



FONDAZIONE "OPERA SAN CAMILLO"



Versione 2015

## POLIAMBULATORIO SAN CAMILLO



## CARTA DEI SERVIZI

Via Marconi 47 – 40122 Bologna



### Poliambulatorio San Camillo

Via Marconi 47 – 40122 Bologna (BO)

Tel: 051/6435711 - Fax: 051/236511

email : [info@poliambulatoriosancamillo.it](mailto:info@poliambulatoriosancamillo.it)

[www.poliambulatoriosancamillo.it](http://www.poliambulatoriosancamillo.it)

## POLIAMBULATORIO SAN CAMILLO

La Carta dei servizi costituisce un documento di informazione per chiunque ne abbia interesse. Essa contiene la descrizione dell'attività svolta dal Poliambulatorio e degli impegni che questa struttura si assume.

I Ministri degli infermi (Camilliani) vennero inviati a Bologna dal loro fondatore San Camillo De Lellis il 5 novembre 1596 per l'assistenza ai malati ed ai moribondi negli ospedali cittadini e, su richiesta, nelle case private.

Nel 1848 dovettero concentrarsi a Roma dove Pio IX aveva affidato loro l'ospedale di S.Spirito che richiedeva un numero elevato di religiosi. Nel 1937 il Cardinale Giovan Battista Nasalli Rocca li invitò nuovamente a Bologna, affidando loro l'assistenza religiosa in ospedali e case di cura della città.

Fu in via Riva Reno, a fianco alla chiesa della Madonna della Pioggia, che, nel 1956, nacque il "Poliambulatorio gratuito per i poveri San Camillo". Successivamente si rese necessario cercare nuovi locali per i nuovi servizi sanitari e per le nuove moderne tecnologie. Tutto ciò venne realizzato nel 1958 con il Poliambulatorio San Camillo di via Marconi 47.

Dal 2008 il **Poliambulatorio San Camillo** fa parte della **Fondazione "Opera San Camillo"**, avente sede legale in Via E. Oldofredi, 11 - 20124 Milano, Tel. 02 69511.

Nel corso del tempo il **Poliambulatorio San Camillo** ha ampliato il numero dei servizi offerti aggiungendo la presenza di numerosi ambulatori specialistici.

Oggi il **Poliambulatorio San Camillo** eroga prestazioni sanitarie sia in **regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale** sia in **regime privato solvente** in proprio e dei **fondi assicurativi e mutualistici**.



## La Fondazione Opera San Camillo

**La Fondazione Opera San Camillo** nasce il 23 dicembre 2008 su iniziativa della Provincia Religiosa Lombardo - Veneta dell'Ordine dei Chierici Regolari Ministri degli Infermi e rappresenta lo strumento specializzato attraverso il quale la Provincia intende attuare la Sua missione in conformità ai tempi e secondo le proprie Costituzioni Religiose.

**La Fondazione** è destinata, infatti, a valorizzare la presenza dei Camilliani nei settori della formazione delle professionalità operanti in ambito sanitario ed assistenziale e della gestione di iniziative sanitarie con l'obiettivo di coniugare lo spirito di servizio ai malati con i principi dell'efficienza e dell'efficacia propri della cultura d'impresa. **La Fondazione** oggi gestisce 16 strutture tra case di cura, IRCCS, ospedali accreditati, ambulatori, residenze di riabilitazione, residenze per anziani non autosufficienti, comunità residenziali per malati psichici e altre analoghe patologie e malattie, tutte organizzate ottimizzando le risorse in particolare quelle umane e mantenendole fedele al carisma del suo Fondatore, un Centro di Formazione ed una Casa di Spiritualità.



## *La Mission e i Valori Della Fondazione*

Conciliare i principi ispiratori dell'Ordine Camilliano, ossia lo spirito di servizio ai malati ed ai bisognosi, con principi di efficienza ed efficacia.

I valori di riferimento della Fondazione sono i seguenti:

- La Persona Umana come Centro dell'azione diretta ed assistenziale, che è fondata sul riconoscimento ed il rispetto della dignità.
- Al servizio della vita e della salute (in tutte le forme: fisica, biologica, psichica, sociale e spirituale)
- Luogo dove si realizzano i valori evangelici; basandosi sulla tradizione e spiritualità camilliana, luogo di umanità ed eccellenza, di cultura della salute e di evangelizzazione.
- Ricerca scientifica ma nel rispetto della dimensione etica del servizio alla vita e alla salute
- Luogo ove si valorizzano e si motivano le persone che vi lavorano
- Una gestione amministrativa fondata su valori etici, ispirati a principi di giustizia, equità, trasparenza efficacia ed efficienza. Soprattutto per curare le persone più deboli e povere
- Azione pastorale rivolta a tutti malati, degenti, familiari, lavoratori
- Uno spazio aperto ed in sinergia con il territorio per la promozione della salute ed il miglioramento della vita
- Miglioramento continuo e momenti di verifica e valutazione

## *I Camilliani. L'Assistenza ai malati come vocazione*

San Camillo de Lellis è il fondatore dell'Ordine dei Chierici Regolari Ministri degli Infermi più comunemente noti come Camilliani.

