+HUB HEALTH UNIT BIO | poliambulatorio e analisi

CARTA DEI SERVIZI

Indirizzo:
Via Ramiro Fabiani 10
36100 VICENZA

T: 0444 251922
E: info@hubsalute.it
W: www.hubsalute.it



POLIAMBULATORIO E ANALISI HUB:
BIO.GEA srl - Via Fabiani 10 - 36100 Vicenza
Tel. 0444 251922
info@hubsalute.it - **www.hubsalute.it**

INDICE

SEZIONE 1

1.1 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA
1.2 MISSION & VISION
1.3 QUALITÀ DEL SERVIZIO E RELAZIONE UMANA
1.4 OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITÀ

SEZIONE 2

2.1 ELENCO PRESTAZIONI
2.2 ORARI
2.3 PRENOTAZIONI
2.4 GESTIONE UTENTE
2.5 COSTO PRESTAZIONI
2.6 MODALITÀ DI PAGAMENTO
2.7 RITIRO REFERTI
2.7.1 RITIRO REFERTI ONLINE

SEZIONE 3

3.1 IMPEGNO AZIENDALE
3.2 TEMPI DI ATTESA
3.3 INFORMAZIONI
3.4 ACCOGLIENZA E COMFORT
3.5 GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO
3.6 TRATTAMENTO DEI DATI E CONSENSI INFORMATI
3.7 MIGLIORAMENTO DEL RAPPORTO TRA IL CENTRO ED IL TERRITORIO
3.8 TUTELA E ASCOLTO DEL PAZIENTE

SEZIONE 4

4.1 FORMAZIONE
4.2 RAPPORTI CON IL CITTADINO
4.3 DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO
4.3.1 DIRITTI
4.3.2 DIRITRO AL RISPETTO DELLA PRIVACY
4.3.3 DOVERI DEL CITTADINO
4.4 PRINCIPI FONDAMENTALI
4.5 SISTEMA DI QUALITÀ

POLIAMBULATORIO E ANALISI HUB:
BIO.GEA srl - Via Fabiani 10 - 36100 Vicenza
Tel. 0444 251922
info@hubsalute.it - **www.hubsalute.it**

Gentile Signore/Signora,

il documento che Lei sta leggendo è la nostra Carta dei Servizi.

Si tratta di un documento importante che Le permette di conoscere la nostra struttura, i servizi che forniamo, gli obiettivi e gli strumenti di controllo che ci siamo prefissi per erogare un servizio sanitario di qualità.

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

L'obiettivo che questo documento si pone è duplice: illustrare dettagliatamente i servizi che il Poliambulatorio offre all'utente per metterlo in condizioni di scegliere il servizio a Lui più idoneo, e testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, obiettivo per raggiungere il quale ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

A disposizione per ogni chiarimento.

La Direzione

POLIAMBULATORIO E ANALISI HUB:
BIO.GEA srl - Via Fabiani 10 - 36100 Vicenza
Tel. 0444 251922
info@hubsalute.it - www.hubsalute.it

1.1 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Poliambulatorio HUB è situato al piano terra, senza alcuna barriera architettonica. La struttura è stata rinnovata a marzo 2022, ampliando la Reception per l'accoglienza dei Pazienti e ristrutturando le sale d'attesa ed i servizi predisposti anche per i disabili come da norme contingenti.

All'interno della struttura vi sono ambulatori per visite specialistiche ed in particolare un ambulatorio chirurgico, una sala prelievi ed i locali dedicati all'esecuzione degli esami diagnostici.

Il poliambulatorio dispone di un piccolo parcheggio privato adiacente alla struttura.

Siamo raggiungibili in dieci minuti dal casello autostradale di Vicenza EST.

1.2 MISSION & VISION

Il Poliambulatorio HUB nasce nel 2010 con il desiderio di accogliere il Paziente in un ambiente confortevole, e di farlo sentire circondato da Umanità e Gentilezza durante tutto il suo percorso.

Il nostro team è costituito da oltre 60 medici specialisti e dipendenti professionisti, accomunati dalla passione per il settore sanitario e dalla forte convinzione che per far stare bene il Paziente occorrano anzitutto Ascolto, Sensibilità e Cortesia.

