

# CARTA DEI SERVIZI

POLIAMBULATORI  
PRIVATI SAN LUIGI



# CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi ha come scopo principale la tutela dei diritti dei cittadini. Il suo contenuto riconosce la capacità di controllo diretto sulla qualità dei servizi offerti dalle strutture.

Questo controllo si fonda ed è reso possibile dall'adozione di standard di qualità che i Poliambulatori San Luigi si impegnano a rispettare e dalla informazione che ne viene data agli utenti e dalla verifica e controllo del rispetto degli standard e del grado di soddisfazione.

Gli obiettivi del documento sono quindi:

Promulgare la Vision, Mission e i Valori che caratterizzano l'organizzazione;

Illustrare i servizi offerti dai Poliambulatori per permettere una comunicazione efficace verso gli utenti;

Offrire al paziente uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi;

Testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, grazie anche alle opinioni espresse dagli utenti che hanno usufruito dei nostri servizi.

Questo documento è rivolto a Enti e Istituzioni, cittadini e interlocutori dei Poliambulatori San Luigi, ed è disponibile sul sito internet aziendale.

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

Le stesse informazioni sono pubblicate nel sito internet dei Poliambulatori San Luigi

LA DIREZIONE  
Poliambulatori San Luigi



# INDICE

## 1. CHI SIAMO

- L'Organizzazione
- La Struttura
- Mission
- Vision
- Valori
- Obiettivi
- Dove siamo

## 2. ATTIVITA' SANITARIA

## 3. SERVIZI

- Orario di apertura
- Orario di apertura punto prelievi
- Servizio di accettazione
- Servizio di prenotazione fisioterapia
- Organizzazione Aziendale
- Il Personale

## 4. MODALITA' DI PRENOTAZIONE

- Prenotazioni Prestazioni Ambulatoriali
- Prenotazioni Prestazioni Fisioterapia
- Accesso Diretto Punto Prelievi

## 5. STANDARD DI QUALITA'

## 6. DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

- Diritti del paziente
- Doveri del paziente

## 7. TEMPI DI ATTESA - CONVENZIONI

## 8. TARIFFARIO

## 9. SEGNALAZIONI E RECLAMI

## 10. QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

## 11. RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

## 12. NORMATIVE DI RIFERIMENTO

## ALLEGATO 1. MODULO DI RECLAMO - ELOGIO - SUGGERIMENTO

# 1. CHI SIAMO

## L'Organizzazione

I Poliambulatori San Luigi sono presenti a:

1. Giaveno (TO) dal 2014;
2. Orbassano (TO) dal 2018;
3. Avigliana (TO) dal 2020;
4. Torino (TO) dal 2022;

I Poliambulatori sono riconosciuti e autorizzati dalle Autorità Sanitarie competenti, ed erogano prestazioni in libera professione, per quanto riguarda la medicina specialistica ambulatoriale, gli esami di laboratorio e la riabilitazione.

I Centri si avvalgono di Medici Specialisti selezionati per la competenza e l'esperienza, infermieri e personale di fisioterapia qualificato e costantemente aggiornato sulle tecniche più moderne ed efficaci.

Le strumentazioni diagnostiche sono di aziende primarie e di ultima generazione, e garantiscono ai Medici Specialisti il miglior supporto per risposte adeguate ai quesiti diagnostici.

## La Struttura

I Poliambulatori San Luigi godono di strutture con metrature variabili da 300 metri a 600 metri quadrati, senza barriere architettoniche.

E' presente 1 palestra, 4 box per la riabilitazione strumentale e non, 34 ambulatori per le visite specialistiche e di diagnostica.

All'ingresso di ogni centro è situata una reception dotata di tre postazioni per l'accettazione e la gestione dei pazienti per visite specialistiche e diagnostica strumentale e un desk esclusivamente dedicato alle informazioni e prenotazioni del reparto di riabilitazione.

## Mission

La Mission dei Poliambulatori è quella di porre al centro dell'attività l'esigenza del paziente, il suo stato di salute, con l'attenzione umana e la competenza professionale, nel rispetto della dignità e della privacy, necessaria a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura, attraverso un'equipe sempre volta all'analisi dei risultati e a perseguire il miglioramento della qualità, attraverso l'applicazione condivisa di principi etici.