I Religiosi e le Religiose Camilliane, sacerdoti, medici, psicologi, infermieri, hanno per vocazione specifica l'assistenza agli infermi.

Sono presenti in centri di aiuto sparsi in tutto il mondo per malati di Aids, bambini denutriti, disabili, case di soggiorno per anziani, ospedali, case di cura, poliambulatori, lebbrosari, comunità terapeutiche e di accoglienza per i senza fissa dimora.

I Camilliani sono inoltre attivi come cappellani in molti ospedali, hanno centri di formazione sanitaria per volontari e laici, consultori familiari e animano associazioni nel mondo della salute.

Sono presenti anche con iniziative culturali: a Roma hanno costituito *l'Istituto Internazionale di Teologia Pastorale Sanitaria Camillianum* come centro di ricerca e di approfondimento specifico delle tematiche attinenti alla teologia sanitaria pastorale.

Da anni i Camilliani sono attivi in territori tra i più poveri del mondo. Haiti, Georgia e Armenia sono tra le nazioni dove i Camilliani sono presenti con le loro missioni dando risposte al bisogno di salute di popolazioni diversamente abbandonate a se stesse.

Le attività dei Camilliani sono consultabili sul sito internet [www.fondazioneprosa.it](http://www.fondazioneprosa.it) e sulla rivista bimestrale *Missione Salute* (direttore Domenico Fantin), a cui è possibile abbonarsi tramite versamento sul c/c postale n° 8397246 intestato a Fondazione Opera San Camillo – Rivista “Missione Salute” via F. Nava, 31 – 20159 Milano.

Per contribuire con il Vostro aiuto a queste Opere/Missioni è possibile destinare il 5‰ nella dichiarazione dei redditi o effettuare altre donazioni alle Fondazioni, alle Associazioni ed alle ONG Camilliane attraverso versamento a:

**Ordine dei Chierici Regolari Ministri degli Infermi**  
**Provincia Lombardo-Veneta**  
**Via Gaetano Trezza, 21 – 37129 Verona**  
**C/C n° 97301140154 intestato a Pro.sa Onlus**



## Standard di qualità

L'elevata qualità delle dotazioni tecnologiche e delle prestazioni è sempre stato il punto di forza del **POLIAMBULATORIO SAN CAMILLO**, fin dalla sua nascita. Gli obiettivi gestionali sono volti al miglioramento dei servizi attraverso la razionalizzazione dei processi interni, l'aggiornamento culturale, l'addestramento, la responsabilizzazione del personale e l'adeguamento continuo delle strumentazioni alle nuove esigenze. presenti la puntualità, la competenza e la qualità dei servizi offerti, per un sempre più alto livello di soddisfazione dell'utenza.

## La Struttura

Il **Poliambulatorio San Camillo** opera in una struttura che risponde a tutti gli standard architettonici previsti dalle normative vigenti.

Disposto su tre piani, al piano terra sono collocati gli uffici amministrativi, l'accettazione, la direzione e segreteria, il punto prelievi e la Fisioterapia mentre al piano seminterrato è ubicato il Servizio di Diagnostica per Immagini con sale diagnostiche per RX, RMN, MOC ed Ecografia, un'ampia sala d'attesa, servizi igienici, spogliatoi per i pazienti, sale per visite. Al piano primo sono invece situati gli ambulatori specialistici.

Tutti gli ambienti sono in regola con le vigenti leggi sulla sicurezza

La privacy del paziente è inoltre garantita da spazi adeguatamente delimitati, con una moderna area accettazione, per consentire la dovuta riservatezza delle comunicazioni.



## *Dove siamo*

Il **Poliambulatorio San Camillo** è situato nel Comune di Bologna (BO), in Via Marconi 47 facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici.

## *I Servizi*

Le tipologie di prestazioni erogate attualmente sono le seguenti:

### **DIAGNOSTICA PER IMMAGINI**

Responsabile Dott.ssa Sabina Merighi

- Risonanza Magnetica Articolare
- Densitometria ossea (MOC)
- Radiografie
- Mammografie
- Ecografie



### **AMBULATORIO**

Responsabile Dott. Stefano Damiani

- Allergologia
- Angiologia
- Cardiologia
- Chirurgia generale
- Dermatologia
- Dietologia
- Endocrinologia
- Ginecologia
  - Medicina fisica e riabilitativa
  - Neurologia
- Oftalmologia
- Ortopedia
- Otorinolaringoiatria
- Pneumologia
- Reumatologia
- Urologia