Il nostro Obiettivo dunque è quello di prenderci cura quotidianamente dei nostri Pazienti e della loro salute con Professionalità, e Gentilezza. Questo obiettivo viene realizzato mettendo in risalto l'importanza della relazione umana con il paziente e curando il rapporto di Disponibilità e di Fiducia che ci proponiamo di instaurare attraverso l'informazione e la trasparenza del nostro servizio.

Intendiamo offrire un servizio quanto più eccellente possibile, adottando standard di qualità e garantendo il rispetto del paziente e dei suoi diritti.

Il nostro Poliambulatorio mira ad un miglioramento continuo nella qualità dei processi organizzativi e dei servizi erogati, attraverso l'utilizzo di strumenti all'avanguardia.

1.3 QUALITÀ DEL SERVIZIO E RELAZIONE UMANA

L'integrità morale è un dovere di tutti coloro che lavorano per il POLIAMBULATORIO HUB e caratterizza i comportamenti di tutta l'organizzazione.

I principi di onestà, imparzialità, correttezza, lealtà, trasparenza e rispetto reciproco rappresentano i criteri di fondo cui deve informarsi l'attività aziendale e cui devono ispirarsi i Destinatari. Ogni attività deve essere realizzata con impegno professionale, rigore morale e correttezza gestionale e i comportamenti e i rapporti di tutti coloro che a vario titolo operano nell'interesse del POLIAMBULATORIO HUB, all'interno ed all'esterno dello stesso, devono essere ispirati a trasparenza, correttezza e reciproco rispetto.

La Società promuove il rispetto dell'integrità fisica, morale e culturale della persona, rifugge da ogni discriminazione basata sull'età, sul sesso, sullo stato di salute, sulla razza, sulla nazionalità, sulle convinzioni religiose e politiche.

1.4 OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITÀ

Gli obiettivi del Poliambulatorio sono identificabili nei seguenti:

OBIETTIVI	STANDARD ED INDICATORI DI QUALITA'
Identificabilità degli operatori	Tutto il personale è fornito di apposito documento di identificazione, tenuto in evidenza
Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura	Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Centro offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni
Rispettare la dignità e la privacy del paziente	I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio del Centro e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. Gli ambulatori al momento dell'erogazione della prestazione vengono tenuti costantemente chiusi. I servizi igienici sono separati per gli uomini e per le donne e predisposti per i disabili
Garantire professionalità	Il centro si avvale solo della collaborazione di personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge. Il personale medico e paramedico viene istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guidate validate. Il Centro si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati. Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni
Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate	Il Centro effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati. La Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa si aggiornano continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valutano le opportunità di acquisizione
Recepire le esigenze del paziente	Il Centro è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva
Attuazione del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo	Attuazione del Sistema Gestione Qualità che viene mantenuto costantemente aggiornato. Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base dei suggerimenti dei pazienti e dei dipendenti e degli obiettivi di miglioramento

2.1 ELENCO PRESTAZIONI:

Il poliambulatorio e Analisi HUB eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

LABORATORIO ANALISI

- Esami ematochimici
- Esame urine: chimicofisico, batteriologico, tossicologico, citologico…
- Esami microbiologici colturali (tamponi, liquidi e materiali biologici)
- Esami Citologici e Istologici: paptest, agoaspirato, biopsie…
- Test allergie e intolleranze alimentari
- Infettivologia e virologia
- Dosaggi ormonali, farmacologici e marcatori tumorali
- Droghe d'abuso su urine
- Esami per accertamenti sanitari aziendali

AMBULATORIO POLISPECIALISTICO

- Allergologia
- Andrologia
- Cardiologia
- Chirurgia generale
- Chirurgia plastica
- Chirurgia vascolare
- Dermatologia
- Endocrinologia e Endocrinochirurgia
- Fisiatria
- Flebologia
- Gastroenterologia
- Geriatria
- Ginecologia e ostetricia
- Malattie infettive e tropicali
- Medicina del dolore
- Medicina dello sport
- Medicina estetica
- Medicina interna
- Neurologia
- Oculistica
- Ortopedia
- Otorinolaringoiatria
- Pneumologia
- Psicologia
- Proctologia

