

Poliambulatorio Convento - Mosciano Sant'Angelo

CARTA DEI SERVIZI

DATA: 01/02/2025

REV: 07

Direttore sanitario

Dott. Fulvio Potere

INDICE

1. Premessa

- 1.1 Cos'è la carta dei servizi
- 1.2 Diffusione
- 1.3 Mission e Vision
- 1.4 Principi fondamentali
- 1.5 Standard di qualità

2. Servizi offerti

- 2.1 Specialistiche Autorizzate
- 2.2 Punto Prelievi
- 2.3 Servizi Aggiuntivi

3. La Struttura

- 3.1 Piano Terra
- 3.2 Primo Piano
- 3.3 Secondo Piano
- 3.4 Terzo Piano

4. Cura del paziente

- 4.1 Prenotazione e Accettazione
- 4.2 Pagamenti e Referti
- 4.3 Privacy e Protezione dei dati
- 4.4 Consenso informato
- 4.5 Diritti e doveri
- 4.6 Tempi di attesa

5. Qualità e Miglioramento

5.1 Soddisfazione degli utenti

5.2 Raccolta e gestione dei reclami

6. Dove siamo e Contatti

7. Allegati – Prestazioni Erogate

1. Premessa

1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione e trasparenza attraverso il quale il Poliambulatorio Convento illustra i servizi offerti, gli standard qualitativi adottati e i diritti degli utenti. Essa rappresenta un impegno formale verso il miglioramento continuo della qualità e della soddisfazione dell'utenza, nel rispetto dei principi sanciti dalla **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994**, dal **Decreto Legislativo 33/2013** in materia di trasparenza e dal **Regolamento UE 2016/679 (GDPR)** per la protezione dei dati personali.

Questa Carta è rivolta a tutti gli utenti che scelgono di usufruire delle prestazioni sanitarie private erogate presso il Poliambulatorio, il quale opera con professionisti qualificati e tecnologie costantemente aggiornate, nel pieno rispetto della dignità della persona.

1.2 Diffusione

La Carta dei Servizi è disponibile per la consultazione:

in formato cartaceo presso la segreteria del Poliambulatorio;

in formato digitale sul sito web ufficiale www.policonvento.it nella sezione “Info utili” > “Documenti utili”.

1.3 Mission e Vision

Mission: Offrire un servizio sanitario specialistico in regime privato che metta al centro il paziente, assicurando diagnosi e cura di qualità, in un ambiente accogliente e rispettoso, con attenzione all'umanizzazione delle cure.

Vision: Costruire un punto di riferimento per l'assistenza ambulatoriale sul territorio, valorizzando la competenza dei professionisti, l'aggiornamento costante e l'efficienza dei processi, al fine di promuovere un sistema di qualità partecipato e trasparente.

1.4 Principi fondamentali

Eguaglianza: Accesso ai servizi garantito senza discriminazioni di alcun tipo.

Imparzialità: Erogazione delle prestazioni nel rispetto dell'equità e dell'obiettività.

Continuità: Assistenza garantita in modo regolare, senza interruzioni ingiustificate.

Diritto di Scelta: L'utente può scegliere tra le prestazioni offerte e i professionisti disponibili.

Partecipazione: L'utente può esprimere opinioni, suggerimenti e reclami al fine di contribuire al miglioramento del servizio.

Efficienza ed Efficacia: Uso razionale delle risorse per garantire prestazioni sanitarie di qualità.

Trasparenza e Riservatezza: Gestione dei dati e delle informazioni nel rispetto delle normative sulla privacy.

1.5 Standard di qualità

Il Poliambulatorio Convento monitora regolarmente la qualità dei servizi offerti attraverso indicatori specifici e strumenti di rilevazione della soddisfazione degli utenti. Gli ambiti osservati includono:

Comfort e accoglienza degli ambienti;

Cortesia del personale sanitario e amministrativo;

Accessibilità per persone con disabilità;

Aggiornamento delle informazioni (online e in sede);

Puntualità nella consegna dei referti;

Rispetto dei tempi di attesa e delle prenotazioni.

2. Servizi offerti

Il Poliambulatorio Convento eroga prestazioni sanitarie specialistiche in regime privato, attraverso l'attività di professionisti qualificati e con il supporto di tecnologie diagnostiche avanzate. Le prestazioni sono organizzate in ambulatori specifici, distribuiti per area clinica, e sono soggette a pianificazione secondo un sistema di turnazione.