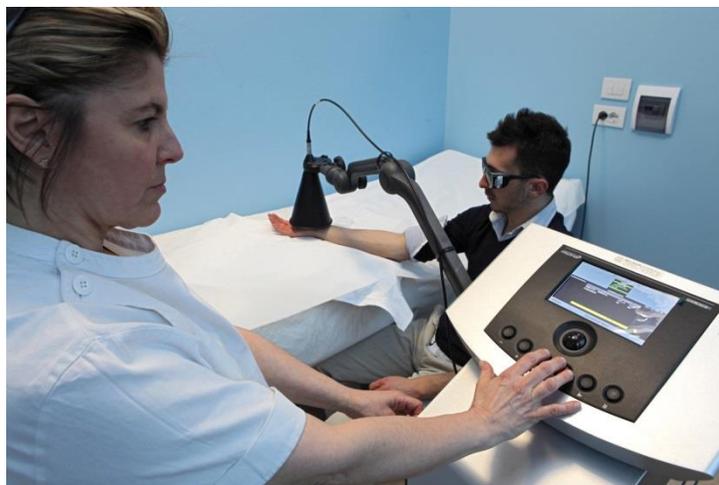
### **PUNTO PRELIEVO**

Non è necessaria alcuna prenotazione, eccetto esami particolari (curva glicemica, prelievi seriali per prolattina, ecc.), si eseguono dietro prenotazione anche prelievi al domicilio del paziente.

### **FISIOTERAPIA:**

Responsabile: Dr. Riccardo Zeppi

Correnti interferenziali, diadinamica, elettrostimolazione, faradoterapia, idrogalvanoterapia, infrarossi, ionoforesi, laser, laser yag, magnetoterapia total body, magnetoterapia distrettuale, manipolazioni vertebrali, massoterapia, mesoterapia, mobilizzazioni, onde di kotz, radarterapia, rieducazione funzionale, tecar, tens, terapia antalgica alto voltaggio, trazioni cervicali, ultrasuoni, ultrasuoni in immersione, ultravioletti.



## Convenzioni

### Convenzioni con Assicurazioni e Fondi

Il **Poliambulatorio San Camillo** è convenzionato per le prestazioni diagnostiche ed ambulatoriali con la maggior parte degli Enti che gestiscono polizze salute e le Casse Mutua di categoria, tra i quali:

ASSIRETE  
AXA ASSISTANCE  
BLUE ASSISTANCE  
CAMPA  
EMEC  
FASI  
FASCHIM  
FASIOOPEN  
FONDO SALUTE  
EMEC

### GENERALI

MUSA - assistenza indiretta  
NEWMED  
POLIZIA DI STATO  
PREVIMEDICAL  
PREVIMEDICAL - GRUPPO INTESA  
TELECOM  
UNISALUTE  
MEDIC4ALL  
SA.PR.A. SANITA'  
SAA INTERNATIONAL  
WINSALUTE

Le Convenzioni possono essere in forma diretta o indiretta.

**Convenzione diretta:** l'Ente convenzionato con il **Poliambulatorio San Camillo** si assume la diretta responsabilità del pagamento, completo o parziale, delle prestazioni erogate a favore del proprio Assistito.

**Convenzione indiretta:** il paziente, usufruendo comunque di condizioni economiche di favore, paga in toto le prestazioni erogate dal ns. Istituto, e richiede poi il rimborso, completo o parziale, alla propria Assicurazione. Consigliamo sempre agli Assistiti di verificare preventivamente con la propria Assicurazione o Cassa Mutua i termini e le condizioni per poter usufruire della Convenzione.

## Prenotazioni

Le prenotazioni degli esami possono essere effettuate telefonicamente, online sul sito aziendale, direttamente presso **l'ufficio prenotazioni sito al piano terra del Poliambulatorio.**

Le prestazioni ambulatoriali in regime di SSN sono effettuate su richiesta del medico curante tramite impegnativa del SSN

Per il SSN occorre rivolgersi:

**Al Servizio C.U.P 2000**

Per prenotazioni private/assicurate rivolgersi:

**presso il Poliambulatorio San Camillo Via Marconi 47 Bologna**

**nei seguenti orari: 7.30-17.30 dal lunedì al venerdì**

**oppure**

**telefonicamente allo 051 64355711**

**oppure**

**online collegandosi al sito [www.poliambulatoriosancamillo.it](http://www.poliambulatoriosancamillo.it)**

Le prestazioni, vengono effettuati **esclusivamente** previo appuntamento.

All'atto della prenotazione viene consegnato al paziente un modulo con l'indicazione del giorno e dell'orario.

### **Come annullare un appuntamento**

Per annullare un appuntamento è sufficiente telefonare al numero **(+39) 0516435711** per i privati, mentre per chi usufruisce del servizio SSN deve telefonare al CUP

## ***Procedure per l'accesso e le Tariffe***

**(URP)** All'interno del **Poliambulatorio San Camillo** è presente un servizio informazioni per il paziente aperto Lunedì al Venerdì dalle ore 08:30 alle 16.00

Le informazioni possono essere ricevute anche tramite mail inviando le richieste all'indirizzo: **[info@poliambulatoriosancamillo.it](mailto:info@poliambulatoriosancamillo.it)**

## ***Pagamento delle Prestazioni***

Il pagamento delle prestazioni avviene al momento dell'effettuazione della prestazione, presso l'Accettazione, sia in contanti che con carta di credito o bancomat.