## Vision

I Poliambulatori intendono perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua e l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni integrandosi con il Sistema Sanitario regionale nella sfida continua volta all'abbattimento delle liste di attesa delle prestazioni di diagnostica oltre che ad essere un punto di riferimento per le prestazioni di riabilitazione.

## Valori

L'Azienda è impegnata nello sviluppo e nell'implementazione di un'organizzazione in cui ai servizi sanitari viene data piena responsabilità ai fini di garantire un continuo miglioramento dell'assistenza. Questo principio è identificato nel Governo Clinico, il cui programma si basa sulla politica del personale (formazione, aggiornamento ed incentivazione), sulla riduzione dei costi dovuti alla non qualità, sulla diffusione dei principi dell'Evidence Based Medicine, sulla pianificazione dei programmi di verifica e degli audit clinici documentati nel riesame della Direzione

## Obiettivi

Gli obiettivi dei Poliambulatori San Luigi sono i seguenti:

- Garantire efficacia ed efficienza dei processi aziendali e qualità del servizio erogato grazie l'utilizzo di risorse professionali costantemente aggiornate e attrezzature di ultima generazione;
- Adottare un Sistema di Qualità che permetta di regolare al meglio le attività della Struttura e a garantire e mantenere l'accreditamento istituzionale;
- Soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste, in collaborazione con partner per quanto riguarda le attività accreditate, nell'obiettivo comune di ridurre i tempi d'attesa, in particolare per le prestazioni diagnostiche ambulatoriali, nell'ambito della Programmazione Regionale;
- Monitorare costantemente e adeguare i fattori produttivi sia in termini di risorse umane che in termini di risorse tecnologiche;
- Garantire il rispetto del tempo, la dignità e i diritti del paziente attraverso:
  - la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;
  - tempi di attesa e procedure di prenotazione trasparenti;
  - il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;

- la possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista a cui affidarsi;
- la refertazione immediata per le prestazioni diagnostiche;
- un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
- rispetto della privacy.

## Dove siamo

1. La struttura di Giaveno è situata in Piazza Ruffinatti n° 11
2. La struttura di Orbassano è situata in Strada Gerbido n° 22/9
3. La struttura di Avigliana è situata in Corso Europa n° 7
4. La struttura di Torino è situata in Via dei Mille n° 7/A

tutte le strutture sono facilmente raggiungibili con i mezzi pubblici o in automobile.

### *In autobus o Metro:*

- Orbassano: la fermata dell'autobus blu o 5 più vicina è situata in via Cottolengo con una frequenza di 10 minuti circa durante tutto l'orario di apertura del Centro.
- Giaveno: la fermata dell'autobus blu vicina è situata in viale Regina Elena con una frequenza di un'ora circa durante tutto l'orario di apertura del Centro.
- Torino: la fermata dell'autobus/metro più vicina è situata in C.so Vittorio Emanuele II (stazione porta nuova) con una frequenza di 5 minuti circa durante tutto l'orario di apertura del Centro.
- Avigliana: non raggiungibile con autobus;

### *In treno:*

- Torino: il Poliambulatorio dista 5 minuti dall'uscita di C.so Vittorio Emanuele II della Stazione Centrale di Torino.
- Avigliana: il Poliambulatorio dista 5 minuti dall'uscita C.so Torino della Stazione di Avigliana.
- Orbassano: non raggiungibile in treno;
- Giaveno: non raggiungibile in treno

### *In automobile:*

- Torino: non è disponibile un parcheggio interno privato, ma c'è possibilità di parcheggio nelle aree limitrofe a pagamento, oppure ai park Bodoni e park Valdo Fusi.
- Orbassano: non è disponibile un parcheggio interno privato, ma c'è possibilità di parcheggio nelle aree limitrofe gratuitamente.
- Giaveno: non è disponibile un parcheggio interno privato, ma c'è possibilità di parcheggio nelle aree limitrofe gratuitamente.
- Avigliana: non è disponibile un parcheggio interno privato, ma c'è possibilità di parcheggio nelle aree limitrofe gratuitamente.

## 2. ATTIVITÀ SANITARIA

I Poliambulatori San Luigi erogano prestazioni di attività specialistica ambulatoriale e servizi di riabilitazione, entrambe con tariffe private agevolate.