- Reumatologia
- Senologia
- Urologia
- Diagnostica Strumentale
- Fisioterapia
- Logopedia
- Reumatologia

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

- Ecografia
- Ecocolordoppler
- Ecocardiografie

2.2 ORARI

Prelievi venosi e consegna campioni biologici	dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 10:00 Con e senza appuntamento, tranne alcuni esami che richiedono appuntamento (vedi paragrafo Prenotazioni)
Visite specialistiche e interventi ambulatoriali	su appuntamento, secondo la disponibilità degli Specialisti
Ritiro referti	dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 19:00 Su richiesta del cliente il referto può essere inviato online e inviato per posta. Il Direttore Sanitario e il Direttore del Laboratorio sono disponibili per attività di consulenza e interpretazione dei risultati degli esami
Informazioni e prenotazioni	dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 19:00

2.3 PRENOTAZIONI

La prenotazione per tutte le prestazioni ambulatoriali e per le prestazioni laboratoristiche che lo richiedono, può essere effettuata durante l'orario di apertura:

- Telefonicamente al n. 0444-251922
- Direttamente presso la Reception del Poliambulatorio e Analisi HUB
- Tramite l'indirizzo di posta elettronica info@hubsalute.it

Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso. La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente o tramite mail.

La prenotazione è necessaria per i seguenti esami di laboratorio:

- Curva glicemica
- Massaggio prostatico per esami colturali - Test di Stamey
- Pap Test
- Spermiogramma
- Tamponi colturali microbiologici

Su prenotazione anche telefonica è possibile effettuare prelievi a domicilio, di norma entro la mattina successiva. E' possibile effettuare la Registrazione delle richieste ed il relativo pagamento nei giorni precedenti l'esecuzione del prelievo, al fine di accelerare le procedure di accettazione e diminuire i tempi di attesa.

2.4 GESTIONE UTENTE

Il paziente in appuntamento si presenta presso la Reception del Poliambulatorio dove vengono espletate le pratiche di accettazione, vengono raccolti i dati personali e viene creata una scheda utente. E' richiesto il codice fiscale ed un documento d'identità.

2.5 COSTO DELLE PRESTAZIONI

Attualmente il Poliambulatorio e Analisi HUB non è accreditato con il Servizio Regionale Sanitario, quindi tutte le prestazioni sono erogate a totale carico dell'Utente. Per le prestazioni di Medicina di Laboratorio viene applicato il tariffario della Regione Veneto.

Il listino prezzi delle visite specialistiche, degli interventi chirurgici ambulatoriali e degli esami diagnostici, è disponibile e consultabile presso la Reception del Poliambulatorio.

2.6 MODALITA' DI PAGAMENTO

Gli esami di laboratorio vengono regolati all'atto dell'accettazione direttamente alla Reception. Visite specialistiche ed interventi chirurgici vengono regolati dopo l'erogazione della prestazione.

I pagamenti possono essere effettuati tramite:

- contanti
- bancomat
- carta di credito
- bancoposta
- satispay

2.7 RITIRO REFERTI

I referti vengono, di norma, consegnati al termine della visita specialistica o della prestazione di diagnostica strumentale. Diversamente, la consegna dei referti di diagnostica di laboratorio, avviene nel rispetto dei tempi tecnici necessari. Su richiesta del cliente, il referto può essere inviato per posta al relativo domicilio, previo pagamento del bollo di spedizione oppure consultato online previa richiesta credenziali di accesso.