2.1 Specialistiche autorizzate

Presso la struttura è possibile accedere a visite e trattamenti appartenenti alle seguenti branche specialistiche:

- Chirurgia ambulatoriale
- Ortopedia
- Fisiatria
- Neurologia
- Cardiologia
- Nefrologia
- Urologia
- Otorinolaringoiatra
- Oculistica
- Dermatologia
- Endocrinologia
- Oncologia
- Ostetricia e Ginecologia
- Pneumologia
- Gastroenterologia
- Endoscopia digestiva
- Senologia
- Psichiatria
- Odontostomatologia
- Neurochirurgia
- Medicina dello Sport I° livello
- Analgesia e Anestesiologia
- Medicina del Lavoro
- Infettivologia
- Chirurgia Vascolare ed Angiologia
- Medicina Estetica
- Medicina Interna
- Chirurgia Toracica

L'elenco dettagliato e aggiornato delle singole prestazioni, comprensivo dei relativi codici e tempi medi di attesa, è consultabile in allegato alla presente Carta dei Servizi o presso la segreteria.

2.2 Prestazioni Punto Prelievi

Il Poliambulatorio dispone di un Punto Prelievi attivo per esami ematochimici e test diagnostici su campioni biologici, tra cui:

- analisi chimico-fisiche
- analisi microbiologiche
- analisi tossicologiche
- batteriologiche
- test ormonali con valutazione della funzionalità ovarica

- test fertilità femminile
- check up personalizzati
- test fertilità maschile
- test di screening prenatale (Harmony)
- intolleranze alimentari
- allergie alimentari
- test genetici
- predisposizione celiachia e lattosio
- marcatori tumorali
- markers epatite
- PAP- HPV TEST
- biologia molecolare

Il precedente elenco è in continuo aggiornamento a valenza esemplificativa. La segreteria è a disposizione per comunicare tutti gli aggiornamenti in merito alle prestazioni erogate e le relative tempistiche.

2.3 Servizi Aggiuntivi

A supporto delle attività ambulatoriali, il Poliambulatorio offre i seguenti servizi integrativi:

Esami istologici: in caso di biopsie effettuate durante endoscopie o interventi, i campioni vengono trasmessi al reparto di Anatomia Patologica dell’Ospedale Civile “San Liberatore” di Atri.

Ritiro referti in sede o online: tramite il portale regionale www.referti.aslteramo.it con credenziali fornite dal CUP di Atri.

Supporto alla continuità diagnostico-terapeutica: con la possibilità di ricevere via email istruzioni, referti e indicazioni post-visita, nel rispetto della normativa sulla privacy.

3. La struttura

Il Poliambulatorio Convento è distribuito su quattro livelli, ognuno dei quali è destinato a specifiche attività sanitarie e amministrative. Tutti gli ambienti sono progettati per garantire comfort, sicurezza e accessibilità.

3.1 Piano terra: Accoglienza e Segreteria

Segreteria generale con sportello ampio, accessibile anche a persone con disabilità.

Sala d’attesa principale, dotata di:

- 12 sedute;

- Tavolino con riviste e depliant informativi;
- Monitor elimina-code (funzione info-musicale) in sala d'attesa;
- Distributori automatici di snack e bevande;
- Banchetto informativo con monitor e depliant in accettazione;
- Toilette per utenti, attrezzata per disabili;
- Spazi decorati con piante e quadri per un ambiente accogliente.

3.2 Primo piano: Area 1 e Area 2

Area 1 – Chirurgia Ambulatoriale (Ambulatorio A):

- Locale preparazione utente;
- Locale preparazione medico;
- Sala chirurgica;
- Stanza refertazione;
- Stanza risveglio post-operatorio;
- Spogliatoio medico con bagno dedicato.

Area 2 – Cardiologia, Medicina dello Sport, Punto Prelievi (Ambulatori B e C):

- Ambienti separati per preparazione specialisti;
- Toilette per utenti con accesso disabili.

3.3 Secondo piano: Area 3 e Area 4

Area 3 – Endoscopia Digestiva (Ambulatorio D):

- Sala endoscopia;
- Locali preparazione medico e paziente;
- Studio medico;
- Spogliatoio medico con bagno;
- Stanza risveglio post-sedazione.

Area 4 – Odontostomatologia e Ambulatori Polispecialistici (Ambulatori E e F):

- Stanza colloqui dedicata;
- Locali per preparazione specialisti;
- Toilette per utenti con accesso disabili.