### *Attività Specialistica Ambulatoriale*

Le branche specialistiche attive sono:

- Ambulatorio di Allergologia per Adulti e Pediatrica
- Ambulatorio di Andrologia
- Ambulatorio di Angiologia
- Ambulatorio di Cardiologia
- Ambulatorio di Chirurgia Generale
- Ambulatorio di Chirurgia Bariatrica
- Ambulatorio di Chirurgia Vascolare
- Ambulatorio di Dermochirurgia
- Ambulatorio di Dermatologia
- Ambulatorio di Diabetologia
- Ambulatorio di Diagnostica per Immagini
- Ambulatorio di Dietetica e Nutrizione
- Ambulatorio di Ematologia
- Ambulatorio di Endocrinologia
- Ambulatorio di Fisiatria
- Ambulatorio di Gastroenterologia
- Ambulatorio di Geriatria
- Ambulatorio di Logopedia
- Ambulatorio di Medicina Estetica
- Ambulatorio di Medicina Legale
- Ambulatorio di Medicina del Lavoro
- Ambulatorio di Medicina dello Sport
- Ambulatorio di Nefrologia
- Ambulatorio di Neurochirurgia
- Ambulatorio di Neurologia
- Ambulatorio di Neuropsicologia
- Ambulatorio di Oculistica
- Ambulatorio di Ortopedia
- Ambulatorio di Ginecologia, Ostetricia, Senologia
- Ambulatorio di Otorinolaringoiatria
- Ambulatorio di Pediatria
- Ambulatorio di Pneumologia
- Ambulatorio di Psichiatria
- Ambulatorio di Psicoterapia
- Ambulatorio di Reumatologia
- Ambulatorio di Riabilitazione Funzionale
- Ambulatorio di Terapia del Dolore
- Ambulatorio di Urologia

### ***Servizio di Diagnostica Strumentale:***

- Ecografia Angiologica
- Ecografia Cardiologica
- Ecografia Generale e Pediatrica
- Ecografia Ginecologica

### ***Presidio Riabilitazione***

#### ***Punto Prelievi***

Esami del Sangue  
Esame Feci  
Esame Urine e Urocoltura  
Pacchetti Screening Uomo e Donna  
Esami Allergologici di 2 e 3 livello

#### ***Specialità Ambulatoriali***

Visita Allergologica  
Visita Allergologica Pediatrica  
Visita Andrologica  
Terapia Riabilitativa Disfunzioni Erettili  
Terapia Riabilitativa Pavimento Pelvico  
Visita Angiologica  
Visita Cardiochirurgica  
Visita Cardiologia  
Elettrocardiogramma  
Visita Chirurgia Bariatrica  
Visita Chirurgia Estetica  
Visita Chirurgia Generale  
Visita Chirurgia Vascolare  
Laser Terapia Vascolare  
Visita Dermatologica  
Visita Dermochirurgica  
Laser Terapia Dermatologica  
Crio Terapia Chirurgica Dermatologica  
Videodermatoscopia Computerizzata  
Visita Diabetologica  
Visita Dietetica e Nutrizione  
Visita Ematologica  
Visita Endocrinologica  
Visita Fisiatrica  
Visita Gastroenterologica  
Visita Geriatrica  
Visita Ginecologica e Ostetricia  
Pap Test  
Screening Prenatali  
Esami Batteriologici  
Visita Logopedica  
Visita Medicina Estetica

Visita Medicina Legale  
Visita Medicina del Lavoro  
Visita Sportiva Agonistica  
Visita Sportiva non Agonistica  
Visita Nefrologica  
Visita Neurochirurgica  
Visita Neurologica  
Visita Neuropsicologica  
Visita Oculistica  
Visita Ortopedica  
Visita Otorinolaringoiatria  
Visita Pediatrica  
Visita Pneumologica  
Visita Proctologica  
Visita Psichiatrica  
Visita Psicoterapia  
Visita Reumatologica  
Visita Sessuologia Clinica  
Visita Senologica  
Visita Terapia del Dolore  
Visita Urologica  
Esame Audiometrico  
Esame Impedenziometrico  
Irrigazione dell'orecchio  
Laser Terapia

