenti, specificatamente indirizzato alla realizzazione del **diritto di ciascuno alla salute**. Lo sforzo organizzativo di **Uni x Poliambulatorio** per la realizzazione della Carta dei Servizi è stato teso a individuare strumenti e programmi per garantire uno standard di servizio sanitario qualitativamente elevato e omogeneo.

NORMATIVE DI RIFERIMENTO E PRINCIPI FONDAMENTALI PER LA REALIZZAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi, strumento di tutela dei cittadini che vi trovano le informazioni utili per un utilizzo agevole dei servizi sanitari, deve avvenire nel rispetto delle normative di riferimento:

1. Legge 7 agosto 1990. n°241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi"
2. Dpcm del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici";
3. Dpcm dell'11 ottobre 1994, "Principi per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico";
4. "Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie carte dei servizi" decreto legge del 12 maggio 1995 n. 16 convertito in legge l'11 luglio 1995 n. 27;
5. Dpcm del 19 maggio 1995 "Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi";

6. "Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale" linee guida del 1 agosto 1995 supplemento ord. della Gazzetta Ufficiale n. 108;
7. "Adozione della Carta dei Servizi Sanitari" Circolare del Ministero della Sanità prot. N 100/ Scps/21.128 del 30 settembre 1995.

INFORMAZIONI SUI SERVIZI EROGATI

ORARIO DI APERTURA:

dal Lunedì al Venerdì dalle ore 07.30 alle ore 19.30
 Sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00
 Domenica chiuso

SERVIZIO PRENOTAZIONI

Le prenotazioni possono essere effettuate di persona o per telefono, tutti i giorni, negli orari di apertura.

CONSEGNA REFERTI

I referti hanno consegna immediata per visite specialistiche ed ecografie, per gli esami di laboratorio (pap test, Dna fetale, Ultrascreen, Golter) la consegna è prevista da 7-9 giorni.

TEMPI DI ATTESA

I tempi indicati nella tabella seguente sono quelli rilevati alla data di pubblicazione della Carta dei Servizi e sono stati evidenziati per settori (prenotazione, erogazione servizio/prestazione, consegna referto)

<p>ALL'ACCETTAZIONE PER: PRENOTAZIONI ACCETTAZIONI FATTURAZIONI</p>	<p>Da 5 a 10 minuti</p>
<p>TRA L'EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE E LA CONSEGNA DEI REFERTI</p>	<ul style="list-style-type: none"> - consegna referti immediata - consegna esami citoistologici – Dna fetali- Holter: da 7 a 9gg

ACCETTAZIONE

Fornisce le informazioni riguardanti le prestazioni ed i servizi disponibili, le tariffe relative alle singole prestazioni sanitarie, nonché l'ubicazione delle diverse diagnostiche, degli ambulatori specialistici e dell' area di fisioterapia. Più in particolare, la struttura garantisce al Paziente i seguenti servizi:

- dal Lunedì al Venerdì dalle ore 07.30 alle ore 19.30
- Sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00
- prenotazioni dirette o telefoniche
- ottimizzazione dei tempi di accesso in caso di prestazioni multiple
- consegna dei referti, su richiesta anche tramite invio a domicilio
- incasso corrispettivi per le prestazioni specialistiche.

NB: I pagamenti possono essere effettuati anche mediante carta di credito – bancomat.

Il centralino telefonico è in funzione durante tutto l'orario di apertura, per informazioni e prenotazioni. In alcune fasce orarie, caratterizzate da intenso traffico telefonico, il Paziente può essere collocato in attesa con l'impegno da parte degli operatori di rispondere nel minor tempo tecnico possibile.