3.4 Terzo piano: Amministrazione

- Uffici direzionali e amministrativi (accesso riservato al personale);
- Magazzino sanitario;
- Sala riunioni destinata a: riunioni di staff; eventi formativi; incontri divulgativi e convegni sanitari aperti alla cittadinanza.

4. Cura del paziente

4.1 Prenotazione e accettazione

Le prestazioni sanitarie sono erogate in regime privato, preferibilmente previo appuntamento. Le modalità di prenotazione sono le seguenti:

Di persona, presso la segreteria dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 19:30;

Telefonicamente ai numeri 085 9046550 o 351 7747244 (anche WhatsApp);

Online, tramite: modulo sul sito web www.policonvento.it; piattaforme esterne come MioDottore, iDoctors, Cupsolidale e Doctolib.

All'atto della prenotazione il paziente riceve istruzioni chiare (verbali o scritte) in merito alla preparazione richiesta, agli orari, ai costi e alla documentazione da presentare.

Per l'accettazione:

- Presentarsi in struttura con anticipo rispetto all'orario dell'appuntamento;
- Portare con sé un documento d'identità e il codice fiscale;
- Non è necessaria impegnativa medica.

Precedenza: Le donne in gravidanza e le persone con disabilità grave hanno diritto di priorità in fase di accettazione.

4.2 Pagamenti e referti

Modalità di pagamento: contanti, POS (bancomat/carta), bonifico bancario.

Referti: consegnati al termine della prestazione oppure in un secondo momento, in base alla tipologia di esame.

Consultazione online: disponibile per alcune prestazioni tramite accesso con credenziali (fornite via email).

Ritiro da parte di terzi: è necessaria una delega scritta e la copia del documento d'identità del delegante.

4.3 Privacy e Protezione dei Dati

Il Poliambulatorio garantisce la tutela dei dati personali nel rispetto del **Regolamento UE 2016/679 (GDPR)** e del **D.Lgs. 101/2018**. Il trattamento dei dati è effettuato esclusivamente da personale autorizzato, nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza.

Il referto può essere rilasciato:

- al diretto interessato;
- a un genitore, tutore o delegato;
- su richiesta dell’Autorità giudiziaria;
- agli eredi legittimi, limitatamente a quanto previsto dalla normativa.

4.4 Consenso informato

Nessuna prestazione può essere eseguita senza il **consenso informato** del paziente. Il modulo è specifico per tipologia di prestazione e contiene:

- descrizione della procedura;
- rischi e possibili effetti collaterali;
- spazio per la firma del paziente e del medico.

Per prestazioni invasive è prevista la compilazione di una **Cartella clinica ambulatoriale**, contenente anche i consensi per trattamento e anestesia.

In caso di prestazione con necessità di **preparazione**, le indicazioni sono consegnate in sede o inviate via email.

4.5 Diritti e doveri del paziente

Diritti:

- Essere trattato con rispetto, umanità e professionalità;
- Ricevere informazioni chiare su diagnosi, cure, prestazioni e tempi;
- Avere garantita la riservatezza e il rispetto della dignità personale.

Doveri:

- Rispettare gli ambienti, il personale e gli altri utenti;

- Presentarsi puntualmente agli appuntamenti;
- Comunicare tempestivamente eventuali disdette;
- Evitare comportamenti contrari al regolamento interno (es. fumo).

4.6 Tempi di attesa

I tempi di attesa per le prestazioni variano in base alla disponibilità dei professionisti e alla tipologia di visita.

In caso di indisponibilità momentanea di uno specialista, la richiesta viene inserita in **lista di attesa** e l'utente viene ricontattato appena possibile.

Referti istologici: 5-10 giorni lavorativi.

Referti esami clinici: 1-10 giorni lavorativi.

5. Standard di qualità

5.1 Soddisfazione degli utenti

La struttura monitora l'esperienza dell'utente attraverso strumenti semplici e accessibili:

1. **Questionario di gradimento** disponibile: online, nella sezione dedicata del sito www.policonvento.it/questionario-di-gradimento; in sede, tramite QR-Code affisso nella sala d'attesa;

Il questionario raccoglie valutazioni su:

- cortesie del personale;
- chiarezza delle informazioni;
- organizzazione e puntualità;
- comfort degli ambienti;

Il personale di segreteria informa attivamente l'utente, al termine della prestazione, della possibilità di compilare il questionario;

I dati raccolti vengono visionati **ogni 15 giorni** dal personale incaricato e registrati in un file interno dedicato alla **qualità dei servizi**.

