



# CARTA DEI SERVIZI

*Questo documento è stato redatto per illustrare e rendere chiari ed accessibili tutti i nostri servizi,  
garantire i diritti e i doveri dell'utente e di tutti coloro i quali sono interessati  
a conoscere sinteticamente la nostra struttura*

Prima edizione 15 dicembre 2020

## Indice

<b>1. PRESENTAZIONE CARTA DEI SERVIZI .....</b>	<b>3</b>
<b>2. LA STORIA DELL'AMBULATORIO .....</b>	<b>4</b>
<b>3. PRINCIPI ISPIRATORI.....</b>	<b>5</b>
I DIRITTI .....	6
I DOVERI .....	7
CARTA DEI DIRITTI DEL BAMBINO.....	7
<b>4. MISSIONE, FINALITÀ ISTITUZIONALI .....</b>	<b>8</b>
<b>5. ORGANIGRAMMA E MANSIONARIO .....</b>	<b>10</b>
ORGANIGRAMMA.....	10
MANSIONARIO.....	11
<i>Responsabile Poliambulatorio (RP)</i> .....	11
<i>Servizio Prevenzione e Protezione (SPP)</i> .....	11
<i>Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS)</i> .....	11
<i>Addetti anticendio (AA)</i> .....	12
<i>Responsabile Primo Soccorso (RPS)</i> .....	12
<i>Medico Compete (MCOM)</i> .....	12
<i>Direzione Sanitaria (DSA)</i> .....	13
<i>Medici Specialisti (MD)</i> .....	14
<i>PMA - Procreazione Medicalmente Assistita</i> .....	14
MEDICO SPECIALISTA IN GINECOLOGIA ED OSTETRICA .....	14
BIOLOGO .....	15
OSTETRICA .....	15
<i>Gestione farmaci (GFAR)</i> .....	15
<i>Gestione risorse tecnologiche (GRT)</i> .....	15
<i>Responsabile Segreteria (RSEG)</i> .....	15
<i>Gestione Comunicazione (COM)</i> .....	16
<i>Segreteria (SEG)</i> .....	16
<i>Laureati in Osteopatia (OST)</i> .....	16
<i>Terapisti della riabilitazione – Masso fisioterapisti (FKT)</i> .....	16
<b>6. SEDE AMMINISTRATIVA.....</b>	<b>17</b>
<b>7. ACCESSIBILITÀ DELLA STRUTTURA .....</b>	<b>17</b>
APERTURA.....	17
PRENOTAZIONE .....	18
ACCESSO .....	18
<b>8. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO.....</b>	<b>19</b>
PRIVACY E CONSENSO INFORMATO.....	19
INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE.....	19
RECLAMI .....	19
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO.....	19
<i>Funzioni principali</i> .....	20
<b>9. SERVIZI OFFERTI DALL'AMBULATORIO.....</b>	<b>21</b>
<b>10. SERVIZI A DISPOSIZIONE ALL'INTERNO DEL POLIAMBULATORIO .....</b>	<b>23</b>
<b>ALLEGATO A - MODULO PER LA SEGNALAZIONE DI DISSERVIZI .....</b>	<b>24</b>

# 1. Presentazione carta dei servizi

La Carta dei Servizi sanitari è uno strumento di pubblica utilità redatto allo scopo di tutelare i cittadini, nell'esercizio dei loro diritti di fruitori di prestazioni sanitarie e di informarli sulle modalità di erogazione e di accesso ai servizi sanitari.

Essa sancisce il "Patto per la salute" tra i cittadini e le Strutture erogatrici di servizi sanitari.

E', pertanto, atta a garantire l'ottemperanza degli orientamenti contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27-01-1994 e degli indirizzi formulati nel D.P.C.M. del 19-5-95.

La Direzione Sanitaria, a cui si deve il lavoro di coordinamento e di sintesi informativa che ha portato alla redazione della presente edizione della "Carta dei Servizi" orienta tutte le attività dell'Ambulatorio ai principi del miglioramento continuo del servizio sanitario erogato e dei processi. In coerenza con tali principi, l'aggiornamento della "Carta dei Servizi" vuole essere un'attività di supporto per un percorso di aggiornamento continuo dei processi di informazione e comunicazione dell'offerta assistenziale del Campus Medico in favore degli utenti.

Già con questa prima edizione la direzione dell'Ambulatorio intende perseguire i seguenti obiettivi:

- delineare l'attuale quadro organizzativo;
- presentare i principali servizi offerti;
- indicare le modalità di accesso ai vari servizi;
- individuare il referente addetto ai rapporti con il pubblico;
- adottare misure per la tutela dei diritti dei cittadini;
- facilitare l'accesso all'utenza, rendendola partecipante dello sviluppo dei servizi;
- migliorare l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni erogate;
- sviluppare le iniziative per la formazione permanente del personale medico e paramedico;
- garantire la privacy dell'utente;
- avviare ricerche mirate al gradimento dei servizi da parte dell'utenza.

Al fine di consentire, a partire dalla presente edizione, un aggiornamento "in tempo reale" dei contenuti informativi della "Carta", all'edizione cartacea della Carta dei Servizi viene affiancata l'edizione informatica, consultabile sul sito web aziendale.