RACCOLTA SUGGERIMENTI E OSSERVAZIONI

La misurazione e il controllo della soddisfazione del Cliente passa attraverso il monitoraggio delle informazioni relative alle impressioni che il Cliente ha avuto riguardo il servizio ricevuto da Uni-X Poliambulatorio. Conoscere il livello di soddisfazione del Cliente è molto importante perché permette di instaurare un rapporto di collaborazione e di fiducia reciproca che è strategicamente fondamentale nel lungo termine. La responsabilità della gestione degli strumenti relativi alla misurazione e al monitoraggio della soddisfazione del Cliente è assegnata alla Direzione Aziendale. La valutazione della soddisfazione del Cliente viene eseguita, per esempio, attraverso i seguenti strumenti:

- ◆ questionario sulla soddisfazione dei Clienti/Pazienti;

Obiettivo del questionario che il Medico o l'Addetta Segreteria, consegna al Cliente/Paziente, è quello di conoscere l'opinione dei Pazienti sulla qualità dei servizi (accoglienza della struttura, privacy, servizio di prenotazione, ecc.) forniti da Uni-X Poliambulatorio. Mensilmente i questionari compilati dai Pazienti sono analizzati dalla Direzione Aziendale al fine di trarre delle indicazioni operative per migliorare il servizio, grazie anche ai possibili suggerimenti che il Paziente può inserire nel questionario.

Altra modalità di misurazione e monitoraggio della soddisfazione del Cliente è costituita dalla gestione dei reclami pervenuti da parte dei Pazienti.

- ◆ analisi dei reclami

SERVIZIO SEGNALAZIONE RECLAMI

Il Paziente, il Suo medico curante, oltre che i Suoi familiari e accompagnatori, possono presentare reclamo o segnalazioni, verbalmente o per iscritto, inviando lettera, fax, e-mail. Il personale addetto è a disposizione dei Pazienti e dei loro accompagnatori durante tutto l'orario di servizio ed è stato istruito per:

- ricevere segnalazioni e reclami
- individuare i referenti per i servizi interessati alle segnalazioni o ai reclami
- trasmettere le diverse segnalazioni, sia verbali che scritte, alla Direzione Sanitaria e/o Amministrativa.

Ogni reclamo, segnalazione e/o suggerimento verrà registrato su un' apposito modulo; quanto segnalato sarà oggetto di analisi con conseguente attivazione di una specifica istruttoria.

Le risposte sull'esito della pratica stessa saranno fornite senza intermediari al diretto interessato, telefonicamente, o con lettera che verrà inviata all'interessato entro un massimo di 30 giorni, e comunque entro i tempi previsti dalle vigenti disposizioni in materia. Viene garantito il più stretto riserbo sull'identità del proponente.

Le segnalazioni anonime vengono ugualmente prese in considerazione, se ritenute utili per il miglioramento del servizio.

La revisione quantitativa e qualitativa dei casi assicura il ritorno delle informazioni ai professionisti coinvolti e favorisce la discussione con il personale, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità.

INFORMAZIONE SANITARIA E CONSENSO INFORMATO

E' garantita ai Pazienti la possibilità di accedere allo staff medico per discutere la tipologia di esame, le indicazioni e la diagnosi. I medici e gli operatori sanitari devono garantire un'informazione chiara, semplice, essenziale, completa e comprensibile.

Il Paziente ha il dovere di informare i medici e gli altri operatori su tutto quanto è utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi e assistenza.

Il Paziente ha diritto ad avere informazioni e indicazioni complete e comprensibili da parte del personale medico al fine di poter rilasciare un valido consenso all'esecuzione dell'esame stesso.

Ricevuta un'adeguata informazione sanitaria, è diritto del Paziente dare o negare il proprio consenso. L'eventuale consenso viene acquisito in forma scritta su specifica modulistica che viene poi conservata ed archiviata nel rispetto della normativa vigente.

Il medico, senza il consenso sottoscritto dalla persona assistita, non può intraprendere alcuna attività, eccetto nei casi previsti dalla legge: nelle situazioni di necessità ed urgenza e quando il Paziente, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in imminente pericolo di vita.

COMUNICAZIONE ED INFORMAZIONE

La struttura è a disposizione dei medici curanti per qualsiasi chiarimento o approfondimento in merito ai Pazienti che si sono rivolti ai suoi servizi; i medici di medicina generale, gli specialisti o gli stessi Pazienti possono rivolgersi ai sanitari direttamente, telefonicamente o tramite posta elettronica.

La struttura mette a disposizione dei Pazienti una carta dei servizi, aggiornata periodicamente, contenente informazioni relative ai servizi erogati, modalità operative e diritti dei Pazienti.

La segnaletica multilingue e gli opuscoli informativi per i Pazienti completano le modalità di informazione e comunicazione con il Paziente. Pieghevoli, opuscoli, fogli informativi, garantiscono informazioni complete e mirate ad un sempre maggior coinvolgimento consapevole del Paziente nel suo percorso diagnostico.

