Carta dei Servizi

Redatta ai sensi del DPCM 19/05/95

Aggiornata il 9 Maggio 2022

ARMONIA
innovazione nella cura

INTRODUZIONE

"Armonia Centro Polispecialistico srl" mette a servizio della collettività la professionalità dei medici facenti parte del proprio organico e gli strumenti tecnologicamente più avanzati per garantire un servizio di diagnostica altamente qualificato.

L'Organizzazione adotta un programma strategico di miglioramento continuo, vale a dire conduce ogni sforzo per ottimizzare e rendere più efficaci ed efficienti nel tempo le attività svolte per garantire un'elevata qualità dell'assistenza sanitaria specialistica al cittadino, in relazione ai propri bisogni sanitari.
La legislazione vigente, con particolare riferimento al DPCM 19/05/95, pubblicato sulla G.U. 31/05/95, n°125, suppl. ord. N. 65, stabilisce che le strutture sanitarie debbano dotarsi di una "Carta dei Servizi".
La Carta dei Servizi oltre alle informazioni generiche contiene una descrizione approfondita di tutti i servizi offerti da Armonia Centro Polispecialistico srl (Autorizzata dall'ATS-Valpadana con decreto 418 del 05/08/2021).

Cariche

Direttore Sanitario del Servizio è il Dott. Mario Luppi.
Amministratore Delegato e Rappresentante della Direzione per la Qualità è il Dott. Ivan Miorali. Il Responsabile aziendale della Qualità è il Dott. Mario Luppi.
Responsabile per la protezione dei dati (DPO) e rappresentante aziendale per la comunicazione e l'URP è la Dott.ssa Lorna Campari.
I principi su cui si fonda Armonia Centro Polispecialistico:

- Umanizzazione, universalità, accessibilità, accuratezza, appropriatezza, pertinenza, efficacia ed efficienza, in relazione ai risultati da conseguire nel rispetto della libera scelta del luogo di diagnosi e cura da parte del cittadino;
- Porre la massima attenzione alle esigenze dell' utente, nell'intento permanente di soddisfarle e assicurare il rispetto dei requisiti di legge applicabili;
- Mantenere adeguate infrastrutture in modo da rispondere prontamente a tali esigenze;
- Puntare al miglioramento continuo dei servizi forniti

Per raggiunge questi obiettivi, si attua un continuo programma di aggiornamento per i medici e i tecnici della struttura; un controllo costante dell'accuratezza e della precisione dei risultati degli esami.
Si adottano tutti gli accorgimenti tecnici e metodologici che si rendono necessari per determinare e mantenere alto lo standard degli esami eseguiti.

SISTEMA QUALITÀ

Armonia Centro Polispecialistico ha introdotto nella propria realtà un **Sistema di Gestione per la Qualità** progettato, documentato, attuato e tenuto aggiornato in conformità alla normativa vigente.
Il Sistema di Gestione per la Qualità permette ad Armonia Centro Polispecialistico di dotarsi degli strumenti strategici e metodologici necessari a raggiungere gli obiettivi per la Qualità stabiliti a partire dagli indirizzi della politica per la Qualità. Tali strumenti comprendono gli elementi necessari a ottenere il miglioramento continuo e l'accrescimento della soddisfazione degli utenti.

Il Rappresentante della Direzione per il Sistema Qualità formula la Politica per la Qualità, ovvero indica in maniera formale obiettivi ed indirizzi generali relativi alla qualità dei servizi, nell'ottica di realizzare e accrescere nel tempo la soddisfazione degli utenti ed un continuo miglioramento.

MISSIONE, OBIETTIVI E ORGANIZZAZIONE

Armonia Centro Polispecialistico intende rispondere a specifici bisogni di salute della popolazione di riferimento territoriale, contribuendo all'erogazione di prestazioni e servizi medico specialistici ed offrendo un servizio qualificato, grazie a prestazioni sanitarie adeguate ed appropriate dal punto di vista tecnico e scientifico, nel rispetto della dignità umana e della privacy.