## ***Preparazione agli esami***

Il personale dell'accettazione fornisce al paziente tutte le informazioni utili in relazione all'*iter* della prestazione che deve eseguire anche mediante la consegna di moduli informativi specifici che contengono le istruzioni per un'adeguata preparazione all'esame.

Il personale di accettazione è informato di tutte le procedure accessorie per la corretta gestione dei singoli esami.

Il **Poliambulatorio San Camillo** garantisce la presenza di personale medico, tecnico ed infermieristico specializzato.

Grazie all'efficienza del servizio di sicurezza e prevenzione, il **Poliambulatorio San Camillo** garantisce un'elevata qualità degli ambienti e delle dotazioni tecnologiche.

## ***Accettazione***

E' necessario presentarsi in anticipo rispetto all'orario comunicato dell'esecuzione dell'esame, al fine di completare le procedure amministrative.

Per effettuare l'accettazione il paziente deve recarsi allo sportello munito dei seguenti documenti:

- richiesta medica (obbligatoriamente su ricettario regionale se la prestazione eseguita nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale)
- tessera sanitaria (corredata di codice fiscale)
- documento d'identità

Per le prestazioni accreditate con il SSN le esenzioni sono applicate nel rispetto delle vigenti normative in materia, indicate dal medico curante sull'impegnativa.



### *Incasso prestazioni SSN*

Qualora la prestazione sia eseguita nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale la quota di partecipazione alla spesa dovuta dal cittadino in base alle leggi vigenti (Ticket), va versata all'atto dell'esecuzione della prestazione.

### *Esenzioni dal ticket SSN*

### *Ritiro del Referto*

All'atto dell'accettazione, viene consegnato al Paziente una stampa che contiene tutte le informazioni necessarie per il ritiro del referto: punto di ritiro, data, orari. Al momento del ritiro, in ottemperanza a quanto stabilito dal D.Lgs del 30/06/2003 n. 196, occorre presentare un documento di riconoscimento valido (carta identità, passaporto, patente o altri documenti equipollenti in base all'art. 35, comma 2, del DPR 445/2000).

In caso di impossibilità del paziente a ritirare personalmente il referto delle prestazioni, il paziente è tenuto a compilare la delega allegata alla stampa per il ritiro e a consegnarla alla persona che verrà a ritirare gli esiti in modo da garantire una migliore tutela della segretezza dei dati personali come richiesto dal D.Lgs. 196/03.

In ottemperanza a quanto stabilito dal D.Lgs del 30/06/2003 n. 196, occorre presentare un documento di identità in originale (carta identità, passaporto, patente o altri documenti equipollenti in base all'art. 35, comma 2, del DPR 445/2000) del delegante e del delegato.

Le modalità per il ritiro dei referti:  
diagnostica per immagini  
ritiro presso:

**ACCETTAZIONE AMBULATORI**

- nei seguenti orari: lunedì- venerdì dalle 7.30 -17.30
- I referti di laboratorio analisi possono essere ritirati o presso:

**ACCETTAZIONE AMBULATORI**

- nei seguenti orari: lunedì- venerdì dalle 7.30 17.30
- Oppure stampati online in giornata , con il proprio codice identificativo personale

### *Comunicazioni tra il Poliambulatorio e i Pazienti*

Fondazione Opera San Camillo

Una corretta ed integrata comunicazione tra il **Poliambulatorio San Camillo** ed il paziente è il presupposto fondamentale per una buona erogazione delle prestazioni [info@poliambulatoriosancamillo.it](mailto:info@poliambulatoriosancamillo.it) - [www.poliambulatoriosancamillo.it](http://www.poliambulatoriosancamillo.it)

Sotto questo aspetto, diventa importante rispondere efficacemente ai bisogni espressi e latenti dei nostri interlocutori, ovvero **Informare, Orientare, Tutelare**.

### Informare

A tale proposito il **Poliambulatorio San Camillo** applica il principio del “*Consenso Informato*” formalizzandolo attraverso un modulo appositamente predisposto. Il modulo viene spiegato e fatto firmare al paziente dal medico responsabile in occasione di prestazioni comportanti un rischio clinico, prima che venga effettuata la prestazione. Tutte le informazioni ed i dati riferiti al paziente sono gestiti e tutelati nel rispetto delle vigenti leggi sulla privacy.

### Orientare

Allo scopo di consentire al paziente una immediata identificazione e rintracciabilità del personale della struttura, i medici, gli infermieri, i tecnici ed il personale di segreteria sono dotati di un cartellino di riconoscimento che ne definisce il ruolo e le funzioni specifiche.