Uni-X Poliambulatorio, inoltre, cura la comunicazione con l'esterno mediante: rubriche sanitarie, partecipazione a forum e convegni.

AMMINISTRAZIONE

Servizi amministrativi e contabili, inclusa la fatturazione di ogni prestazione effettuata in regime convenzionato e non.

SERVIZIO INFORMATICO E DI ARCHIVIAZIONE

Garantisce la pianificazione e l'organizzazione del lavoro in ogni sezione, la stampa dei referti e di ogni tipo di statistica, la gestione amministrativa e contabile. I dati relativi ai Pazienti vengono conservati secondo le normative vigenti e scrupolosamente tenuti sotto il più rigoroso vincolo del segreto professionale e del diritto alla privacy, secondo quanto previsto anche dal D.L. 196/2003 per la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Ciascun Paziente verrà informato sulle modalità di trattamento dei dati personali e ne rilascerà debita dichiarazione.

ASSISTENZA SPECIALISTICA PRIVATA

CONVENZIONI PRIVATE

In presenza di convenzioni, stipulate fra Uni-X Poliambulatorio e Associazioni, Assicurazioni Private o Fondi di Previdenza, ai Pazienti che usufruiscono di tali organizzazioni, vengono applicati i tariffari concordati.

ASSISTENZA SANITARIA AGLI STRANIERI

Il nostro poliambulatorio mette a disposizione un servizio di interpretariato linguistico per abbassare l'eventuale difficoltà di comunicazione segreteria-paziente, medico-paziente.

DIAGNOSTICA STRUMENTALE

Comprende servizi e prestazioni diagnostiche strumentali che permettono un corretto inquadramento diagnostico secondo i più aggiornati criteri. Possono essere suddivisi in base all'utilizzo di specifiche tecniche strumentali.

Nell'esecuzione degli esami viene posta particolare attenzione al comfort del Paziente ed alle problematiche inerenti situazioni particolari (donne in gravidanza, persone non autosufficienti, ecc). L'esecuzione di esami che presentano rischi per la salute del Paziente è subordinata alla raccolta del suo consenso scritto (consenso informato). L'accesso alle prestazioni avviene, di norma, tramite prenotazione.

Al momento della prenotazione il personale addetto all'Accettazione provvederà ad informare i soggetti interessati delle preparazioni eventualmente richieste per eseguire gli esami. Quando necessario, è prevista la consegna di appositi stampati.

ELENCO DEI SERVIZI DI SPECIALISTICA

SPECIALISTICA	*Referto
Andrologia	
Allergologia	Si
Psicologia	Si
Ginecologia	Si
Neurologia	Si
Cardiologia	Si
Dermatologia	Si
Medicina dello sport	Certificato d'idoneità
Oculistica	Si
Ortopedia	Si
Osteopatia	No
Psicologia	No
Psichiatria	No
Podologia	SI
Radiologia Senologia	Si
Dietologia	Si
Ecografia	Si
ORL	Si
Neurochirurgia	SI
Pneumologia	SI
Medicina Legale	Si
Endocrinologia	SI
Reumatologia	SI
Angiologia	SI
Urologia	SI
Ortottica	SI
Gastroenterologia	SI
Rinnovo Patenti	No
Terapia Antalgica	No
Diabetologia	Si

*In questa colonna può verificare le prestazioni per cui il medico le dovrà consegnare il referto. Le ricordiamo che per la natura di alcune prestazioni la tabella potrebbe non corrispondere, sarà il Medico a informarla di volta in volta.