### **Servizio di Diagnostica per Immagini**

Ecografia addome  
Ecografia osteoarticolare  
Ecografia muscolotendinea  
Ecografia dei testicoli  
Ecografia ovarica  
Ecografia ginecologica  
Ecografia transrettale  
Ecografia della cute e del tessuto sottocutaneo  
Ecografia della mammella  
Ecografia del capo e del collo  
Ecocardiogramma  
Ecodoppler, ecocolordoppler dei tronchi sovraortici  
Ecodoppler, ecocolordoppler dei grossi vasi addominali  
Ecodoppler, ecocolordoppler degli arti. sup. o inf. o distrettuale

### **Ambulatorio Riabilitazione**

Rieducazione motoria individuale e di gruppo  
Mobilizzazione della colonna vertebrale e di altre articolazioni  
Training deambulatori e del passo  
Risoluzione manuale di aderenze articolari

Elettroterapia antalgica  
Irradiazione Infrarossa  
Ultrasuonoterapia  
Laserterapia  
Tecarterapia  
Radarterapia  
Elettrostimolazione  
Massoterapia  
Rieducazione Posturale Globale  
Rieducazione con tecniche di Mc Kenzie  
Corso di gruppo di Clinical Pilates  
Osteopatia  
Massoterapia  
Onde Urto  
Agopuntura  
Ipnosi Terapeutica

# 3. SERVIZI

## Orari di Apertura

I POLIAMBULATORI SAN LUIGI sono aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 20.00 e il sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.30.

## Orari di Apertura Punto Prelievi

I PUNTO PRELIEVI dei POLIAMBULATORI SAN LUIGI sono aperti al martedì, giovedì e sabato dalle ore 7.30 alle ore 10.30.

## Servizio di Accettazione

Il Servizio di Accettazione si occupa di:

- Prenotazione di Prestazioni Specialistiche
- Informazioni Generali e sulle Attività Specialistiche
- Pagamento di Prestazioni Specialistiche e di Fisioterapia
- Consegna referti del Punto Prelievi
- Elaborazione giustificativi per assenza lavorativa

IL SERVIZIO DI ACCETTAZIONE dei POLIAMBULATORI SAN LUIGI è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 20.00 e il sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.30.

## Servizio di Prenotazione Riabilitazione

Il Servizio di Prenotazione Riabilitazione si occupa di:

- Prenotazione di Prestazioni di Riabilitazione
- Informazioni su Prestazioni di Riabilitazione
- Spostamenti di appuntamenti di Riabilitazione e cancellazioni
- Fatturazione ad assicurazioni private

IL SERVIZIO DI PRENOTAZIONE RIABILITAZIONE dei POLIAMBULATORI SAN LUIGI è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 19.00

I Poliambulatori sono dotati di un sistema informatico e linee telefoniche dedicate per ottimizzare la gestione delle code e per garantire un rapido accesso ai servizi.

## Organizzazione Aziendale

- **Direttore Sanitario:** Dott.ssa Ilaria Bin - Medico Chirurgo Specialista in Otorinolaringoiatria
- **Responsabile Amministrativo:** Dott. Giovanni Ruffo
- **Legale Rappresentante:** Dott.ssa Irene Falchero
- **Responsabile Riabilitazione:** Dott. Rosario Furnari
- **Responsabile Attività Specialistica di Diagnostica per immagini:** Dott.ssa Monica Barrera - Medico Chirurgo Specialista in Radiologia

## Il Personale

- **Medici Specialisti:** si occupano delle attività specialistiche e di diagnostica strumentale
- **Fisioterapisti:** si occupano dell'erogazione di prestazioni di fisioterapia e riabilitazione
- **Direzione Amministrativa:** si occupa dell'amministrazione operativa dei centri ed è sovrintesa dal Legale Rappresentante (Irene Falchero)  
Telefono 011 9378429 – 347 4769248
- **Infermieri Professionali:** si occupano di offrire supporto alle attività di specialistica ambulatoriale, punti prelievo e riabilitazione
- **Personale ausiliario:** si occupa di offrire supporto alle attività di specialistica ambulatoriale e di medicina fisica e riabilitazione
- **Personale di amministrazione:** si occupa delle attività di informazione, accettazione, prenotazione, emissione fatture e relativa riscossione secondo le direttive del Direttore Sanitario e della Direzione Amministrativa.