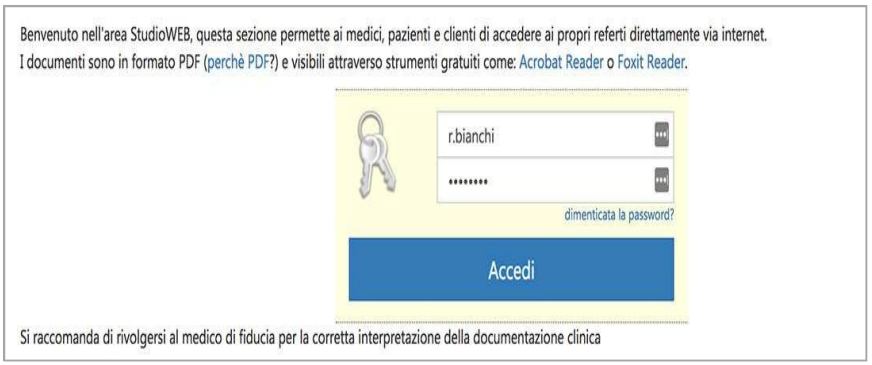
Il ritiro dei referti può essere effettuato alla Reception:

- Direttamente dall'interessato, presentando documento di riconoscimento o codice fiscale
- Da persona delegata, presentando delega scritta e documento di riconoscimento.

2.7.1 RITIRO REFERTI ONLINE

Il paziente si collega al sito www.hubsalute.it ed entra nella sezione **REFERTI ON LINE**; digita il proprio nome utente nel campo **Utente** e la password nel campo **Password.**

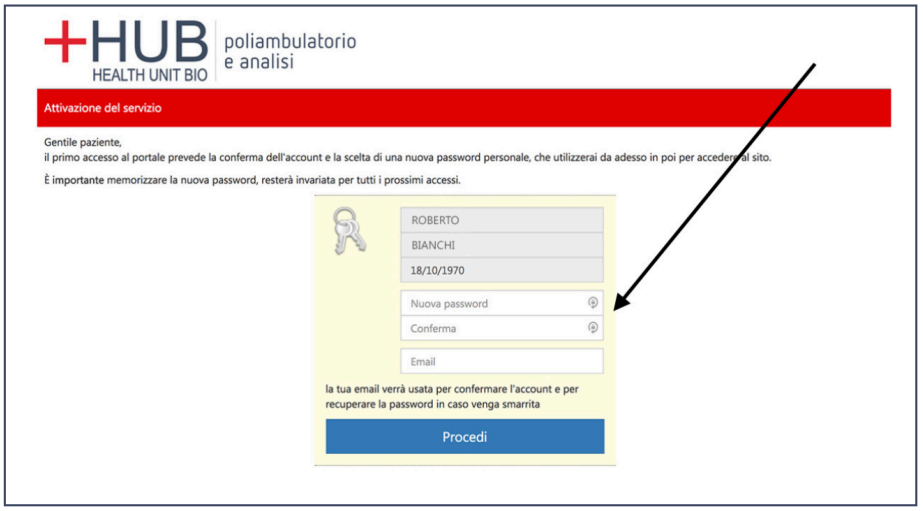
La password è strettamente personale.



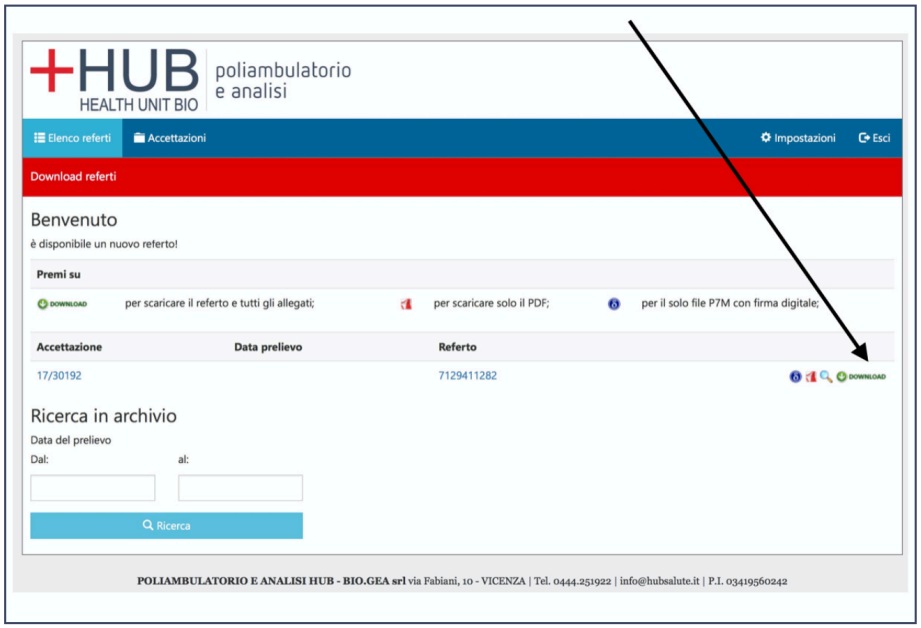
In caso di smarrimento password, non sarà possibile recuperarla in nessun modo.