Gli operatori dell'Ambulatorio e gli utenti interessati, ma non solo loro, sono invitati a fornire contributi e suggerimenti finalizzati a perfezionare ed arricchire i contenuti e le modalità delle informazioni contenute nella "Carta dei Servizi".

## 2. La storia dell'Ambulatorio

L'ambulatorio Campus Medico nasce nell'agosto 2008 in altra sede sempre nel comune di Varese. Nel 2018 viene acquisito, insieme all'ambulatorio di medicina sportiva, dalla società Casa di cura privata le Terrazze. L'obiettivo è quello di ampliare l'offerta di prestazioni sanitarie a favore dei cittadini.

Nell'ottobre del 2020 Campus Medico si trasferisce nella nuova sede in via Mazzini 10 affiancando il Poliambulatorio "Le Terrazze Varese" e l'ambulatorio di Medicina Sportiva.

Nel 2020 l'offerta ambulatoriale viene ampliata e potenziata inserendo tra i servizi offerti la ginecologia e nel 2021 ottenendo l'autorizzazione per la PMA di 1° livello. Con questo acronimo si intende Procreazione Medicalmente Assistita, ossia un'area di medicina di alta specialità e complessità che ha come obiettivo aiutare le coppie con difficoltà ad avere figli in modo naturale e a esaudire questo desiderio con un'assistenza specializzata.

L'introduzione in Campus Medico di questa branca specialistica apre la strada a nuovi progetti che vedono al centro i bisogni di tutte le donne.

Il Campus Medico si avvale inoltre dell'esperienza e della multidisciplinarietà degli altri ambulatori andando ad inserirsi in un progetto di più vaste dimensioni e più attori che pone al centro dell'attenzione i bisogni ed il benessere psico-fisico del paziente nella sua accezione più estesa, con l'obiettivo di concorrere al suo mantenimento e miglioramento.

Le parole chiave su cui si basa l'operato dei professionisti e del personale del Campus Medico sono: professionalità, attenzione, ascolto dei bisogni, cortesia, riservatezza, accoglienza e disponibilità, il tutto racchiuso in una struttura di nuova costruzione e all'avanguardia.

### 3. Principi ispiratori

L'Ambulatorio, si impegna a aderire ai seguenti diritti e doveri derivanti da numerose normative nazionali ed internazionali:

- Carta dei diritti dell'utente" American Hospital Association 1973
- "Carta dei diritti del malato" adottata dalla CEE in Lussemburgo 6-9 maggio 1979 presentata a Bruxelles il 15/11/2002
- "Carta dei 33 diritti del cittadino" Roma 29.6.1990
- Art. 25 della "Dichiarazione universale dei diritti dell'Uomo"
- Art. 11 e 13 della "Carta sociale europea 1961" riveduta nel
- Art. 12 della "Convenzione internazionale dell'ONU sui diritti economici, sociali, culturali"
- Risoluzione n° 23 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, 1970
- Principi della Costituzione espressi negli articoli 2, 3 e 32
  
- **Eguaglianza:** i servizi e le prestazioni sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche.
- **Imparzialità:** i servizi e le prestazioni sono erogati adottando verso gli utenti comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.
- **Continuità:** i servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni, nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali.
- **Diritto di scelta:** tutti i cittadini possono liberamente scegliere di avvalersi dei servizi dell'ambulatorio
- **Partecipazione:** gli utenti sono impegnati a collaborare al miglioramento della qualità dei servizi erogati, anche attraverso li suggerimenti o reclami.
- **Efficienza ed efficacia:** gli operatori dell'ambulatorio sono costantemente impegnati a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza e di efficacia.

## I Diritti

- L'utente ha il diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- Durante la permanenza l'utente ha diritto: ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome (anziché con un numero); ad essere trattato con cortesia e disponibilità, nel rispetto e salvaguardia della propria privacy.
- L'utente ha il 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 ivi vi lavorano.
- L'utente ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
- In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, l'utente ha il diritto di ricevere notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento della inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego dell'utente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
- L'utente ha il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi anche se eseguibili in altre strutture; ove l'utente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui al punto precedente.
- L'utente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria visita e ad ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
- L'utente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi. Le segnalazioni di disservizio e i reclami possono essere presentati utilizzando gli appositi moduli predisposti in segreteria

## I Doveri

- L'utente, durante la permanenza in Ambulatorio, è invitato a tenere un comportamento responsabile nel rispetto e nella comprensione dei diritti di tutti; deve collaborare con i medici ed il personale sanitario informando gli stessi di eventuali patologie croniche da cui fosse affetto e delle eventuali terapie praticate.
- L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno delle strutture sanitarie, considerandoli patrimonio di tutti e quindi anche proprio.
- Chiunque si trovi all'interno dell'Ambulatorio è chiamato al rispetto degli orari e delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria; le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutti gli utenti.
- E' doveroso il rispetto del divieto di fumare e dell'uso di telefoni cellulari.
- Alle visite di controllo l'utente dovrà portare con se la documentazione sanitaria relativa alle visite precedenti.
- L'utente ha il diritto ad una corretta informazione sanitaria ma è anche suo dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.
- L'utente è tenuto, per quanto è possibile, a presentarsi nel rispetto della dignità e della cura personale.