L'analisi delle risposte è finalizzata a individuare margini di miglioramento e ad attuare azioni correttive.

2. **Recensioni online:** La soddisfazione dell'utenza si monitora, inoltre, attraverso la possibilità data ai pazienti di recensire il Poliambulatorio tramite la scheda Google del Centro (Q-R Code disponibile in accettazione) e tramite il profilo MioDottore.

5.2 Gestione dei reclami

Il Poliambulatorio considera il reclamo uno strumento fondamentale di ascolto e di miglioramento. Un reclamo è definito come una segnalazione formale di disservizio o insoddisfazione da parte dell'utente.

Modalità di presentazione:

Tramite form dedicato sul sito: www.policonvento.it > “Contattaci”;

Via email: **info@policonvento.it**.

Requisiti:

La segnalazione deve essere motivata, dettagliata e completa;

I reclami anonimi o incompleti potrebbero non essere presi in considerazione.

Gestione:

Il personale incaricato verifica settimanalmente la casella email dedicata;

Ogni reclamo viene analizzato con attenzione e inserito in un registro interno;

Tempo massimo di risposta: 15 giorni lavorativi dalla ricezione.

6. Dove siamo

Indirizzo

Poliambulatorio Convento
Via Madonna degli Angeli, 21
64023 Mosciano Sant'Angelo (TE)

Contatti

Telefono fisso: 085 9046550

Cellulare / WhatsApp: 351 7747244

Email: info@policonvento.it

Sito web: www.policonvento.it

Orari di apertura

Dal lunedì al venerdì
08:30 – 19:30

Come raggiungerci

In auto:

Uscita autostrada A14 “Mosciano Sant'Angelo”, proseguire sulla SP262 e poi sulla SP15. Il Poliambulatorio si trova sulla sinistra.

In treno:

Stazione ferroviaria di Mosciano Sant'Angelo (a 3 km dalla struttura). Servizio taxi e autobus disponibile.

7. Allegati – Prestazioni Erogate

In allegato alla presente Carta dei Servizi è consultabile la tabella completa delle prestazioni specialistiche, comprensiva di:

Tipologia della prestazione

Codice nomenclatore (ove applicabile)

Tempi medi di attesa

N° Prog r.	Tipologia prestazione	Codice nomenclatore	Tempo medio di attesa 1	Tempo medio di attesa 2	Tempo medio di attesa 3
1	Spirometria Semplice	89.37.1			
2	Uroflussimetria	89.24			
3	Infiltrazioni intrarticolari	81.92			
4	Check up cardiologico	89.7			
5	Doppler Transcranico	88.71.3			
6	Ecocardio	88.72.1			
7	Ecodoppler vasi arti inferiori	88.77.2			
8	Ecodoppler vasi epiaortici	88.72.3			
9	Ecostress	89.41 - 88.43			
10	Elettrocardiogramma	89.50			
11	Holter ECG	89.50			
12	Holter Pressorio	89.61.1			
13	Visita Cardiologica	89.7			
14	Visita Cardiologica con ECG	89.7			
15	Visita Cardiologica con ECG e Ecocardio	89.7			
16	Agoaspirato nodulo tiroide	06.11.2			
17	Agoaspirato eco guidato nodulo tiroide	06.11.2			
18	Asportazione calazio palpebrale	08.21			
19	Asportazione cisti sacro coccigea	08.22			
20	Asportazione lesione cutanea (istiocitosi, idrosadenite ecc.)	08.22			
21	Asportazione cisti	08.22			
22	Asportazione lipoma	08.22			

23	Asportazione neoformazione cutanea e sottocutanea	86.4			
24	Asportazione nevo	86.4			
25	Asportazione unghia e matrice	86.23			
26	Asportazione unghia e conservazione matrice	86.23			
27	Asportazione unghia incarnita	86.23			
28	Asportazione xantelasma palpebrale bilaterale	08.23			
29	Biopsia arteria temporale				
30	Biopsia incisionale	91.40.5			
31	Blefaroplastica				
32	Circoncisione	342 - 343			
33	Diatermocoagulazione (condilomi e verruche)	67.32			
34	Incisione e evacuazione ascessi	86.04			
35	Visita chirurgica	89.7			
36	Visita chirurgica di controllo	89.1			
37	Medicazione post operazione				
38	Crioterapia	12.72			
39	Visita dermatologica	89.7			
40	Mappatura nevi	89.39.1			
41	Eco Addome Completo	88.74.1 - 88.75.1 - 88.76.1			
42	Eco Addome Superiore	88.74.1 - 88.75.1 - 88.76.1			
43	Eco Mammaria Bilaterale	88.73.1 - 88.73.2			
44	Eco Prostata Sovrapubica	88.75.1			
45	Eco Prostata Transrettale	88.79.8			
46	Eco Reni	88.74.1			
47	Eco Scrotale	88.79.6			
48	Eco Tiroidea	88.71.4			
49	Eco Vescica	88.74.1			
50	Eco tutte altre sedi				
51	Visita Fisiatrica	89.7			
52	C13 – Urea Breath Test	44.19.2			
53	H2 – Glucose Breath Test	45.29.3			
54	H2 – Lactose Breath Test	45.29.3			
55	Esofagogastroduodenoscopia con/senza prelievo biptico	45.13 - 45.16			