Sarà necessario recarsi personalmente o con delega presso la struttura per il ritiro cartaceo.

Al primo accesso, il portale prevede la conferma dell'account con i dati che vi verranno forniti e, successivamente, la scelta di una nuova password personale non inferiore ad 8 caratteri. E' importante memorizzare la nuova password perché resterà invariata per tutti i successivi accessi.



Nell' elenco dei referti è sufficiente premere sul pulsante download per scaricare il referto in pdf.



Questa sezione permette di accedere ai propri referti direttamente via internet.

Per poter visualizzare e stampare l'esito di tutti gli esami eseguiti, i pazienti ed i loro medici devono disporre di una password personale che dovrà essere richiesta al personale di HUB **al momento del prelievo**.

Per ragioni di sicurezza, la password fornita da HUB è valida soltanto per il primo accesso: il sistema informatico ti guiderà nei passi necessari per modificare la password fornita con una password a tua scelta. Dal momento in cui viene modificata, la password ha validità permanente, e potrà essere utilizzata anche per gli esami successivi.

Nel momento in cui ti sono state rilasciate le credenziali di autenticazione per accedere al servizio referti online, ti è stata sottoposta per approvazione l'informativa ai sensi degli articoli 13 e 14 del regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali.

3.1 IMPEGNO AZIENDALE

La carta dei servizi si rivolge ai cittadini per aiutarli a tutelare i loro diritti.

Con la realizzazione di questa Carta, il Poliambulatorio **HUB** dichiara gli **impegni** che assume nei loro confronti e gli **standard minimi di qualità** che devono essere garantiti nell'erogazione delle prestazioni sanitarie. Per il rispetto di tali livelli qualitativi, tutto il personale è coinvolto e responsabilizzato. La rispondenza tra Servizi erogati e standard dichiarati viene periodicamente verificata e monitorata.

I fattori di qualità dei servizi sanitari sono stati individuati ed associati ai seguenti aspetti/dimensioni.

3.2 TEMPI DI ATTESA PER LE PRESTAZIONI

I tempi di attesa per accedere alle prestazioni e per le refertazioni sono riportati nella tabella seguente:

	Tipologia	Tempi di attesa (di norma)
Erogazioni servizi e prestazioni specialistiche	Visita specialistica Intervento chirurgico Terapie	1-10 gg 1-10 gg 1-7 gg
All'accettazione per:	Prenotazioni Accettazioni Fatturazione	Fino a 10 minuti
Tra l'accettazione e l'esecuzione delle prestazioni	Prestazione specialistica Prelievo ematico	Fino a 20 minuti Fino a 15 minuti
Tra l'erogazione della prestazione e la consegna dei referti	Visita specialistica Intervento chirurgico Referti Laboratorio	Fino a 15 minuti Fino a 15 minuti 24 ore (fatta eccezione per gli esami che richiedono tempi tecnici superiori)

3.3 INFORMAZIONI

REQUISITI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Presenza di un numero telefonico unico dedicato all'orientamento del cittadino, attivo tutti i giorni dalle 7.00 alle 19.00	Accesso telefonico al servizio di assistenza	Risposta al 95% delle chiamate entro la fascia definita
Presenza di un indirizzo e-mail dedicato alle richieste di informazioni	Accesso informatico	Risposta al 95% delle richiesta entro la fascia definita

3.4 ACCOGLIENZA E COMFORT

Oltre ad una qualificata prestazione tecnica, il Poliambulatorio **HUB** si impegna ad assicurare al cittadino una accoglienza gentile ed accurata.