## Carta dei diritti del bambino

L'Azienda aderisce ai principi della Convenzione Internazionale sui diritti del fanciullo, approvata il 20 novembre 1989 dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite e ratificata nel nostro paese con la legge n. 176 del 27 maggio 1991:

- Il bambino ha diritto al godimento del massimo grado raggiungibile di salute.
- Il bambino ha diritto a essere assistito in modo "globale".
- Il bambino ha diritto a ricevere il miglior livello di cura e assistenza.
- Il bambino ha diritto al rispetto della propria identità.
- Il bambino ha diritto al rispetto della propria privacy.
- Il bambino ha diritto alla tutela del proprio sviluppo fisico, psichico e relazionale.
- Il bambino ha diritto ad essere informato sulle proprie condizioni di salute e sulle procedure a cui verrà sottoposto con un linguaggio comprensibile ed adeguato al suo sviluppo e alla sua maturazione.
- Il bambino ha diritto ad essere coinvolto nel processo di espressione del consenso/dissenso alle pratiche sanitarie che lo riguardano.
- Il bambino ha diritto a essere protetto da ogni forma di violenza, di maltrattamento o di sfruttamento, di abbandono o di negligenza.

## 4. Missione, finalità istituzionali

I valori fondamentali sui quali si fonda l'attività dell'ambulatorio sono:

- \_ il soddisfacimento dei bisogni dell'utente;
- \_ il personale, come bene per garantire al meglio le prestazioni di cui l'utente necessita;
- \_ l'innovazione a tutti i livelli, per sostenere i continui cambiamenti in corso nel settore;
- \_ la ricerca della massima efficienza possibile.

L'indirizzo dato alla politica aziendale coincide con la volontà di rendere razionali, ripetibili e oggettive le procedure e verificare il rispetto delle regole di buona erogazione dei servizi. In tal modo si tende a non affidarsi semplicemente alla logica ed al buon senso degli operatori, ma a garantire l'utente che tutto quanto accade è, ove possibile, pianificato, sottoposto a valutazione da parte di più soggetti e tenuto sotto controllo.

In sintesi la Direzione ha definito la seguente politica:

- porre la missione Aziendale al di sopra delle logiche imprenditoriali;
- favorire, nel tempo più breve possibile, il recupero e il ripristino delle funzioni e della condizione di benessere dei soggetti traumatizzati, affetti da patologie muscolo-scheletriche o neurologiche;
- favorire un percorso personalizzato e privilegiato per coppie che necessitano di aiuto per diventare genitori;
- accompagnare la donna prima, durante e dopo la gravidanza e in tutte le altre tappe del percorso esistenziale femminile: adolescenza, età fertile, menopausa e senilità;
- valorizzare la capacità professionale delle risorse umane mediante efficaci attività di selezione, valutazione, addestramento ed aggiornamento;
- rendere trasparenti all'esterno le varie attività della struttura (orari di visita elastici, continuità delle informazioni, ecc...);
- garantire al personale ed agli utenti l'utilizzo di mezzi ed attrezzature efficienti e sicure;
- prevenire i problemi ed intervenire comunque con celerità per risolvere quelli che si siano manifestati, definendo azioni per evitare che si ripetano;
- rispettare la legislazione vigente inerente alle attività compiute.

Gli obiettivi saranno perseguiti attraverso la definizione di valori misurabili che indirizzino i principali processi dell'azienda verso il miglioramento continuo della soddisfazione del Cliente, dell'efficacia e dell'efficienza dei processi; specifici piani di azione terranno conto delle attività da svolgere, dei tempi e delle risorse necessarie e saranno costantemente monitorati al fine di verificare il raggiungimento dei risultati attesi.