### Tutelare

Il paziente è tutelato nei suoi diritti dalla possibilità di sporgere reclamo in seguito a disservizi o ad atti e comportamenti che abbiano determinato una limitazione delle prestazioni. A tale scopo è possibile rivolgersi direttamente alla Direzione Sanitaria e/o compilare una specifica modulistica per i reclami messa a disposizione del richiedente per la segnalazione dei disservizi riscontrati come meglio riportato al paragrafo “*Meccanismi di tutela e verifica: l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)*”.

Per un approfondimento sui diritti e doveri del paziente si rimanda alla Carta dei Diritti e Doveri del paziente del **Poliambulatorio San Camillo**.  
[www.poliambulatoriosancamillo.it](http://www.poliambulatoriosancamillo.it)

## Ruoli e Responsabilità

La dotazione organica di personale del **POLIAMBULATORIO SAN CAMILLO** è definita coerentemente con i requisiti per l'Autorizzazione all'esercizio e l'Accreditamento delle attività sanitarie.



## I DIRITTI DEL PAZIENTE IMPEGNI DEL POLIAMBULATORIO SAN CAMILLO

Il **Poliambulatorio San Camillo** può lavorare nel pieno rispetto dei valori dichiarati soltanto rispettando i diritti fondamentali del paziente.

### 1. Qualità delle cure, affidabilità e personalizzazione dei servizi

Il paziente ha il diritto di ricevere le migliori cure possibili, utilizzando le più avanzate conoscenze scientifiche disponibili e con l'impiego delle migliori tecnologie.

L'eccellenza clinica non può prescindere dalla concezione di qualità che **Poliambulatorio San Camillo** si impegna a raggiungere attraverso i seguenti punti:

### 2. Qualità della prestazione Medica e Qualità delle indagini diagnostiche



Fondazione Opera San Camillo

. Ogni anno **Poliambulatorio San Camillo** riserva gran parte degli investimenti allo sviluppo del potenziale tecnologico, alla modernizzazione delle strumentazioni ed all'acquisto delle tecnologie più avanzate, per proporre ai medici nuove soluzioni diagnostiche sempre più precise e circostanziate.

### 3. Eguaglianza, imparzialità e rispetto

Il paziente ha il diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni sociali, nel rispetto della dignità umana e della propria sfera personale, accogliendo eventuali richieste del paziente, inerenti ai valori e al proprio credo religioso.

I comportamenti degli operatori del **Poliambulatorio San Camillo** verso gli utenti si ispirano a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. **Il Poliambulatorio San Camillo pone attenzione a stabilire una relazione di vicinanza e accoglienza con gli utenti. Ciò viene garantito attraverso l'impiego di mediatori culturali e linguistici tra gli operatori.**

### 4. Qualità del servizio

Il **Poliambulatorio San Camillo** ritiene che qualità del servizio sia anche capire e soddisfare le reali aspettative dei pazienti.

Per questo motivo esegue il monitoraggio del livello di soddisfazione dei pazienti l'utilizzo di strumenti classici come i "questionari di gradimento".

### 5. Indagine sulla soddisfazione dell'utenza

Il principale strumento utilizzato per rilevare il livello di gradimento delle prestazioni erogate ai pazienti è il Questionario di Gradimento (*Customer Satisfaction*) che viene distribuito ad un campione di pazienti e che può essere restituito in forma anonima inserendolo nelle apposite cassette collocate all'ingresso nella hall e nelle sale d'attesa. Il Poliambulatorio San Camillo garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti con periodicità trimestrale promuovendo la distribuzione dei questionari che hanno due principali finalità: da una parte rilevare un giudizio sul funzionamento dell'intera struttura e dei singoli servizi, dall'altra di verificarne la conoscenza da parte degli utenti attraverso le risposte fornite alle singole domande sui vari aspetti della struttura, e raccogliere suggerimenti per migliorarne il funzionamento. Dall'analisi dei dati raccolti si giunge ad un'adeguata conoscenza delle opinioni e delle aspettative degli utenti, per il fine ultimo di migliorarsi e andare sempre più incontro alle esigenze delle persone

### 6. Informazione

Il paziente ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute, agli accertamenti diagnostici e ai trattamenti terapeutici ai quali deve essere sottoposto.

### 7. Sito Internet Aziendale

Il sito ufficiale del Poliambulatorio San Camillo (<http://www.poliambulatoriosancamillo.it>) rimane un punto di riferimento importante, capace di generare un costante flusso di comunicazione rivolto al pubblico, legato alle strategie aziendali, agli obiettivi da raggiungere, all'istituzione di nuovi servizi/tecnologie e in generale alla vita della Struttura. Esso infatti è uno strumento interattivo e continuamente aggiornato attraverso cui l'utente può ricevere informazioni sulle attività del Poliambulatorio San Camillo, reperire modulistica di vario genere e riferimenti specifici interni per orientarsi nella conoscenza delle strutture e dei servizi offerti.