REQUISITI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Gentilezza/accuratezza	Verifica della soddisfazione dell'utente attraverso questionari sulla qualità percepita	Almeno un monitoraggio ogni 6 mesi
Pulizia ambienti	N° interventi giornalieri	Almeno una volta al giorno
Segnaletica Piani per garantire la sicurezza	Predisposizione di segnaletica nelle zone preposte	Predisposizione di segnaletica nelle zone preposte
Ambienti decorosi	Ambienti confortevoli/ambienti Totali	100%
Servizio di manutenzione ordinaria	N° interventi manutenzione ordinaria/mese	Almeno 1 verifica al mese
Servizio manutenzione straordinaria	N° interventi/totale chiamate	100%

3.5 GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO

E' un impegno aziendale garantire la gestione del rischio clinico il cui scopo è quello di ridurre la probabilità che avvengano eventi avversi, in altre parole danni causati al paziente nel corso dell'assistenza sanitaria.

REQUISITI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Garantire l'individuazione dell'analisi dei rischi (attivi e latenti) attraverso l'analisi degli esempi significativi, dei contenziosi e delle segnalazioni dei cittadini	Sistema informatizzato per la rilevazione e la registrazione delle segnalazioni	Rilevazione ed elaborazione del 100% delle segnalazioni
Sterilizzazione dispositivi medici	N° kit sterilizzati positivamente/ N° kit sterilizzati	100%
Gestione rifiuti sanitari	Presenza di contenitori adatti per tipologia di rifiuti	100%

3.6. TRATTAMENTO DEI DATI E CONSENSI INFORMATI

Il Poliambulatorio HUB opera affinché i sanitari eroghino prestazioni soltanto se la persona cui sono dirette è d'accordo e dà il consenso informato. Il Paziente deve, cioè, poter decidere se vuole essere curato/trattato: ha il diritto/dovere di conoscere tutte le notizie disponibili sulla propria salute, chiedendo al medico ciò che non è chiaro, così da poter scegliere, se sottoporsi o meno ad una determinata terapia/trattamento.

REQUISITI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Modulo consenso trattamento dati	Presenza/Assenza	100% dei casi
Modulo consenso informato	Presenza/Assenza	100% dei casi
Consenso informato	N° moduli firmati dai pazienti/N° pazienti	100%

Trattamento dei dati e consenso:

I dati personali dei pazienti che accedono al Poliambulatorio HUB sono esclusivamente trattati per le finalità amministrative, contabili e sanitarie, nel pieno rispetto della legge vigente sulla privacy. E' diritto del paziente conoscere ed accedere, per ogni esigenza, ai propri dati. Il personale è tenuto a fornire ai richiedenti le informazioni circa le finalità e le modalità del trattamento, la natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati, le conseguenze di un eventuale rifiuto di rispondere, nonché i soggetti ai quali i dati possono essere comunicati. E' compito del personale medico, o di altro personale sanitario, fornire ai diretti interessati, o loro delegati, le informazioni e la documentazione sanitaria idonea a rivelare lo stato di salute.

Prestazione sanitaria e consenso:

Il consenso informato rappresenta l'espressione della volontà del paziente o dell'avente diritto che, opportunamente informato, acconsente ad essere sottoposto ad una specifica prestazione sanitaria. Qualsiasi prestazione sanitaria può essere effettuata solo previa acquisizione del consenso dell'interessato (o di altri soggetti, in casi particolari). Il consenso deve essere acquisito in forma scritta nei casi previsti dalla legge e nei casi in cui per la particolarità delle prestazioni diagnostiche e/o terapeutiche o per le possibili conseguenze delle stesse sull'integrità fisica, si rende opportuna una manifestazione inequivocabile della volontà della persona. L'informazione al paziente fa parte della buona condotta medica ed è integrativa della prestazione sanitaria.