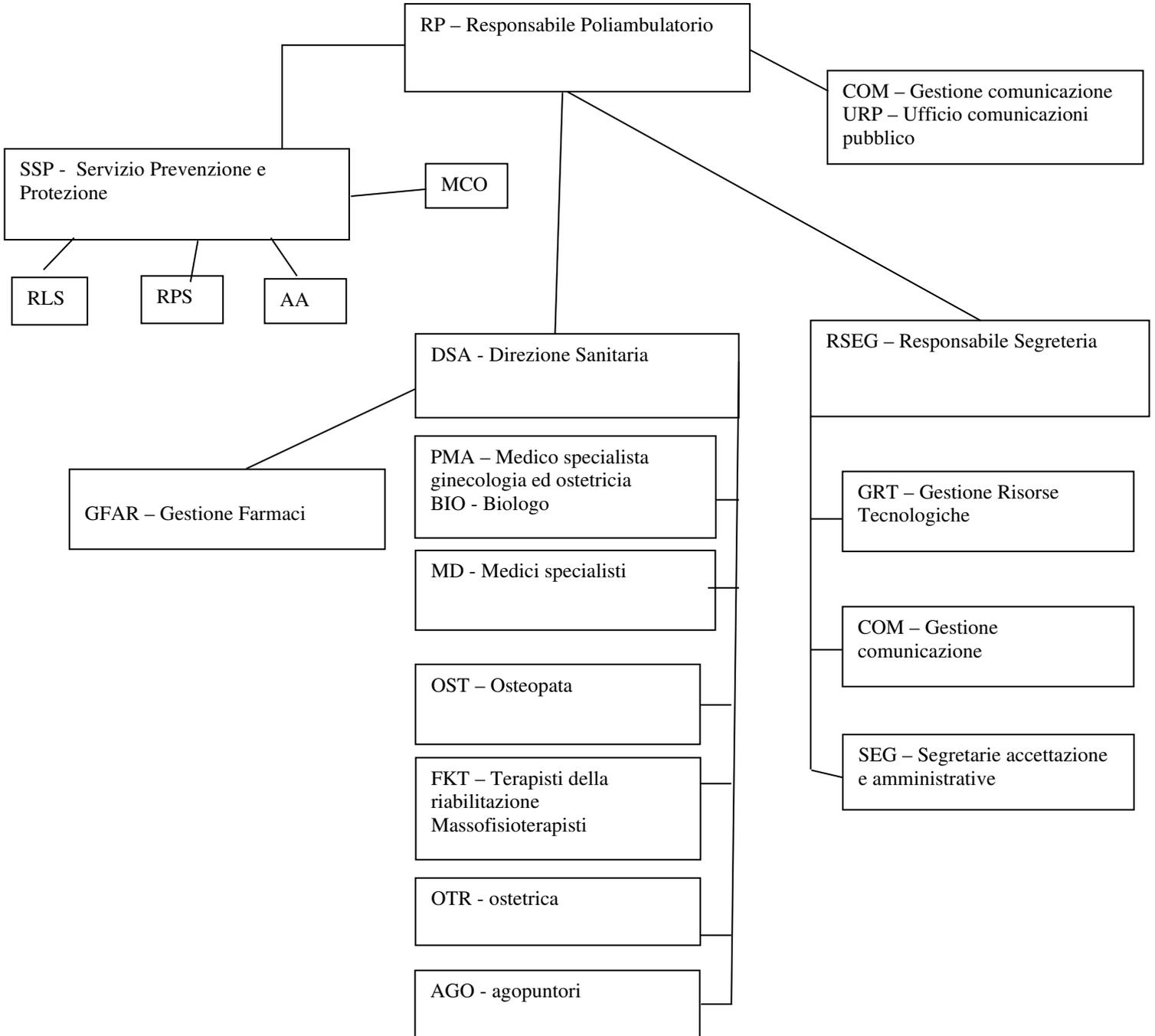
La Direzione del Campus Medico, nella convinzione che la partecipazione di tutto il personale sia indispensabile per fornire servizi di qualità, persegue il coinvolgimento del personale a tutti i livelli, stimolandone l'azione di miglioramento continuo.

La politica aziendale del Campus Medico, nell'arco del suo intero ciclo di vita, sarà basata sulle seguenti considerazioni di base:

- mantenere un rapporto numerico tra il personale e gli utenti tale da garantire la continuità e la qualità dei servizi;
- aumentare la ricettività della struttura senza sminuire la qualità dei servizi offerti;
- potenziare gli ambienti comuni e le apparecchiature mediche ed amministrative;
- definire e divulgare la Carta dei servizi;
- perseguire l'efficacia e l'efficienza dei servizi offerti, sia dal punto di vista sociale che sanitario attraverso un sistema di monitoraggio continuo del livello di soddisfazione, accogliendo, esaminando e gestendo con sollecitudine i reclami ed i suggerimenti di utenti e personale traducendoli in azioni di miglioramento;
- fare attenzione ai costi della non qualità, in modo da aumentare la propria competitività sul mercato;
- pianificare ed attuare programmi di addestramento e formazione del personale mirati alla divulgazione della politica aziendale ed al miglioramento delle capacità individuali e collettive, mediante l'utilizzo di risorse e professionalità interne ed esterne;
- rispettare il tempo delle persone, riducendo al minimo le attese e semplificando le formalità per l'accesso alle prestazioni;
- fornire informazioni corrette e chiare su tutto ciò che concerne i servizi, con particolare attenzione alla segnaletica e ad ogni forma di comunicazione sia verbale che scritta;
- rispettare la dignità delle persone, instaurando un rapporto tale da limitare i disagi, mettendole in condizione di esprimere i suoi bisogni ed offrendo la massima riservatezza;
- garantire il diritto alla differenza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione e promuovendo trattamenti che tengano conto delle specificità derivanti dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla cultura e dalla religione;
- trasmettere informazioni affinché le persone siano in grado di decidere in modo consapevole in merito alla propria salute ed alle proprie abitudini di vita, informando durante il trattamento sanitario, in modo comprensibile, chiaro e completo.

## 5. Organigramma e mansionario

### Organigramma



## **Mansionario**

### **Responsabile Poliambulatorio (RP)**

*Dott.ssa Sabina Copes*

Responsabilità specifica di questa funzione è perseguire il raggiungimento degli obiettivi e della politica della Direzione nel rispetto dell'obiettivo principale che consiste nel consolidare ed accrescere la posizione dell'Ambulatorio nell'offerta dei servizi medici.