# 4. MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

## Prenotazioni Prestazioni Ambulatoriali

I Poliambulatori San Luigi erogano prestazioni in libera professione. Le prestazioni possono essere prenotate presso lo sportello di accettazione dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 20.00 e il sabato dalle 8.30 alle 13.30, telefonicamente al numero unico 011 9378429, via mail a [info@sanluigi.net](mailto:info@sanluigi.net), o compilando gli appositi form di richiesta prenotazione presenti sul nostro sito web

<https://sanluigi.net/prenotazioni>

Le prenotazioni di tutte le prestazioni, seppur in regime privato, sono effettuate previo possesso di richiesta medica.

Al momento dell'erogazione della prestazione il paziente dovrà presentarsi presso l'accettazione e consegnare la richiesta medica compilata in tutte le sue parti, corrispondendo la tariffa prevista. I pagamenti possono essere effettuati in contanti, assegni bancari, carte di credito, bancomat e con satispay.

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

## Prenotazioni Prestazioni Riabilitazione

I Poliambulatori San Luigi erogano prestazioni in libera professione.

Le tipologie di prestazioni possono essere prenotate presso lo sportello di prenotazione riabilitazione dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.00, al numero 011 9378429.

Le prenotazioni di tutte le prestazioni, seppur private, sono effettuate previo possesso di richiesta medica, che deve essere consegnata al momento della prenotazione.

I pagamenti possono essere effettuati in contanti, assegni bancari, carte di credito e bancomat il primo giorno di erogazione della prestazione.

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

I pazienti sono tenuti ad avvisare in caso di ritardo per verificare la possibilità di spostamento dell'appuntamento.

Le disdette possono essere comunicate personalmente allo sportello accettazione oppure al numero unico 011 9378429 oppure via mail a [info@sanluigi.net](mailto:info@sanluigi.net)

## Accesso al Punto Prelievi

I Poliambulatori San Luigi dispongono tutti di Punto Prelievi ad accesso diretto, senza necessità di prenotazione, collocati all'interno delle strutture operanti al martedì, giovedì e sabato dalle 7.30 alle 10.30.

Seppur sia sempre consentito l'accesso diretto, la prenotazione è sempre gradita.

Gli esami possono essere prenotati presso lo sportello di accettazione dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 20.00 e il sabato dalle 8.30 alle 13.30, telefonicamente al numero unico 011 9378429, via mail a [esami@sanluigi.net](mailto:esami@sanluigi.net), o compilando apposito form di richiesta esami presente sul nostro sito web <https://sanluigi.net/esami>

L'accettazione e il pagamento vengono effettuati al momento della prestazione.

I pagamenti possono essere effettuati in contanti, carte di credito e bancomat.

# 5. STANDARD DI QUALITÀ

I Poliambulatori San Luigi si impegnano a garantire standard di qualità adeguati che rispettano e tutelano i diritti degli utenti.

In particolare:

- **COMUNICAZIONE:** Il personale è sempre aggiornato e a disposizione per assistere ed informare gli utenti, garantendo la massima trasparenza su modalità di accesso, tariffari, liste di attesa e domande generiche sugli aspetti operativi dei Poliambulatori. La Direzione si impegna a rispondere a reclami e segnalazioni entro 15 giorni.
- **ACCOGLIENZA:** Il personale deve comportarsi con cortesia, sollecitudine, competenza e professionalità anche secondo le linee guida del Codice Etico aziendale.
- **COMFORT E IGIENE:** Gli spazi dei Poliambulatori sono disposti e organizzati in modo da accogliere l'utenza in ambienti comodi e puliti, rispettando gli spazi necessari per lo svolgersi delle attività.
- **DIGNITA' E PRIVACY DEL PAZIENTE:** I dati personali e sensibili del paziente sono conservati in forma cartacea e digitale. Le pratiche cartacee sono conservate in appositi archivi protetti e accessibili al solo personale autorizzato e previo motivazioni giustificate. I dati conservati in forma digitale sono raccolti in database protetti da password e da appositi sistemi informatici, e consultabili solo da personale autorizzato previo motivazioni giustificate. Il personale è vincolato a segreto professionale. I box e gli ambulatori di riabilitazione sono mantenuti chiusi durante l'erogazione della prestazione. I Poliambulatori sono muniti di servizi igienici e spogliatoi separati per uomini e donne e predisposti per gli utenti diversamente abili. A ciascun paziente in attesa di prestazione presso i Centri è assegnato un numero di chiamata per evitare la comunicazione di dati sensibili (nome, cognome) al momento dell'erogazione.