56	Rettosigmoidoscopia con/senza prelievo biptico	45.23 - 45.25 45.42			
57	Esame istologico				
58	Test Helicobacter Pylori				
59	Visita gastroenterologica	89.7			
60	Visita gastroenterologica di controllo	89.1			
61	Visita gastroenterologica con eco addome superiore				
62	Colposcopia	70.21			
63	Visita ostetrica con ecografia morfologica	88.78			
64	Visita con ecografia ostetrica	88.78 - 88.78.2			
65	Visita con ecografia pelvica	88.78 - 88.78.2			
66	Visita con ecografia NT				
67	Ecografia pelvica	88.75.1			
68	Ecografia transvaginale	88.79.7			
69	Ecografia mammaria	88.73.1			
70	Flussimetria	89.24			
71	Pap test	91.38.5			
72	Pap Check				
73	Hpv Dna	91.11.5			
74	Visita ginecologica	89.26			
75	Visita ginecologica in convenzione con Lega Tumori LILT				
76	Visita ostetrica	89.26			
77	Asportazione condilomi vaginali	70.33.1			
78	Elettroencefalogramma	89.14			
79	Ecografia muscolare	88.79.3			
80	Test da Sforzo al cicloergometro	89.43			
81	Visita per certificazione idoneità sportiva agonistica				
82	Visita per certificazione idoneità sportiva non agonistica				
83	Prima visita chirurgica	89.7			
84	Visita di controllo post-operazione	89.01			
85	Filler				
86	Botulino				
87	Addominoplastica				
88	Lifting medio-facciale				

89	Lifting cervico-facciale				
90	Mastoplastica additiva				
91	Mastopessi				
92	Correzione asimmetria mammaria				
93	Prima visita neurochirurgica	89.7			
94	Visita neurochirurgica di controllo	89.01			
95	Valutazione esame				
96	Prima visita con elaborazione dieta	89.7			
97	Visita di controllo	89.01			
98	Visita oculistica	95.02			
99	Visita oculistica con fondo oculare	95.09.1			
100	Visita oncologica	89.7			
101	Visita oncologica di controllo	89.01			
102	Visita ortopedica	89.7			
103	Visita ortopedica di controllo	89.01			
104	Visita otorinolaringoiatrica	89.7			
105	Visita senologica con eco mammaria	89.7 - 88.73.1			
106	Agoaspirato nodulo mammella	85.11.1			
107	Agoaspirato Eco guidato nodulo mammella	85.11.1			
108	Visita urologica	89.7			
109	Visita urologica di controllo	89.01			
110	Cistoscopia	57.17 - 57.32			
111	Ecografia urologica				
112	Biopsia Prostatica Ecoguidata	60.11.1			
113	Prima Visita Epatologica	89.7			
114	Visita Epatologica con Eco Addome Superiore				
115	Fibroscan				
116	Prima Visita Infettivologica	89.7			
117	Colposcopia	70.21			
118	Isteroscopia	68.12.1			
119	Ecocardiografia con Ecocontrasto				
120	Trattamento di Fenolizzazione dell'Unghia Incarnita				

121	Trattamento Sclerosante dei Capillari				
122	Trattamento con Scleromousse del Plesso Emorroidario				
123	Prima Visita Proctologica	89.7			
124	Anoscopia				
125	Biopsia Mammaria	262			
126	Prima Visita Otorinolaringoiatrica	89.7			
127	Prima Visita Otorino con Test Audiometrico	89.7			
128	Prima Visita Otorino con Laringoscopia	89.7			
129	Prima Visita Neurologica	89.7			
130	Elettromiografia	93.08.1			
131	Ecodoppler Oftalmico				