Mansioni fondamentali:

- Tradurre le strategie e le politiche in obiettivi misurabili assegnati a ciascun responsabile di processo.
- Rendere disponibili mezzi e risorse adeguate al raggiungimento degli obiettivi prefissati.
- Verificare il raggiungimento degli obiettivi attraverso sistematici riesami del Sistema Aziendale.
- Coordinare le risorse alle proprie dipendenze, motivando e sostenendo la struttura nell'applicazione del miglioramento continuo.
- Favorire rapporti di collaborazione fra i dipendenti e il miglioramento del clima aziendale.

### **Servizio Prevenzione e Protezione (SPP)**

*Dott.ssa Patrizia Carretta*

Responsabilità specifica di questa funzione è promuovere, assicurare e gestire il rispetto delle normative interne ed esterne in materia di sicurezza ed ambiente.

Mansioni fondamentali

- Promuovere la completa osservanza delle norme e disposizioni vigenti in materia antinfortunistica e di igiene ambientale.
- Provvedere alla redazione della documentazione di registrazione prevista dalle normative di riferimento.
- Gestire i rapporti con gli enti esterni competenti in materia di sicurezza ed ambiente.
- Presentare alla Direzione Aziendale proposte per ovviare ad eventuali carenze riscontrate.

### **Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS)**

*Dott.ssa Augugliaro Siria*

- Persona eletta o designata per rappresentare i lavoratori per quanto concerne gli aspetti della salute e della sicurezza durante il lavoro;
- Il Rappresentante per la Sicurezza dovrà partecipare ad uno specifico corso di formazione della durata di 32 ore.

## **Addetti antincendio (AA)**

*Dott.ssa Patrizia Carretta*

- L'addetto antincendio è secondo gli art. 18 e art. 43 del D.L. 81/08 il lavoratore che ha avuto il compito di mettere in pratica le attività di:
  - prevenzione degli incendi
  - evacuazione dei luoghi di lavoro

I compiti specifici dell'addetto sono anche quelli di collaborare all'individuazione dei rischi antincendio presenti nei luoghi di lavoro e proporre soluzioni per eliminare o mitigare i rischi; verificare le vie di sicurezza ed evacuazione, occuparsi della realizzazione delle misure di segnalazione dei rischi di incendio, assicurarsi della buona funzionalità dei sistemi di protezione personale antincendio.

Gli addetti effettuano 4 ore di formazione in quanto l'attività dell'Ambulatorio è classificata con rischio basso.

## **Responsabile Primo Soccorso (RPS)**

*Dott.ssa Augugliaro Siria*

- Gli addetti al pronto soccorso, designati ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera b), del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, devono essere formati con istruzione teorica e pratica per l'attuazione delle misure di primo intervento interno e per l'attivazione degli interventi di pronto soccorso.

I requisiti del personale addetto e la sua formazione, individuati secondo la natura dell'attività, al numero dei lavoratori e ai fattori di rischio, sono individuati dal decreto ministeriale 15 luglio 2003, n. 388 (art. 45 comma 2). La formazione dei lavoratori designati e' svolta da personale medico.

## **Medico Compete (MCOM)**

*Dott. Miceli*

Il medico competente viene nominato dal datore di lavoro e svolge la propria opera in qualità di libero professionista:

- collabora con il datore di lavoro e con il servizio di prevenzione e protezione alla valutazione dei rischi, anche ai fini della programmazione, ove necessario, della sorveglianza sanitaria, alla predisposizione della attuazione delle misure per la tutela della salute e della integrità psico-fisica dei lavoratori, all'attività di formazione e informazione nei confronti dei lavoratori, per la parte di competenza, e alla organizzazione del servizio di primo soccorso considerando i particolari tipi di lavorazione ed

esposizione e le peculiari modalità organizzative del lavoro. Collabora inoltre alla attuazione e valorizzazione di programmi volontari di «promozione della salute», secondo i principi della responsabilità sociale;

- programma ed effettua la sorveglianza sanitaria di cui all'articolo 41;
- istituisce, aggiorna e custodisce, sotto la propria responsabilità, una cartella sanitaria e di rischio per ogni lavoratore sottoposto a sorveglianza sanitaria

## **Direzione Sanitaria (DSA)**

*Dott.ssa Serena Martegani*

Responsabilità specifica di questa funzione è coordinare e supervisionare l'attività del personale medico e paramedico.

Mansioni fondamentali:

- Supervisionare ed approvare la programmazione dei turni dei medici specialisti e del personale interno (fisioterapisti, studenti di medicina, specializzandi).
- Vigilare sul mantenimento di idonee condizioni igieniche e di sicurezza in tutti gli ambienti interni ed esterni di pertinenza della struttura.
- Supervisionare ed approvare la corretta redazione e conservazione delle cartelle cliniche degli utenti.
- Vigilare sull'efficienza delle risorse assegnategli (in termini di qualifica e competenza professionale, funzionamento di attrezzature e strumenti sanitari, ecc.) con la collaborazione della Direzione Amministrativa e del Personale, sottoponendo alla Direzione Aziendale gli elementi per la valutazione periodica delle stesse.
- Definire le specifiche d'acquisto dei prodotti utilizzati nell'area sanitaria (attrezzature, strumenti, prodotti per la pulizia e per l'igiene) da trasmettere alla Direzione Amministrativa e del Personale.
- Curare i rapporti esterni con gli Organismi Universitari, ministeriali, regionali in materia scientifica.
- Intrattenere rapporti con enti di ricerca e di studio e con soggetti istituzionalmente competenti a trattare materie di interesse scientifico.
- Tutelare sulla salvaguardia e sul rispetto degli aspetti etici che sia la professione medica che la professione infermieristica presuppongono
- Definire progetti di collaborazione scientifica con strutture sanitarie private o pubbliche, con studenti di medicina, di scienze-motorie, di fisioterapia per attività "pratiche" riguardanti tesi di specialità o laurea, con riviste scientifiche per la pubblicazione di articoli.
- Coordina la partecipazione del personale medico e paramedico a congressi per la formazione continua in modo da garantire un turn-over del personale adeguato alle necessità della struttura nel rispetto delle esigenze di ciascun professionista.