Armonia Centro Polispecialistico si propone come servizio fortemente radicato sul territorio e si impegna a fornire prestazioni e servizi di qualità elevata, anche mediante l'utilizzo di apparecchiature tecnologicamente avanzate e l'apporto di professionisti di chiara competenza specifica, con tariffe compatibili ed appropriate alle risorse medie locali, assicurando peraltro la continuità nel tempo e l'equilibrio economico tra spese di produzione e ricavi.
Per determinare il proprio assetto organizzativo e per definire processi di erogazione delle attività sanitarie, tecniche ed amministrative, Armonia Centro Polispecialistico si ispira ai principi seguenti:

- Etica dell'organizzazione,
- Qualità dei servizi e dei risultati,
- Innovazione scientifica,
- Efficienza ed efficace,
- Sviluppo professionale.

Si delinea così la "mission" della struttura, che favorisce l'adozione quotidiana di linee guida e percorsi diagnostico – terapeutici consolidati ed innovativi. In campo organizzativo - gestionale la Struttura promuove l'applicazione dei modelli più recenti dell'attività sanitaria, anche e soprattutto sulla base delle più recenti normative. Si propone quindi di recepire e di rispettare i requisiti qualitativi minimi generali, strutturali, tecnologici ed organizzativi generali e specifi ci, stabiliti dalla Regione Lombardia e dal Ministero della Salute per l'intera Struttura e per le specifiche attività sanitarie.

LA STRUTTURA

La struttura è articolata a ventaglio con un'apertura di circa 180° e si sviluppa su due piani fuori terra ed un piano Interrato, interamente dedicato ai servizi tecnici ed ausiliari.
L'accesso alla struttura, pedonale e carraio, si colloca in Via Kennedy; il Centro è dotato di ampio parcheggio gratuito, con posti riservati ai disabili e alle donne in gravidanza.
Il percorso pedonale di accesso alla struttura ed ai servizi si colloca al centro del ventaglio stesso. Gli utenti vengono accolti al Centro Polispecialistico in una Hall di ingresso, che li indirizza verso la zona di interesse specifico. Esistono poi due Reception: una specifica per la Diagnostica per immagini e una dedicata alle altre attività sanitarie specialistiche.

Al Piano Terra si trova la Diagnostica per immagini e l'area dedicata ai seguenti servizi:

- Un punto prelievi gestito da ASST Mantova;
- Due sale operatorie dedicate alle Specialità di Chirurgia Generale, Chirurgia Plastica, Chirurgia Ortopedica, Chirurgia Ostetrico-Ginecologica, Chirurgia Urologica e Chirurgia Oculistica;
- Una sala dedicata alla chirurgia refrattiva oculistica;
- Una sala di degenza con quattro letti per monitoraggio pre-postoperatorio in day surgery;
- Una stanza singola con un letto per monitoraggio postoperatorio;
- Una saletta con quattro poltrone per monitoraggio post-interventi ambulatoriali;
- Un Laboratorio di Diagnostica Oculistica con Fluorangiografia, OCT (Tomografia a coerenza ottica), capsulotomia yag laser, iridotomia yag laser, trattamenti fotocoagulativi Argon laser;
- Tre Ambulatori Medici per Oculistica;
- Tre salette odontoiatriche con altrettante poltrone-riunito per Odontostomatologia e Ortodonzia con Diagnostica radiolo gica (ortopantomografo, lastre endorali, TAC, dentalscan);
- Ambulatorio ortopedico-fisiatrico;
- Un'ampia palestra per Riabilitazione e rieducazione funzionale con lettini dedicati e sei box individuali per le terapie fisiche;
- Una sala convegni da 98 posti per la formazione e l'aggiornamento del personale, sia con didattica frontale che per teleconferenza e per eventuale telemedicina, utilizzabile anche da terzi interessati;
- Un locale ristoro con bar interno.

Al primo piano il Centro dispone di:

- Nove ambulatori per prestazioni specialistiche;
- Due ambulatori attrezzati con ecografi di ultimissima generazione destinati alle attività di ginecologia, cardiologia, urologia, chirurgia vascolare e neurologia;
- Un ambulatorio chirurgico dedicato al laser Dermatologico con cinque apparecchi dedicati;
- Due sale endoscopiche con monitoraggio post-endoscopico;
- Un servizio di medicina rigenerativa ortopedica.