Sarà infatti consultabile la banca dati aziendale che contiene tutte le informazioni sulle prestazioni, i professionisti, gli orari e le indicazioni di accesso ai servizi e sarà utilizzabile anche con modalità interattive che potranno facilitare l'approccio alla Struttura

### 8. Preparazione all'esame e avvertenze post-esame

Qualora l'esame diagnostico necessiti di preparazione, al momento della prenotazione viene rilasciato un foglio che ne esplicita le modalità.

### 9. Documentazione sanitaria

Il Poliambulatorio San Camillo, si impegna a rilasciare refertazione clinica, redatta in un linguaggio comprensibile, e completa di tutte quelle informazioni riguardanti la diagnosi e i trattamenti eseguiti.

L'archiviazione del referto delle prestazioni avviene in formato elettronico.

### 10. Identità personale sanitario

Il diritto all'informazione comprende anche il diritto del paziente di conoscere il nome del medico a cui è stato affidato e di identificare identità, qualifica e ruolo del personale sanitario. **Sono garantiti criteri di accuratezza, completezza, leggibilità e identificabilità dell'operatore nella documentazione clinica.** Nelle sede del **Poliambulatorio San Camillo** ogni membro del personale sanitario e dell'intera struttura è identificato da un tesserino di riconoscimento,

Fondazione Opera San Camillo

applicato sul camice. Inoltre, le varie sezioni della struttura dove si effettuano le diverse prestazioni sono evidenziate con una segnaletica chiara ed evidente, all'ingresso, nei corridoi e nelle sale d'attesa.

### 11. Diritto ad ottenere spiegazioni

Il paziente che fruisce di prestazioni erogate dal **Poliambulatorio San Camillo** ha il diritto in qualsiasi momento di chiedere l'intervento di un medico o di un tecnico per ottenere spiegazioni sull'esame richiesto dal medico di base, sulle istruzioni, sulla preparazione all'esame e sui risultati.

### 12. Diritto di scelta

Il **Poliambulatorio San Camillo** rispetta il diritto del paziente di decidere liberamente, sulla base delle informazioni in suo possesso, in merito alla propria salute, a quali prestazioni diagnostiche e terapeutiche sottoporsi, accettando o rifiutando il suo consenso qualora si voglia utilizzare il suo caso clinico per studi o insegnamento.

### 13. Privacy

Il paziente ha il diritto, in conformità al Dlgs 196/2003 alla massima riservatezza dei dati personali e di quelli relativi alla sua documentazione clinica.

Il personale sanitario e il personale amministrativo del **Poliambulatorio San Camillo** improntano le proprie azioni nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui è venuto a conoscenza.

Per meglio garantire la privacy del paziente il **Poliambulatorio San Camillo** esegue le seguenti procedure:

- **in fase di Prenotazione:** raccomandazione "a voce" a tutti i Pazienti di portare un documento di riconoscimento.
- **in fase di Accettazione:** il personale si accerta che i Pazienti abbiano un documento per evitare che giungano in fase Diagnostica privi del documento.
- **in fase Diagnostica:** il personale richiede e prende visione del documento di riconoscimento.
- **alla Consegna del Referto:** secondo le norme identificative già esistenti, compresa la Delega.

### 14. Continuità

Il paziente ha il diritto alla continuità e alla regolarità nell'erogazione dell'assistenza: in caso di interruzioni o di funzionamento irregolare del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi.

### 15. Ambiente

Il paziente ha il diritto ad essere curato in un ambiente confortevole, ospitale e accogliente.



### 16. Il tempo e la trasparenza

Ogni paziente ha il diritto di veder rispettato il proprio tempo: i servizi sanitari hanno quindi il dovere di fissare tempi di attesa entro i quali determinati servizi devono essere erogati. Tali tempistiche devono essere comunicate al paziente in modo chiaro, nel rispetto del concetto di trasparenza che deve costituire la base per la modalità di erogazione dei servizi, per l'esplicitazione degli obiettivi e per la pubblicizzazione dei risultati ottenuti circa l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati.

### 17. Gli standard di erogazione del servizio

Il **Poliambulatorio San Camillo** garantisce tempi di attesa contenuti per l'accettazione delle prestazioni. Pertanto le attese medie nelle fasce ad alto accesso sono inferiori ai 30 minuti e di 5 minuti nelle fasce di minor frequenza.

**Tempi di attesa:**



Fondazione Opera San Camillo

I tempi di attesa per ottenere la prestazione sanitaria richiesta sono normalmente contenuti in dieci giorni per le prestazioni ordinarie e due giorni per le urgenze differibili.

## 18. Reclami

Tutti gli Utenti possono presentare osservazioni, segnalazioni, proposte o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria. I Pazienti possono esercitare il proprio diritto di persona, telefonicamente, compilando il modulo disponibile presso le sale di attesa, lettera in carta semplice indirizzata al Referente della Qualità, segnalazione via fax al numero 051.236511.