I Poliambulatori adottano tutte le direttive per essere in linea con la nuova normativa privacy in vigore (GDPR 05/2018), nominando un Data Protection Officer (DPO), contattabile all'indirizzo mail [privacy@sanluigi.net](mailto:privacy@sanluigi.net)

- **PROFESSIONALITA', ACCURATEZZA E COMPLETEZZA:** I Medici Specialisti devono costantemente mantenere un comportamento in linea con il Codice Etico della struttura e con il Codice Deontologico dell'Ordine dei Medici. Sono state predisposte inoltre misure per accrescere e sensibilizzare l'aspetto dell'umanizzazione nei confronti dei pazienti tramite apposita formazione e con la divulgazione di un manuale interno.
- **FORMAZIONE:** I Poliambulatori si avvalgono di personale medico e paramedico qualificato e costantemente aggiornato grazie a corsi (ECM) previsti per legge e alle necessità derivanti dalle attività svolte. Sono inoltre garantiti costanti aggiornamenti sui servizi erogati all'interno della struttura e secondo le linee guida validate. Il personale di accettazione è aggiornato grazie a riunioni interne per garantire la massima trasparenza all'utenza (vedi COMUNICAZIONE). Il personale è tenuto a rispettare gli orari concordati in sede di prenotazione delle prestazioni.
- **EFFICIENZA (TEMPESTIVITA' E PUNTUALITA'):** I Poliambulatori si impegna a garantire tempi di attesa brevi grazie alle prestazioni eseguite in libera professione. La puntualità nella fruizione del servizio è un valore che l'organizzazione intende come fondamentale per garantire qualità all'utenza ed è costantemente monitorata grazie a verifiche ispettive interne. La tempestività si traduce anche nella refertazione e consegna immediata per tutte le prestazioni (esclusi il laboratorio di analisi).
- **GESTIONE DELLE EMERGENZE:** Nel caso di emergenze tecniche e organizzative i Poliambulatori si pongono come standard di qualità l'erogazione della prestazione entro 7 giorni.

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

In particolare, in ottica di mantenere il paziente al centro delle attività, vengono somministrati periodicamente questionari di soddisfazione per raccogliere le opinioni dell'utenza.

Sono infine predisposti e presenti negli spazi comuni moduli di reclamo-elogia-suggerimento.

# 6. DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

I Poliambulatori San Luigi erogano servizi all'Utenza nel rispetto delle norme legali e del Codice Etico adottato al fine di tutelare i diritti del paziente, con riferimento alla Direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 e dalla Carta Europea dei Diritti del Malato (2002).

Le normative sono integrate al sistema di gestione dell'umanizzazione introdotto nell'organizzazione nel 2018.

## Diritti dei Pazienti

1) **DIRITTO ALLE CURE:** ciascun utente ha il diritto di ricevere cure appropriate e basate sulle evidenze (Evidence Based Medicine), con attenzione e professionalità, senza discriminazione di età, genere, etnia, religione e orientamento politico e sessuale.

2) **DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO:** gli utenti hanno il diritto di essere a conoscenza delle tempistiche secondo le quali potranno ricevere cura e assistenza. Nel caso di criticità (problematiche o ritardi) i pazienti saranno prontamente avvisati.

3) **DIRITTO ALLA PARTECIPAZIONE:** ogni utente ha il diritto di partecipare in modo consapevole, attivo e sicuro alle cure.

4) **DIRITTO ALL'INFORMAZIONE:** ogni utente ha il diritto di essere informato sul proprio stato di salute, sui benefici e rischi dei trattamenti, sulle potenziali alternative e sui percorsi riabilitativi terapeutici conseguenti.