LE ATTIVITÀ SPECIALISTICHE

Armonia Centro Polispecialistico si avvale della collaborazione di un'ottantina di medici e professionisti e offre, nei rispettivi locali dedicati, le seguenti attività sanitarie specialistiche in forma ambulatoriale:

- Allergologia
- Anestesia
- Cardiologia
- Chirurgia generale
- Chirurgia plastica
- Chirurgia toracica
- Chirurgia vascolare
  Angiologia
- Dermatologia
- Diabetologia
- Ematologia
- Endocrinologia
- Fisiatria
- Fisioterapia
- Gastroenterologia
  Chirurgia ed endoscopia digestiva
- Logopedia
- Medicina estetica
- Medicina interna
- Medicina legale
- Nefrologia
- Neurochirurgia
- Neurologia
- Neuropsichiatria
- Oculistica
- Odontostomatologia
  Chirurgia maxillo facciale
- Oncologia
- Ortopedia e traumatologia
- Ortottica
- Ostetricia e ginecologia
- Otorinolaringoiatria
- Ozonoterapia
- Pediatria
- Pneumologia
- Podologia
- Psichiatria
- Reumatologia
- Scienze dell'alimentazione
- Urologia

ACCESSO AI SERVIZI

Armonia Centro Polispecialistico punta ad offrire ai propri pazienti un servizio professionale di alta qualità, con tempi di attesa brevissimi e costi delle prestazioni accessibili a tutti. Ogni specialista operante all'interno del Centro si può infatti avvalere della presenza di apparecchiature medicali con tecnologie all'avanguardia, inserite in ambulatori moderni e razionali, per poter espletare al meglio la prevenzione, la diagnosi e le cure.
Il Centro si avvale della collaborazione di professionisti di chiara fama e di provata esperienza, già operanti in realtà sanitarie di Mantova, Modena, Parma, Verona, o comunque della Regione Lombardia e delle regioni limitrofe.

Il progetto nasce dall'esigenza di offrire una risposta concreta ai bisogni del territorio, con particolare riguardo alle prestazioni la cui domanda superi la capacità di offerta delle strutture pubbliche. **L'eccellenza delle prestazioni** è alla base del nostro agire quotidiano: chi si rivolge a noi per migliorare se stesso o per risolvere un problema di salute - nostro obiettivo primario - trova sempre la **massima cortesia ed efficienza.**

La struttura si estende su una superficie coperta di circa 5500 mq e sorge a Porto Mantovano, in Via Kennedy 73/c; facilmente raggiungibile dal centro cittadino anche tramite mezzi pubblici, è situata a pochi chilometri dal Casello Autostradale di Mantova Nord. Per migliorare i nostri servizi abbiamo dotato il Centro Polispecialistico di **ampio parcheggio privato gratuito.**

Il Centro dispone di un ascensore dimensionato in modo da contenere comodamente anche pazienti disabili con il loro accompagnatore e di un montalettighe in grado di trasportare malati allettati che necessitino di visite urgenti e comunque utilizzabile per qualsiasi esigenza o emergenza. La struttura è dotata inoltre di un congruo numero di servizi igienici riservati ai pazienti divisi per sesso e ai portatori di handicap.

In conclusione, è quindi a disposizione della cittadinanza un Centro Polispecialistico inteso nel senso più ampio del termine, che è il più completo, moderno e funzionale di Mantova e delle province limitrofe, facilmente identificabile e raggiungibile anche per i pazienti che afferiscono da fuori città, da fuori provincia o da altre regioni d'Italia.

ORARI DEL SERVIZIO

Armonia Centro Polispecialistico, mira a garantire la più ampia accessibilità alle prestazioni sanitarie, con ampi orari d'accesso ai servizi:

da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00,
il sabato dalle ore 8.00 alle ore 19.00
(nei mesi di giugno, luglio e agosto il sabato dalle ore 8.00 alle 13.00)

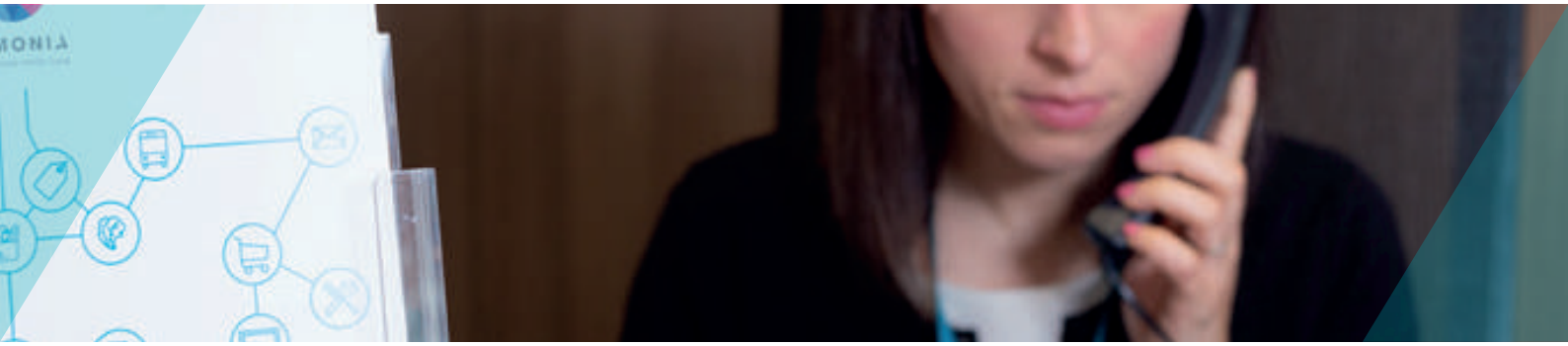
MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