Al piano ammezzato e al piano terra (c/o sala d'attesa dell'accettazione) è situata la "cassetta segnalazioni" adibita alla raccolta delle suddette che saranno inoltrate alla Direzione la quale provvederà ad inviare all'utente, entro i termini di tempo previsti, una risposta conclusiva, nel caso si tratti di problematiche di pronta e veloce risoluzione, oppure una prima risposta interlocutoria in attesa di ulteriori verifiche e/o informazioni. Al termine degli opportuni accertamenti, verrà inviata all'Utente una risposta motivata

## 19. La sicurezza: assistenza medica

Ogni area del **Poliambulatorio San Camillo** ha adottato delle linee guida per le emergenze cliniche, in modo da poter assistere il più velocemente possibile le persone che accusano un malore .

## 20. La sicurezza: in caso di emergenza (incendi, allagamenti, etc)

Il personale del Poliambulatorio San Camillo è addestrato ad intervenire in casi di emergenza e tutelare la sicurezza dei pazienti, dispone di un piano di emergenza, coordinato da diversi responsabili. Per emergenza si intende ogni evento che modifichi la condizione generale di sicurezza e che crea una situazione di grave pericolo per le persone e le cose presenti.

L'emergenza può derivare da incendio, terremoto, allagamento, guasti, inquinamento chimico o biologico, presenza di ordigni esplosivi, atti criminali o terroristici, ecc.

Chiunque rilevi una situazione d'emergenza deve segnalarla immediatamente al personale del **Poliambulatorio San Camillo** che provvederà, utilizzando un'apposita linea preferenziale, ad avvisare i responsabili che, a loro volta, valuteranno l'emergenza e impartiranno le disposizioni del caso.

I responsabili preposti alla sicurezza si assicurano che il personale e i visitatori siano evacuati dalla zona di loro competenza, con la massima tempestività evitando il panico. Essi verificheranno dell'avvenuta evacuazione ispezionando gli studi medici, i servizi, gli spogliatoi ed i locali impianti, indirizzeranno i clienti verso le uscite di sicurezza (scale esterne, non usare ascensori)

## 24. Riconoscimento delle barriere fisiche/architettoniche e protezione

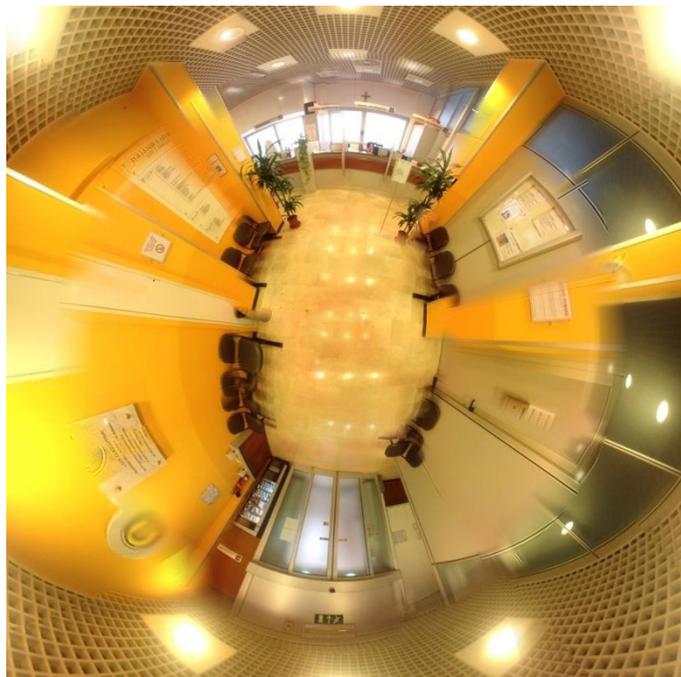
Il Poliambulatorio San Camillo, progetta i propri ambienti ed i propri servizi tenendo conto della presenza di barriere architettoniche e predispone le modalità del loro superamento, volte a proteggere e a venire incontro alle esigenze di pazienti anziani, minori non autosufficienti, disabili, portatori di handicap e con difficoltà di deambulazione.

In particolare:

- **ingressi:** esistono percorsi agevolati e ingresso riservato per i pazienti su lettiga.
- **porte:** sono presenti solo quando devono garantire la privacy o regolamentare l'accesso alle aree protette.
- **ascensori:** è garantito l'utilizzo autonomo da parte di disabili in carrozzella.
- **servizi igienici:** sono presenti servizi igienici progettati per disabili.

## 21. Segnaletica

E' presente idonea segnaletica per agevolare l'accesso e l'orientamento degli utenti che utilizzano i servizi situati nel Poliambulatorio San Camillo. Il facile riconoscimento dei locali è garantito dall'uso di apposita cartellonistica e chiare indicazioni segnaletiche capaci di guidare l'utente e di dare indicazioni anche sull'orario e sulle attività svolte.