5) **DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA:** ciascun utente ha il diritto di scegliere tra diverse procedure e trattamenti sulle basi della corretta informazione, comunicata in modo comprensibile, tempestivo e adeguato all'interlocutore. Il paziente ha inoltre il diritto di rifiutare i trattamenti proposti (totalmente o parzialmente) e di essere informato sulle potenziali conseguenze del rifiuto e delle alternative.

6) **DIRITTO A CURE CENTRATE SUL PAZIENTE:** ciascun utente ha il diritto a programmi diagnostico-terapeutici il più possibile adattati alle proprie esigenze personali e ad un'assistenza dignitosa e umana.

7) DIRITTO ALL'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE CLINICA: ciascun utente ha il diritto, al momento dell'erogazione della prestazione, di ricevere un referto clinico scritto in maniera comprensibile, con informazioni utili per il percorso di cura. Inoltre il paziente ha il diritto di richiedere una copia della documentazione clinica in ogni momento.

8) DIRITTO DI OPINIONE: l'utenza ha il diritto di esprimere un proprio giudizio personale secondo le modalità espresse nella presente Carta dei Servizi, compilando l'apposito modulo messo a disposizione e consegnandolo presso la Direzione.

## Doveri dei Pazienti

L'Utenza dei Poliambulatori Privati San Luigi, in ottica di un continuo miglioramento a favore della stessa e di collaborazione, ha il dovere di:

1) MANTENERE UN COMPORTAMENTO IDONEO: si prega di mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso nei confronti degli altri pazienti, del personale di segreteria o sanitario, delle attrezzature, degli ambienti.

Si ricorda inoltre che è vietato fumare all'interno degli ambienti e nelle adiacenze dell'ingresso.

2) RISPETTARE LE INDICAZIONI: attenersi alle indicazioni terapeutiche e comportamentali ricevute per facilitare l'esito positivo delle cure.

3) COMUNICAZIONE: si prega di comunicare con trasparenza e fiducia dubbi relativi alle cure proposte, alle modalità interne dei Poliambulatori e ad eventuali problemi (sanitari od organizzativi) insorti durante la permanenza presso la struttura.

4) RISPETTO DELL'ORGANIZZAZIONE: è dovere di ciascun utente con prestazione prenotata presso le Strutture di recarsi all'orario e al giorno prestabilito per l'erogazione presso l'accettazione ed effettuare le pratiche burocratiche, compreso il saldo della tariffa in libera professione.

Nel caso sia impossibilitato a presentarsi è tenuto a disdire l'appuntamento il prima possibile per rendere nuovamente fruibile la prestazione ad altri utenti al fine di abbattere le liste di attesa.

# 7. TEMPI DI ATTESA

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

VISITE FISIATRICHE	3 GIORNI
VISITE ORTOPEDICHE	7 GIORNI
TERAPIE FISICHE E RIABILITAZIONE	7 GIORNI
VISITE SPECIALISTICHE	5 GIORNI
DIAGNOSTICA STRUMENTALE	5 GIORNI
ESAMI LABORATORI	2 GIORNI

## Convenzioni

I Poliambulatori Privati San Luigi, al momento, non hanno in corso alcuna convenzione con assicurazioni o fondi privati.

E' nostra intenzione convenzionarci con le principali assicurazioni private, quali:

- UNISALUTE
- PREVIMEDICAL
- CAMPA
- EMEC
- POSTENETWORK PROTEZIONE
- FASI NETWORK

sarà premura dell'Amministrazione esporre adeguata comunicazione all'utenza per informarla dell'attivazione delle convenzioni.