In allegato "c" è presente il curriculum vitae del Direttore Sanitario

## **Medici Specialisti (MD)**

*Dott. Fabrizio Morandi*  
*Dott. Camillo Tosetto*  
*Dott. Andrea Pozzi*  
*Dott. Mauro Boscarini*  
*Dott. Giuseppe Taldone*  
*Dott. Marco Burrone*  
*Dott.ssa Maria Luisa Delodovici*  
*Dott. Ottavio Amatruda*  
*Dott. Roberto Vignando*  
*Dott.ssa Paola Guffanti*  
*Dott.ssa Nisoli Raffaella*  
*Dott. Matteo Casali*  
*Dott. Vincenzo Pellecchia*  
*Dott. Alberto Roggia*  
*Dott.ssa Elena Baratelli*  
*Dott.ssa Rosella Carosio*  
*Dott. Alessandro Marchesi*  
*Dott. Mauro Fantoni*  
*Dott.ssa Mara Zanirato*  
*Dott.ssa Elena De Toma*  
*Dott. Alessandro Lizioli*  
*Dott. Mario Soldati*  
*Dott.ssa Maria Grazia Terreni*  
*Prof. Giuseppe Spriano*  
*Dott.ssa Bottinelli Alessandra*  
*Dott.ssa De Santis Chiara*  
*Dott. Galdini Alessandro*

I medici hanno il compito di effettuare visite specialistiche in base alla programmazione concordata con la Direzione Sanitaria. I medici sono responsabili delle cartelle cliniche degli utenti fino al momento della loro archiviazione.

## **PMA - Procreazione Medicalmente Assistita**

Medico Specialista in Ginecologia ed ostetricia

Il medico specialista in Ginecologia ed ostetricia, con esperienza in procreazione medicalmente assistita di almeno 5 anni, è responsabile di tutta l'attività di PMA eventualmente svolta anche da altri specialisti afferenti alla struttura.

*Dott.ssa Mara Zanirato – responsabile*

#### Biologo

Il biologo, con esperienza in procreazione medicalmente assistita di almeno 2 anni, si occupa delle analisi del campione del liquido seminale con l'ausilio delle attrezzature messe a disposizione della struttura

*Dott. Luigi Mazzagatti*

#### Ostetrica

L'ostetrica affianca ed assiste il medico specialista durante tutta l'attività di PMA effettuando anche, in autonomia, i prelievi.

*Dott.ssa Giorgia Piloni*

### **Gestione farmaci (GFAR)**

*Dott.ssa Serena Martegani*

Responsabilità specifica di questa funzione è organizzare le procedure di stoccaggio e conservazione dei farmaci, controllare e segnalare i prodotti sotto scorta, gestire i campioni, effettuare verifiche periodiche sullo stato di conservazione dei farmaci stoccati.

### **Gestione risorse tecnologiche (GRT)**

*Dott.ssa Patrizia Carretta*

Assicurare la tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione al fine di garantire la totale affidabilità delle misure effettuate.

Assicurare l'efficienza delle risorse tecnologiche in dotazione alla società mediante la programmazione e l'effettuazione degli opportuni interventi di manutenzione sia ordinaria che straordinaria.

### **Responsabile Segreteria (RSEG)**

*Dott.ssa Patrizia Carretta*

Responsabilità specifica di questa funzione è coordinare e supervisionare i processi relativi a gestione risorse umane.

- Collaborare con la Direzione Sanitaria nella programmazione dei turni del personale medico e paramedico.
- Mantenere la registrazione delle presenze del personale e custodirne la documentazione.
- Assicurare una ottimale selezione, impiego e sviluppo delle risorse umane coerentemente con gli obiettivi della Società, gestendo processi di formazione continua miranti allo sviluppo di competenze specifiche, in risposta ad esigenze rilevate dalle varie funzioni aziendali.

## **Gestione Comunicazione (COM)**

*Dott.ssa Patrizia Carretta*

Responsabilità di questa funzione è attivare una efficace ed efficiente comunicazione aziendale e comunicazione con il pubblico, diffondere le informazioni, aggiornare la carta dei servizi, secondo le indicazioni regionali e controllare la procedura del consenso informato (ove fosse richiesto).