Contenuti e caratteristiche dell'informazione:

Effettività e correttezza:	Il Sanitario deve spiegare in modo chiaro il motivo alla base della scelta del trattamento specifico
Atecnicità:	Il linguaggio utilizzato per dare l'informazione deve essere chiaro e comprensibile dalla persona comune, semplice e non tecnico
Personalizzazione	Nel dare l'informazione bisogna che il Sanitario tenga conto delle caratteristiche dell'interlocutore, della sua cultura generale e specifica, della sua età e degli aspetti psicologici
Funzionalità e proporzionalità:	L'informazione deve essere precisa e dettagliata e comprendere la natura della patologia presentata, la natura del trattamento proposto, le controindicazioni generali e specifiche, i benefici ed i rischi del trattamento proposto, le possibili alternative con i relativi rischi e benefici, le precauzioni da adottare nel periodo successivo al trattamento e le probabilità di insuccesso. Sono da evitare le elencazioni di rischi ipotetici, anche se possibili, che potrebbero essere controproducenti spaventando il paziente ed inducendolo a rinunciare ad un trattamento utile
Veridicità:	Le informazioni devono corrispondere al vero

Contenuti e caratteristiche del consenso:

Preventivo:	Richiesto con anticipo per consentire un lasso di tempo idoneo (in ragione della gravità della patologia) per valutare la situazione ed esprimere il consenso
Manifesto:	Salvo i casi di consenso tacito, implicito e del consenso presunto, il sanitario deve dimostrare l'avvenuta manifestazione del consenso
Libero e gratuito:	Dipende solo dalla libera autodeterminazione del paziente ed il suo rilascio non può essere vincolato in alcun modo o viziato da errore o dolo
Revocabile:	Può essere revocato dall'interessato
Richiesto:	L'ottenimento di un valido consenso è compito del sanitario il quale deve assicurarsi che il paziente abbia compreso i termini della questione e acconsenta al trattamento

3.7. MIGLIORAMENTO DEL RAPPORTO TRA IL CENTRO E IL TERRITORIO

Il Poliambulatorio HUB attua tutte le azioni necessarie per migliorare il rapporto con il territorio; la comunicazione immediata e facilitata incrementa l'operatività professionale e la qualità del servizio reso ai cittadini.

REQUISITI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Questionario sulla soddisfazione del paziente	Percentuale di risposte positive rilevate con indagini sulla qualità percepita	Almeno il 70% delle risposte positive
Gestione delle segnalazioni	Disponibilità di modulistica per le segnalazioni	Valutazione costante delle eventuali segnalazioni

Indagini sulla soddisfazione dei pazienti: il questionario sulla soddisfazione del paziente è presente nella sala d'attesa nell'apposito contenitore, una volta compilato deve essere inserito nell'apposito contenitore situato presso la sala d'attesa. Il responsabile della Qualità analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, inoltrandoli alla Direzione che provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.

3.8. TUTELA E ASCOLTO DEL PAZIENTE

Il Poliambulatorio HUB si impegna ad organizzare e strutturare i servizi sanitari che offre ai cittadini in modo da personalizzarli centrandoli sulla persona e sulle sue esigenze. A questo scopo il Poliambulatorio si impegna a coinvolgere tutto il personale medico e paramedico nella stesura di questa Carta Servizi, nella stesura e rilevazione dei questionari di gradimento e della rilevazione di eventuali reclami, questo proprio per garantire al paziente e al cittadino un servizio di alta qualità con il solo scopo di essere a servizio del paziente stesso.

REQUISITI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Effettuare annualmente la rilevazione della soddisfazione/ gradimento degli utenti	Effettuazione della rilevazione della soddisfazione degli utenti, attraverso l'utilizzo di un questionario	Almeno il 70% delle risposte positive
Procedura di gestione dei reclami	Presenza e applicazione della procedura	Risposta al 100% dei reclami

REQUISITI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Garantire il miglioramento dei rapporti tra gli utenti ed il personale ad immediato contatto con essi	• (N° di personale ad immediato contatto con gli utenti che ha seguito corsi di formazione/n° totale di personale ad immediato con-tatto con gli utenti)*100 • Questionari qualità percepita nei servizi di accettazione (front-office)	• Diminuzione della percentuale dei reclami sugli aspetti relazionali • Diminuzione del 10% dei reclami sugli aspetti relazionali
Rilevazione della soddisfazione degli utenti	Rilevazione della soddisfazione dei pazienti anche con il supporto del personale medico e non	Almeno una rilevazione a semestre

4.1 FORMAZIONE

La nostra struttura dispone di tecnologie innovative e all'avanguardia e garantisce l'aggiornamento continuo del personale sanitario.