Le modalità di prenotazione sono le seguenti:

- Di persona presso il CUP negli orari di apertura del servizio;
- Telefonica, negli orari di apertura del servizio;
- Tramite l'invio di una mail agli indirizzi dedicati;
- Tramite la compilazione di apposito form sul sito web del Centro.

MODALITÀ DI CONSEGNA DEI REFERTI

Le modalità di consegna dei referti sono le seguenti: di norma si procede alla consegna del referto al termine della visita specialistica o dell'accertamento strumentale; a richiesta dell'interessato, i referti concordati saranno inviati per e-mail, in pdf o PEC; su richiesta del paziente, i referti saranno inviati per conoscenza anche al Medico di famiglia.



RILASCIO COPIE DI DOCUMENTI SANITARI

Copia della documentazione sanitaria può essere richiesta alla Direzione sanitaria e rilasciata:

- Al diretto interessato se maggiorenne e fornito di valido documento d'identità;
- A chi esercita la potestà genitoriale sul minore, munito di valido documento d'identità e della tessera sanitaria del minore;
- Al tutore di incapace, fornito di valido documento d'identità e di copia del provvedimento del giudice che lo nomina tutore;
- A persona delegata per iscritto dal titolare della cartella clinica e in possesso di validi documenti d'identità (sia il proprio, sia quello del delegante);
- All'erede del titolare della cartella clinica (con riserva per determinate notizie) con valido documento d'identità e con atto notorio che lo riconosca legittimo erede.

In assenza di delega scritta la documentazione non può essere rilasciata a terzi (compresi i parenti e il medico di medicina generale).

I documenti di identità validi per la richiesta sono:

- Per i cittadini italiani la carta d'identità, la patente di guida, il passaporto;
- Per i cittadini stranieri il passaporto, il permesso di soggiorno, la carta d'identità italiana o del paese di origine.

Tempi del rilascio

Di norma, dalla data della richiesta a quella del rilascio dei documenti, intercorrono 20 giorni. In caso di ritardo, l'utente viene telefonicamente avvisato.

Costo delle copie

Le tariffe attualmente in vigore sono:

- Copia CD 10€
- Costo referto 10€
- Copia esame strumentale 15€
- Copia cartella clinica 15€

CONTATTI

Centralino +39 0376 1608500
E-mail segreteria@armoniamantova.it
Pec lagoverdesrl@legalmail.it
Privacy privacy@armoniamantova.it
Sito web www.armoniamantova.it

RECLAMI

Nel caso in cui l'Utente avesse la necessità di segnalare dei disservizi, può rivolgersi in segreteria e compilare l'apposito modulo, che verrà consegnato al Responsabile aziendale della Qualità, il quale provvederà a valutare il reclamo, identifi care le eventuali cause di non conformità, le responsabilità e decidere l'appropriata azione correttiva.

L'utente può, inoltre, presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami nei confronti di atti o comportamenti all'Ufficio Pubblica Tutela dell'ASL.

SODDISFAZIONE UTENTE

Al fine di poter misurare le caratteristiche più significative del nostro servizio, la Direzione rende disponibili nelle Sale d'attesa e distribuisce periodicamente agli Utenti, dei questionari Soddisfazione Utente che hanno lo scopo di rilevare il gradimento del servizio offerto e valutare i suggerimenti.

Privacy
Al momento dell'accettazione l'Utente è informato sul trattamento dei dati personali ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento EU 679/2016 (GDPR) ed il suo consenso registrato nella stessa richiesta di prestazione.