## **Segreteria (SEG)**

*Dott.ssa Siria Augugliaro*

*Sig.ra Rossella Marchesini*

*Sig.ra Laura Caravati*

Responsabilità di questa funzione è la gestione del servizio dalla prenotazione e l'archiviazione delle prescrizioni. Si occupano di tutte le attività generiche di segreteria, e del primo contatto telefonico con il pubblico.

## **Laureati in Osteopatia (OST)**

*Dott. Claudio Galleani*

*Dott. Francois D'Avanzo*

*Dott. Philippe Poucet*

In autonomia effettuano una prima visita di valutazione osteopatica e a seguire trattamenti con cadenza, quantità e tipologia personalizzate.

## **Terapisti della riabilitazione – Masso fisioterapisti (FKT)**

*Dott.ssa Celestina Affri*

*Dott.ssa Manuela Mugellini*

*Dott. Carlo Parolini*

*Dott. Claudio Galleani*

Seguendo le prescrizioni mediche interne od esterne previste per il paziente in materia di riabilitazione, applicano le metodiche e le tecniche idonee previste eventualmente con l'ausilio di macchinari. Riferimento medico interno dell'ambulatorio è il Direttore Sanitario.

## **Laureati in Ostetricia - (OTR)**

*Dott.ssa Tassarolo Francesca*

*Dott.ssa Piloni Giorgia*

## **Agopuntori - (AGO)**

*Dott.ssa Irmici Alessandra*

*Dott. Groppi Giacomo*

*Dott. Taras Alberto*

## 6. Sede amministrativa

Sede amministrativa

Casa di Cura Privata “Le Terrazze”

Via Foscolo 6– 21100 Cunardo

### 6.1 Sede Operativa

Sede degli ambulatori:

Via Medaglie d'oro 19/29/31 ingresso Via Mazzini 8 – 21100 Varese

## 7. Accessibilità della struttura

N.B. A partire dal 04 maggio 2020 sono in vigore le nuove linee guida per l'accesso alla struttura atte al contenimento del contagio da covid-19 e per lo svolgimento in sicurezza delle prestazioni sanitarie (VEDI ALLEGATO)

L'Ambulatorio è una struttura priva di barriere architettoniche e pertanto raggiungibile anche dai disabili ai quali sono riservati alcuni posti auto nel parcheggio adiacente all'Ambulatorio.

La struttura è raggiungibile:

- con i mezzi propri;
- con i servizi pubblici di autobus e treno

### Apertura

<b>Orario di apertura segreteria</b>	<b>Dal lunedì al venerdì</b>
	8.00 - 19.00
	<b>Sabato</b>
	8.00 - 12.30
<b>Orario di apertura ambulatori medici</b>	<b>Dal lunedì al venerdì</b>
	8.00 – 19.00
	<b>Sabato</b>
	8.00-13.00

## Prenotazione

Le prenotazioni possono essere effettuate dall'interessato

- o allo sportello negli orari di segreteria
- o telefonicamente

Nel corso della telefonata l'utente riceverà tutte le informazioni relative ad un corretto espletamento della prestazione direttamente dall'operatore. L'utente può presentarsi direttamente il giorno stesso della prenotazione per effettuare le procedure di accettazione, salvo diverse indicazioni

- o tramite e-mail è possibile effettuare una riserva di prenotazione, indicando anche giorni ed orari preferenziali, che sarà poi esaudita entro 24 ore lavorative.

## Accesso

### Trattamenti fisioterapici:

per prenotare un ciclo di trattamenti di fisioterapia è necessaria la richiesta di un medico con la diagnosi e l'indicazione della terapia consigliata oppure in mancanza di tale prescrizione è possibile effettuare una visita con i medici specialisti, fisiatri od ortopedici attivi presso l'ambulatorio.

Qualora la prescrizione medica contenga più terapie è possibile concentrarle in un'unica fascia oraria, compatibilmente con l'organizzazione dei vari servizi.

L'utente ha l'obbligo di segnalare anche telefonicamente, con adeguato tempo di preavviso, l'impossibilità ad essere presente all'appuntamento prestabilito. Analogamente dovrà essere segnalato l'eventuale ritardo.

### Trattamenti osteopatici e di agopuntura:

per prenotare un ciclo di trattamenti di osteopatia e di agopuntura è necessario sottoporsi ad una prima visita di valutazione effettuata dall'osteopata o dal medico che pratica l'agopuntura. Tale visita definirà la tipologia ed il numero di sedute necessarie.

### Visite mediche specialistiche ed altri servizi:

la prenotazione di una visita medica specialistica può essere effettuata con due modalità: optando per il medico di branca prediletto oppure, se non c'è una preferenza, scegliendo la prima data disponibile.

### Visite specialistiche ginecologiche, ostetriche e laboratorio di biologia

All'atto della prenotazione verranno comunicate le indicazioni e le prescrizioni per necessarie per effettuare la prestazione richiesta

## 8. Ufficio relazioni con il pubblico

### Privacy e consenso informato

Tutti gli utenti all'atto della prima accettazione devono esprimere il proprio consenso per iscritto al trattamento dei dati personali a norma di legge. Il mancato consenso al trattamento dei dati personali comporta l'impossibilità ad eseguire le prestazioni richieste.