ELENCO DEI CONSULENTI

Dott. Christos Frangos spec. in Ortopedia - *Direttore Sanitario Uni-X Poliambulatorio*

Dr. Casotto Stefano spec. in Immunologia Clinica

Dr.ssa Pegoraro Catia laurea in Psicologia

Dott.ssa Pace Marina spec. In Ginecologia

Dr. Sellani Vincenzo spec. in Dermatologia

Dr. Testi Cesare spec. in Oculistica

Dr.ssa Cavallini Federica spec. in Dermatologia

Dr. Schiavon Sergio spec. in Dermatologia

Dr. Perissinotto Marco spec. in Orl

Dr.ssa Beccarello Sandra spec. in Oculistica

Dr. Andreoli Carlo spec. in Ortopedia

Dr. Salerno Nicodemo spec. in Radiologia

Dr.ssa Rotundo Maristella Spec. In Cardiologia

Dr. Savaluto Moreolo Giorgio Spec. In Cardiologia

Dr. Brusomini Augusto Spec. in Medicina dello sport

Dr. Schiraldi Claudio Spec. in Medicina dello sport

Dr. Barbera Sebastiano spec. in Orl

Dr.ssa Bernardis Paola spec. in Allegologia

Dr. Panebianco Giuseppe spec. In Diabetologia

Dr. Gizzo Salvatore spec. in Ginecologia

Dott. Rigobello Luca spec. In Neurochirurgia

Dott. D'Avanzo Riccardo spec. in Psicoterapia

Dott. Bellu Roberto spec. In Cardiologia

Dott. Salvati Giampiero spec.in Reumatologia

Prof. Luisetto Giovanni spe. In Endocrinologia

Dott. Bussoli Guglielmo spec. in Pneumologia

Dott.ssa Silvestri Deborah spec. in Podologia

Dott.ssa Bigotto Cristina spec. Urologia

Dott. Ferretto Filippo spec. in psicologia

Dott. Lamarina Anania spec. in Radiologia

Dott. Brocadello Filippo, spec. in Dietologia

Dott. Rinaldi Luciano Spec. in neurologia

Dott. Sanavio Costantino spec. Gastroenterologia

Dott. D'agosto Mattia, spec. in terapia antalgica

Dott. Comuzzi Elvino spec. in Urologia

Dott. Caretta Nicola spec. in Andrologia

Dott. Bernabei Agostino spec. in ortopedia

Dott. Biondani Chiara spec. Nutrizionista

Dott. Talenti Enrico, spec. in Radiologia

Dott. Febo Fioravante spec. in angiologia

Dott. Saretta Simone spec. in medicina estetica

Gli Specialisti sono a disposizione del Medico Curante per illustrare i risultati dei referti e discuterne l'interpretazione clinica.

NOTE INFORMATIVE

DIRITTI

Il cittadino-Paziente ha diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

In particolare, Uni-X Poliambulatorio, ha predisposto una serie di processi atti ad agevolare l'accesso alla struttura ed ai servizi da essa erogati, di cui possono fruire i c.d. **"Pazienti fragili,** (come ad esempio il Paziente - dolorante - non deambulante – non automunito) le cui condizioni psico-fisiche richiedano particolari attenzioni da parte del personale operante nella struttura.

Il cittadino-utente ha diritto di ottenere dalla Struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

Il cittadino-utente ha diritto di ottenere dal sanitario informazioni complete e comprensibili in merito agli esami specialistici cui deve sottoporsi

In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il cittadino-utente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto agli esami diagnostici; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del cittadino-utente, ai familiari o a coloro che esercitano podestà tutoria.

Il cittadino-utente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini alternative, anche se eseguibili in altre strutture.

Ove il cittadino-utente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.

Il cittadino-utente ha diritto di proporre reclami, che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

DIRITTO AL RISPETTO DELLA PRIVACY

Il cittadino-utente ha diritto ad acconsentire o meno a fornire il consenso al trattamento dei dati sensibili che lo riguardano, al rispetto della semplificazione amministrativa ed all'accesso alla documentazione che lo riguarda a presentare autocertificazioni e dichiarazioni sostitutive, secondo la normativa vigente.

A tale scopo UNI X Poliambulatorio S.r.l. ha adottato la normativa sulla privacy (di cui al Decreto Legislativo 196/03) come impegno condiviso da tutta l'Azienda garantendo la Sua riservatezza effettuando delle scelte organizzative di carattere sostanziale, con conseguente impegno in termini di risorse e formazione.

Affinché lo sforzo di attuazione della normativa privacy sia tangibile e proficuo per l'intera utenza gli operatori sono soggetti ad un processo di formazione continuo e programmato.

L'Azienda vigila affinché i propri addetti, nell'adempimento dei propri compiti, utilizzino i dati e le informazioni relativi alla salute dei Pazienti con strumenti sia informatici che cartacei, idonei a garantire la sicurezza dei dati personali trattati.