# 8. TARIFFARIO

<b>SPECIALITA'</b>	<b>PRIMA VISITA</b>	<b>CONTROLLO</b>
CARDIOLOGIA	<b>Euro 185,00</b>	<b>Euro 112,00</b>
IMMUNOREUMATOLOGIA	<b>Euro 165,00</b>	<b>Euro 155,00</b>
UROLOGIA	<b>Euro 155,00</b>	<b>Euro 145,00</b>
EMATOLOGIA	<b>Euro 165,00</b>	<b>Euro 145,00</b>
GERIATRIA	<b>Euro 195,00</b>	<b>Euro 125,00</b>
NEUROLOGIA	<b>Euro 175,00</b>	<b>Euro 175,00</b>
ORTOPEDIA	<b>Euro 165,00</b>	<b>Euro 115,00</b>
PROCTOLOGIA	<b>Euro 165,00</b>	<b>Euro 115,00</b>
OTORINOLARINGOIATRIA	<b>Euro 155,00</b>	<b>Euro 75,00</b>
PROCTOLOGIA	<b>Euro 155,00</b>	<b>Euro 155,00</b>
CHIR. PLASTICO	<b>Euro 145,00</b>	<b>Euro 145,00</b>
PNEUMOLOGIA	<b>Euro 120,00</b>	<b>Euro 95,00</b>
ALLERGOLOGIA	<b>Euro 115,00</b>	<b>Euro 65,00</b>
PEDIATRIA E ALLERGOLOGIA INF.	<b>Euro 145,00</b>	<b>Euro 145,00</b>
ENDOCRINOLOGIA	<b>Euro 155,00</b>	<b>Euro 145,00</b>
GASTROENTEROLOGIA	<b>Euro 155,00</b>	<b>Euro 115,00</b>
ENDOCRINOLOGIA	<b>Euro 155,00</b>	<b>Euro 145,00</b>
DIABETOLOGIA	<b>Euro 160,00</b>	<b>Euro 115,00</b>
METABOLISMO DELL'OSSO	<b>Euro 155,00</b>	<b>Euro 155,00</b>
MEDICINA DELLO SPORT	<b>Euro 70,00</b>	
NUTRIZIONISTA	<b>Euro 115,00</b>	<b>Euro 75,00</b>
PODOLOGIA	<b>Euro 85,00</b>	<b>Euro 65,00</b>
GINECOLOGIA	<b>Euro 175,00</b>	<b>Euro 135,00</b>
DERMATOLOGIA	<b>Euro 145,00</b>	<b>Euro 115,00</b>
ANGIOLOGIA	<b>Euro 125,00</b>	<b>Euro 95,00</b>
ECOGRAFIE	<b>Euro 100,00</b>	<b>Euro 75,00</b>

## 9. SEGNALAZIONI E RECLAMI

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione, tramite il punto segnalazioni e reclami che si trova nello spazio comune e accessibile al pubblico nell'accettazione.

La Direzione dopo avere eseguito le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 15 giorni.

Il Modulo Segnalazioni e Reclami è allegato alla presenta Carta dei Servizi.

## 10. QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

I Poliambulatori verificano periodicamente il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, all'ambiente e al personale.

Il materiale viene raccolto e analizzato dal Responsabile della Qualità della struttura, che provvederà ad apportare le modifiche necessarie atte a mantenere gli standard di qualità.

Il questionario di soddisfazione deve essere compilato online tramite apposito link che verrà inviato via mail o sms all'accettazione.

## 11. RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

I Poliambulatori si impegnano al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili.

I Poliambulatori adottano tutte le direttive per essere in linea con la nuova normativa privacy in vigore (GDPR 05/2018), nominando un Data Protection Officer (DPO), contattabile all'indirizzo mail [privacy@sanluigi.net](mailto:privacy@sanluigi.net)

# 12. NORMATIVE DI RIFERIMENTO

Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal DL 517/93, in particolare l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini

Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"

DPCM 11/10/94 "Principio per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico" in G.U. n° 261 dell' 8/11/1994

Attività di controllo sull'organizzazione interna e regolamentazione dell'attività medica ai sensi dell'allegato 2 della D.G.R. n. 58-14492 del 29/12/2004

D.G.R. 24-6579 del 28/10/2013

DPCM 19/05/95 "Schema di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari"

Verifiche Punti Prelievo Laboratori Analisi ex L.R. 5/11/1987 n. 55, D.G.R. 70-38747 del 25/06/1990 e s.m.i.

Verifica Strutture per attività ambulatoriale di recupero e rieducazione funzionale ai sensi art. 194 del T.U.LL.SS. del 1934 e D.C.R. n. 616/2000

Verifica Ambulatori e Poliambulatori ai sensi ex art. 193 del T.U.LL.SS. relativamente ai requisiti previsti dalla D.C.R. n. 616-3149 del 22/2/2000

Legge n.196 del 30/06/2003 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.