Nel caso di accertamenti che possono presentare rischi di varia entità il paziente deve essere informato e deve rilasciare il proprio consenso per iscritto, consenso che viene conservato nella scheda clinica.

### Indagine sulla soddisfazione dell'utente

Nella sala d'attesa è posto un apposito contenitore nel quale l'utente può inserire, in modo anche anonimo, le proprie considerazioni e valutazioni sulle prestazioni ricevute. Questa indagine consente alla Direzione Aziendale di reperire elementi utili per effettuare una relazione annuale di autovalutazione in cui sono esplicitati i risultati conseguiti in rapporto agli standard stabiliti e che saranno utilizzati in sede di conferenza generale per migliorare la qualità dei servizi erogati.

### Reclami

Il Campus Medico garantisce la tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità della prestazione.

La tutela è prevista:

per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia-efficienza, che abbia limitato o negato, al reclamante la fruibilità della prestazione;

del piano sanitario regionale e delle norme sull'autorizzazione;

dei principi contenuti nel contratto di lavoro sui doveri e comportamento dei dipendenti;

dei principi etici e deontologici inerenti l'esercizio delle professioni sanitarie dei professionisti.

La tutela degli utenti avviene attraverso l'

### Ufficio relazioni con il pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è il luogo di incontro tra gli utenti e l'Ambulatorio ed è stato istituito per facilitare la comunicazione e la partecipazione consentendo agli utenti la possibilità di tutelarsi verso qualsiasi disservizio o comportamento lesivo dei principi ai quali si ispira questa Carta dei Servizi.

La segreteria dell'Ambulatorio e tutto il personale amministrativo svolgono le mansioni di Ufficio Relazioni con il Pubblico, disponibili a ricevere osservazioni e reclami presentati dagli utenti.

## Funzioni principali

1. Fornire informazioni sulle modalità di utilizzo dei servizi e sugli atti amministrativi svolti.  
Accogliere segnalazioni e reclami per disservizi e comportamenti che impediscono o limitano l'accesso alle prestazioni sanitarie. Le segnalazioni possono essere inoltrate alla segreteria di persona, telefonicamente, via fax, per posta, posta elettronica, utilizzando dove possibile l'apposito modulo (allegato a, riportato nella pagina seguente).
2. L'ufficio è tenuto inoltre a fornire risposte tempestive alle segnalazioni ed alle richieste che prevedono un immediato trattamento.
3. Monitorare sistematicamente i bisogni e i livelli di soddisfazione degli utenti verso i servizi offerti dall'Ambulatorio e proporre, ove necessario, adeguamenti correttivi per migliorare la qualità delle prestazioni.
4. Collaborare all'aggiornamento della Carta dei Servizi previsto a cadenza annuale.

## 9. Servizi offerti dall'Ambulatorio

### Visite specialistiche

Visita specialistica ortopedica
Visita specialistica cardiologica
Visita specialistica dermatologica
Visita specialistica endocrinologica
Visita specialistica fisiatrica
Visita specialistica ginecologica con ecografia
Visita specialistica nefrologica
Visita specialistica neurologica
Visita specialistica neurochirurgica
Visita specialistica malattie infettive
Visita specialistica otorinolaringoiatrica
Visita specialistica psichiatrica
Visita specialistica psicologica
Visita specialistica reumatologica
Visita specialistica urologica

## Fisioterapia

FKT di mobilizzazione articolare
FKT di potenziamento muscolare
FKT di rieducazione posturale
FKT propriocettiva
Riabilitazione neurologica
Linfodrenaggio
Massoterapia
Magnetoterapia
Elettrostimolazioni (compex) e tens
Ultrasuoni
Tecar terapia

## Altri servizi specialistici

Trattamento di agopuntura
Trattamento osteopatico
Riabilitazione pavimento pelvico
Eco- color doppler cardiaco
Eco- color doppler cardiaco pediatrico
Elettrocardiogramma basale (ECG)
ECG dinamico Holter – 3C e 12C
Monitoraggio della pressione arteriosa (MAP)

Consulenza ostetrica
Biologia della riproduzione
Pap-test, prenatal safe, tamponi, esami ematici ambito ginecologico

## 10. Servizi a disposizione all'interno del Poliambulatorio

L'ambulatorio è situato all'interno del Poliambulatorio "Le Terrazze" di Varese che è dotato di:

Pagamento con bancomat, carta di credito
Parcheggio con posti riservati per i disabili
Parcheggio riservato Ambulanza
Punto prelievi
Ambulatorio di Medicina dello Sport convenzionato con la Regione Lombardia
Poliambulatorio medico con diagnostica per immagini
Servizio di endoscopia digestiva

## Allegato a - Modulo per la segnalazione di disservizi

Data ..... n° progressivo.....

Cognome..... Nome .....

Tel..... Età .....

Residente.....

Prestazione erogata.....

Chi subisce il disagio (se diversa dal segnalante):

COGNOME.....NOME.....età.....

Relazione di parentela con il segnalante.....

Descrizione del problema:.....

.....

.....

.....

.....

.....

Il sottoscritto dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita alla presente segnalazione ai sensi del UE 2016/679, del D.lgs 196/2003, Dlgs 101/2018

Firma

.....

La segnalazione può essere presentata anche in forma anonima.