## I DOVERI DEL PAZIENTE

### 1. Comportamento responsabile

Il paziente ha il dovere di tenere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti e nel rispetto del personale medico e sanitario, all'interno del **Poliambulatorio San Camillo**

### Rispetto verso l'ambiente

Il rispetto deve essere rivolto, ovviamente, anche nei riguardi degli ambienti e delle attrezzature della struttura.

### 2. Collaborazione con il personale medico

Il paziente ha il dovere di collaborare con il personale medico, infermieristico e tecnico, dimostrando di avere fiducia verso il personale sanitario, al fine di un corretto approccio terapeutico. Ci si aspetta, quindi, che il paziente fornisca

informazioni chiare e precise sulla propria salute, sui ricoveri e sulle terapie eseguite.

### 3. Informazione

Il paziente ha il dovere di avvisare tempestivamente il personale sanitario sulla propria intenzione di rinunciare a cure e prestazioni sanitarie programmate al fine di evitare sprechi di tempo e risorse.

Il paziente deve inoltre informare il medico o il responsabile dell'insorgenza di eventuali disturbi.

### 4. Rispetto degli orari

Il paziente ha il dovere di rispettare gli orari di esecuzione delle prestazioni concordati con **Poliambulatorio San Camillo**, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività.

### 5. Divieto di riprese fotografiche

E' vietato riprendere con foto/videocamere o telefoni cellulari persone, ambienti e apparecchiature situate all'interno del **Poliambulatorio San Camillo**, se non dietro specifica richiesta alla Direzione del **Poliambulatorio San Camillo**.

### 6. Rispetto della cartellonistica

Il paziente è tenuto al rispetto di tutti i cartelli segnalatori di sicurezza e di divieto d'accesso (l'ingresso potrà avvenire solo previa autorizzazione e con la presenza del personale addetto).

### 7. Le norme di sicurezza da rispettare

Al fine di limitare i rischi per la sicurezza personale e collettiva, i visitatori sono tenuti a rispettare le seguenti disposizioni.

#### Divieti:

- fumare all'interno del perimetro della struttura sanitaria
- avvicinarsi o toccare apparecchiature elettriche
- avvicinarsi troppo alle strumentazioni mediche

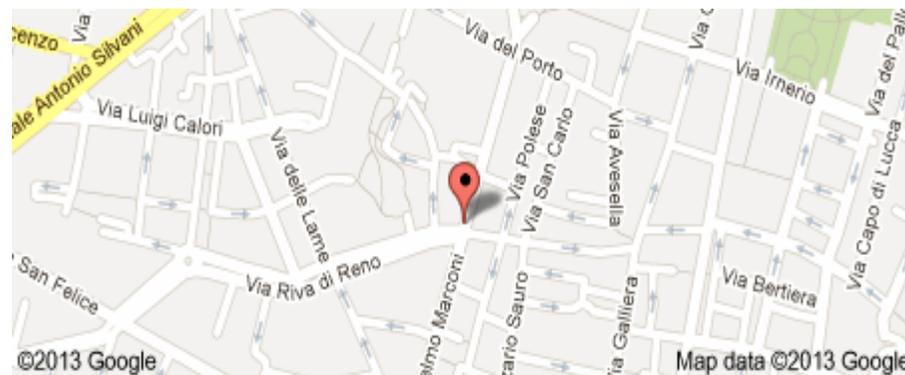
#### Emergenza/evacuazione:

- In caso d'allarme seguire le indicazioni ricevute dal personale.

Fondazione Opera San Camillo

- In caso d'evacuazione, è consigliabile individuare preventivamente le uscite di sicurezza più vicine, quindi, raggiunto un luogo sicuro,
- dirigersi al punto di raccolta.

Il **POLIAMBULATORIO SAN CAMILLO** è dotato di personale per il primo soccorso, squadra antincendio e gestione emergenze; il visitatore non è tenuto a portare soccorso o ad eseguire interventi per l'emergenza. In caso di emergenza, non usare tassativamente gli ascensori.



### *Come raggiunge il Poliambulatorio San Camillo*

Il **Poliambulatorio San Camillo** è situato nel Comune di Bologna (BO), in Via Marconi 47 facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici.

**Treno:** il Poliambulatorio dista solo 700 m dalla stazione ferroviaria (prendere via Amendola – Piazza dei Martiri – via Marconi)

**Pullman:** il Poliambulatorio dista 800 m dalla stazione delle autocorriere (via Indipendenza – via dei Mille – via Marconi)

**Bus e linee azzurre: D - 17 - 21 - 25 - 28 - 30 - 36 - 38 - 39**

**Auto:** è possibile sia parcheggiare nelle aree identificate con le linee blu (via Riva Reno e limitrofe), sia utilizzare i parcheggi privati adiacenti.

**Taxi:** tel. 051.233029 – 051.372727 – 051.534141