L'interessato cui si riferiscono i dati personali ha la possibilità di esercitare, eventualmente anche a mezzo delega o procura scritta rilasciata a persone fisiche od Associazioni, i seguenti diritti:

- *conoscere l'esistenza di trattamenti di dati che lo riguardano;*
- *ottenere la conferma dell'esistenza o meno, agli atti dell'Azienda, di dati che lo riguardano;*
- *ottenere la cancellazione dei dati, sempre che non esistano obblighi di conservazione;*
- *ottenere la rettifica o l'aggiornamento dei dati;*
- *opporsi in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati che lo riguardano.*

I modelli per inoltrare le richieste possono essere scaricati dal nostro sito web o richiesti al personale dell'accettazione insieme ad un opuscolo (PRIVACY REALE E NON SOLO A PAROLE) che illustra i diritti esercitabili dal cittadino utente e il modo in cui UNI-X Poliambulatorio vigila sulla sicurezza dei dati trattati.

DOVERI

- Il Cittadino Malato quando accede in Struttura è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri Pazienti, con la volontà di collaborare con il personale medico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.
- L'accesso nella Struttura Sanitaria esprime da parte del cittadino-Paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale Sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.
- È un dovere di ogni Paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse.

- Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
- Chiunque si trovi in Struttura è chiamato al rispetto degli orari degli appuntamenti stabiliti al fine di permettere lo svolgimento della normale attività programmata.
- Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio.
- In Struttura è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella Struttura.
- L'organizzazione e gli orari previsti nella Struttura Sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
- È opportuno che i Pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della Struttura utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.
- Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

PREVENZIONE E PROTEZIONE

L'ufficio di coordinamento Prevenzione e Protezione (Spp), ha lo scopo di istituzionalizzare e implementare un sistema di prevenzione integrato per l'individuazione, la valutazione, la riduzione e il controllo dei fattori di rischio aziendali.

Il sistema di prevenzione è funzionale a migliorare la sicurezza e la qualità della vita dei lavoratori e dei Pazienti, dei visitatori e del personale delle ditte appaltatrici. Cura la programmazione e la gestione dei programmi annuali d'aggiornamento del personale aziendale così come previsto D.Lgs 626/94.

CODICE ETICO

Uni-X Poliambulatorio, in occasione dell'attività di adeguamento dei modelli di organizzazione e gestione alle prescrizioni del D. Lgs.231/2001, ha ritenuto di procedere nella redazione e predisposizione di un Codice Etico, che raccolga l'insieme dei principi di correttezza, lealtà, integrità, trasparenza, impegno morale e professionale che improntano, sin dalla costituzione, le relazioni dell'azienda verso il personale, i collaboratori ed i terzi.

L'adozione al Codice etico rappresenta una ulteriore garanzia che si aggiunge a quanto disposto dalla normativa vigente e dal sistema Qualità alla Norma ISO 9001:2008 adottato.

Il Codice Etico sarà l'insieme delle regole:

- di comportamento nei rapporti con gli interlocutori esterni, i collaboratori, il mercato e l'ambiente, alle quali informare la propria attività interna ed esterna, esigendone il rispetto da parte di tutti i collaboratori, i consulenti e, per quanto di competenza, gli interlocutori esterni;
- di organizzazione e gestione, finalizzate alla realizzazione di un sistema efficiente ed efficace di programmazione, esecuzione e controllo delle attività, tale da assicurare il costante rispetto delle regole di comportamento e prevenirne la violazione da parte di qualsiasi soggetto che operi per la Società.

RICERCA E SVILUPPO

Uni-X Poliambulatorio è impegnata da sempre a recepire l'innovazione, intesa sia come innovazione metodologica che come innovazione tecnologica, nell'ambito della Diagnostica per Immagini. Questo impegno si traduce nell'acquisizione della strumentazione tecnologicamente più avanzata ed in una continua revisione dei metodi di valutazione dei risultati clinici. L'ampia casistica in possesso consente inoltre l'elaborazione di studi clinici, sull'incidenza delle varie patologie e sulla validità delle metodologie adottate, che verranno posti all'attenzione della comunità scientifica italiana.