



## *Gentile Signore/Signora*

la circolare che Lei sta leggendo riassume 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 questa circolare si pone è duplice:

illustrare i servizi che lo **STUDIO MEDICO POLISPECIALISTICO GIARRESE** offre all'utente per metterlo in condizione 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.

Il nostro Studio Medico ha come obiettivo quello di **porre al centro** della propria attività **l'esigenza del paziente**, con l'attenzione umana e la competenza professionale, nel rispetto della dignità e della privacy, necessaria a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e di cura, attraverso una equipe sempre volta all'analisi dei risultati e a perseguire il miglioramento della qualità, attraverso l'applicazione condivisa di principi etici.

Lo **STUDIO MEDICO POLISPECIALISTICO GIARRESE** intende **perseguire l'eccellenza** mediante la **formazione continua**, **l'implementazione delle presentazioni e delle dotazioni strumentali**, la **qualità nell'erogazione delle prestazioni**, oltre che ad essere un punto di riferimento per le prestazioni di fisioterapia e rieducazione.

### *Gli obiettivi dello Studio Medico sono identificabili nei seguenti punti:*

- **Garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali** e la **qualità del servizio erogato** attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologie adeguate;
- **Soddisfare le esigenze dell'utenza** rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste, nell'obiettivo comune di ridurre i tempi di attesa, in particolare per le prestazioni di diagnostica strumentale;
- **Garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente** attraverso:
  - la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;
  - tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;
  - il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
  - la possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista a cui affidarsi;
  - la refertazione immediata per le prestazioni diagnostiche;
  - un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
  - professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e disponibilità a fornire informazioni;
  - il rispetto della privacy.

Lo **STUDIO MEDICO POLISPECIALISTICO GIARRESE** eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

### **SPECIALITÀ AMBULATORIALI**

Angiologia  
Cardiologia  
Chirurgia Generale - Senologia  
Dermatologia  
Diabetologia  
Ematologia  
Epatologia  
Fisiatria  
Gastroenterologia  
Ginecologia  
Medicina dello Sport di 1° Livello  
Neurologia  
Oculistica  
Oncologia  
Osteopatia

Otorinolaringoiatria  
Pediatria  
Pneumologia  
Psicologia  
Reumatologia  
Scienze dell'alimentazione  
Urologia

### **SERVIZI DI DIAGNOSTICA STRUMENTALE**

Ecografia Angiologia  
Ecografia Cardiologia  
Ecografia Generale

### **SERVIZIO DI FISIOTERAPIA E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE**



## ORARI E MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

La **prenotazione** di tutte le prestazioni può essere effettuata dal **lunedì al venerdì dalle ore 16.30 alle ore 20.00**, e il **martedì e giovedì dalle ore 10.00 alle ore 12.00** presso il Servizio Accettazione dello **STUDIO MEDICO POLISPECIALISTICO GIARRESE** direttamente in Segreteria oppure telefonicamente.

Per le prestazioni che lo richiedono (*visite specialistiche e esami diagnostici*), i referti vengono consegnati direttamente dal medico al paziente a erogazione avvenuta.

I pagamenti possono essere effettuati in contanti o assegno bancario.

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, via mail o tramite fax durante gli orari di segreteria.

## TEMPI DI ATTESA

Non è, ovviamente, possibile determinare con precisione i tempi di attesa per l'accesso alle varie prestazioni dello Studio Medico, possiamo, però fornire delle indicazioni dei tempi medi di attesa distinta per branca specialistica.

- **Visite specialistiche** da tre a cinque giorni;
- **Terapie fisiche** da cinque a sette giorni;
- **Medicina dello sport 1° Livello** da quindici a venti giorni;
- **PMA** da uno a sette giorni;
- **Esami strumentali** da cinque a otto giorni;
- **Piccoli interventi** da cinque a sette giorni.

Gli obiettivi dello **STUDIO MEDICO POLISPECIALISTICO GIARRESE**

### **Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate**

Lo Studio Medico effettua periodicamente **controlli sulla funzionalità delle apparecchiature** con il supporto di tecnici qualificati.

### **Recepire le esigenze del paziente**

Lo Studio Medico è dotato di un **punto segnalazioni e reclami** a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva.

### **Mantenimento del Sistema di Qualità Regionale finalizzato al miglioramento continuo**

Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato.

Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e dei dipendenti e del personale medico.

### **Informazioni generali oltre al consenso informato specifico**

Tutto il personale medico e psicologico oltre alla spiegazione specifica del consenso informato, nel caso di minori o persone che sono in carico al tutore, vengono informate con sistematicità sulle condizioni del paziente garantendo la privacy.

**Lo Studio Medico si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili.**

## SEGNALAZIONI E RECLAMI

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento delle prestazioni, vanno inoltrati alla Direzione, tramite il punto segnalazioni e reclami che si trova presso l'accettazione.

La Direzione, dopo aver fatto le adeguate indagini, provvederà a rispondere entro 15 giorni alla segnalazione del reclamo, risolvendo la situazione.

Direttore Sanitario:

Dott. **V. Caragliano**,

Iscritto all'Ordine dei Medici della Provincia di Catania

La Proprietà  
*MDB*