La formazione è fondamentale e deve essere costante per il buon operato e uno strumento necessario nella gestione delle risorse umane.

In particolare il Poliambulatorio crede nelle potenzialità dei giovani, che vengono affiancati a professionisti di provata e documentata esperienza e che devono seguire un percorso formativo che contempla sia la formazione di base specifica di ogni professionalità, sia una base comune di formazione che comprende in particolare la comunicazione, la gestione del tempo e le dinamiche di gruppo, in modo da preparare i professionisti del futuro.

4.2 RAPPORTI CON IL TERRITORIO E CON I CITTADINI

Il Poliambulatorio **HUB** è fortemente impegnato nella collaborazione con gli enti locali per garantire un servizio di alta qualità. In particolare coopera attivamente con l'Azienda Ospedaliera di Vicenza e con le iniziative del Comune di Vicenza.

La nostra struttura si mette a disposizione delle Aziende del territorio che vogliano effettuare gli accertamenti sanitari stabiliti dalla Legislazione Italiana riguardante la Medicina del Lavoro, oppure che vogliano offrire ai loro dipendenti/associati particolari agevolazioni o pacchetti sanitari specifici (check- up).

Il Poliambulatorio dispone di un completo sito internet www.hubsalute.it continuamente aggiornato e disponibile come sistema informativo.

Il Poliambulatorio **HUB** garantisce ai propri utenti la massima riservatezza e privacy nel rapporto con il paziente e nella gestione di documenti e referti sanitari.

Tutto il personale sanitario deve informare correttamente e in modo completo il paziente, in modo che possa scegliere consapevolmente e liberamente tra diverse procedure e/o trattamenti sanitari.

Il Poliambulatorio si affida alla collaborazione e alla disponibilità dei professionisti medici per il corretto approccio con il paziente, la rilevazione dei questionari di gradimento e la stesura di questa Carta Servizi, basandosi sulla Carta Europea Dei Diritti del Malato.

4.3 DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

4.3.1 DIRITTI

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

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 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 un 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 un'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 porre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati ad essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

4.3.2 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 il Poliambulatorio **HUB** ha adottato la normativa sulla privacy (di cui al decreto legislativo 196/03 e Regolamento EU 2016/679) 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 degli utenti con strumenti sia informatici sia 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 persone fisiche o ad 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 esistono 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.

4.4 DOVERI

- Il cittadino malato è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, 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 possono 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.

(estratto dal DPCM 19 maggio 1995)

4.5 PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali ai quali questa Carta dei Servizi si ispira sono:

Uguaglianza ed imparzialità - i servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche e condizioni di salute.

Rispetto - ogni cittadino utente deve essere assistito trattato con premura, cortesia attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

Diritto di scelta - il cittadino utente ha diritto, secondo normative vigenti, di scegliere tra soggetti che erogano il servizio.

Partecipazione - il cittadino 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 dispendi che andrebbero a danno della collettività.

Continuità - l'erogazione delle prestazioni deve essere garantita con carattere di continuità e senza interruzioni. Qualora si renda necessario, per imprescindibili esigenze, sospendere temporaneamente alcuni servizi, verranno adottate idonee misure volte ad alleviare i disagi dei cittadini.

Tutto questo contribuisce a porre l'utente al centro dell'organizzazione socio-sanitaria, consentendogli una più consapevole scelta del luogo di terapia e dello specialista, nonché la possibilità di accedere, nei tempi più brevi possibili, a una cura di assoluta qualità qualunque sia l'appartenenza sociale, ideologica, politica, economica o di età dell'interessato.