

MANUS MEDICA S.R.L.

CHIRURGIA AMBULATORIALE COMPLESSA

AUT. REGIONALE ATTO DD 690/A1414E/2024 DEL 17/10/2024

MEDICO RESPONSABILE DELLA STRUTTURA DI CHIRURGIA AMBULATORIALE COMPLESSA:
Dottor Giovanni Domenico Bocchiotti

Sede Legale ed Operativa C.so Bagni, 177d
Acqui Terme -AL-

[TEL:0144-090131](tel:0144-090131) CELL 3762044769 E-MAIL: info@manusmedica.it PEC: manusmedicasrl@pec.it



CARTA DEI SERVIZI

Firma emissione documento

Il Rappresentante Legale

Dottor Giovanni Poggio

.....

Presentazione della Carta dei Servizi

Gentili Pazienti,

Il documento che state per leggere è la nostra Carta dei Servizi, uno strumento che Vi consente di conoscere le caratteristiche organizzative e funzionali della nostra struttura.

L'obiettivo principale di questo documento è di coinvolgervi nella gestione attiva della Vostra salute, facendovi conoscere i servizi messi a disposizione dalla Chirurgia Ambulatoriale Complessa (CAC) gestiti da questa Società.

La Carta dei Servizi non rappresenta un semplice opuscolo informativo, ma anche e soprattutto l'impegno ad assistere, con competenza, professionalità ed efficienza gli Utenti che si rivolgono alla Chirurgia Ambulatoriale Complessa con l'obiettivo di offrire un'informazione completa e dettagliata sulle prestazioni erogate.

In altri termini, la finalità è quella di attivare un servizio di qualità mediante la collaborazione di Medici Specialisti di elevata professionalità, competenza ed esperienza al fine di poter offrire servizi di eccellenza ai Pazienti del territorio, della Regione Piemonte e delle altre Regioni. Questa struttura sanitaria persegue in primo luogo lo scopo di implementare una formazione continua del personale e di elaborare piani annuali degli obiettivi con verifiche trimestrali dei risultati, verifiche trimestrali di eventuali criticità e di prevenzione degli eventi avversi.

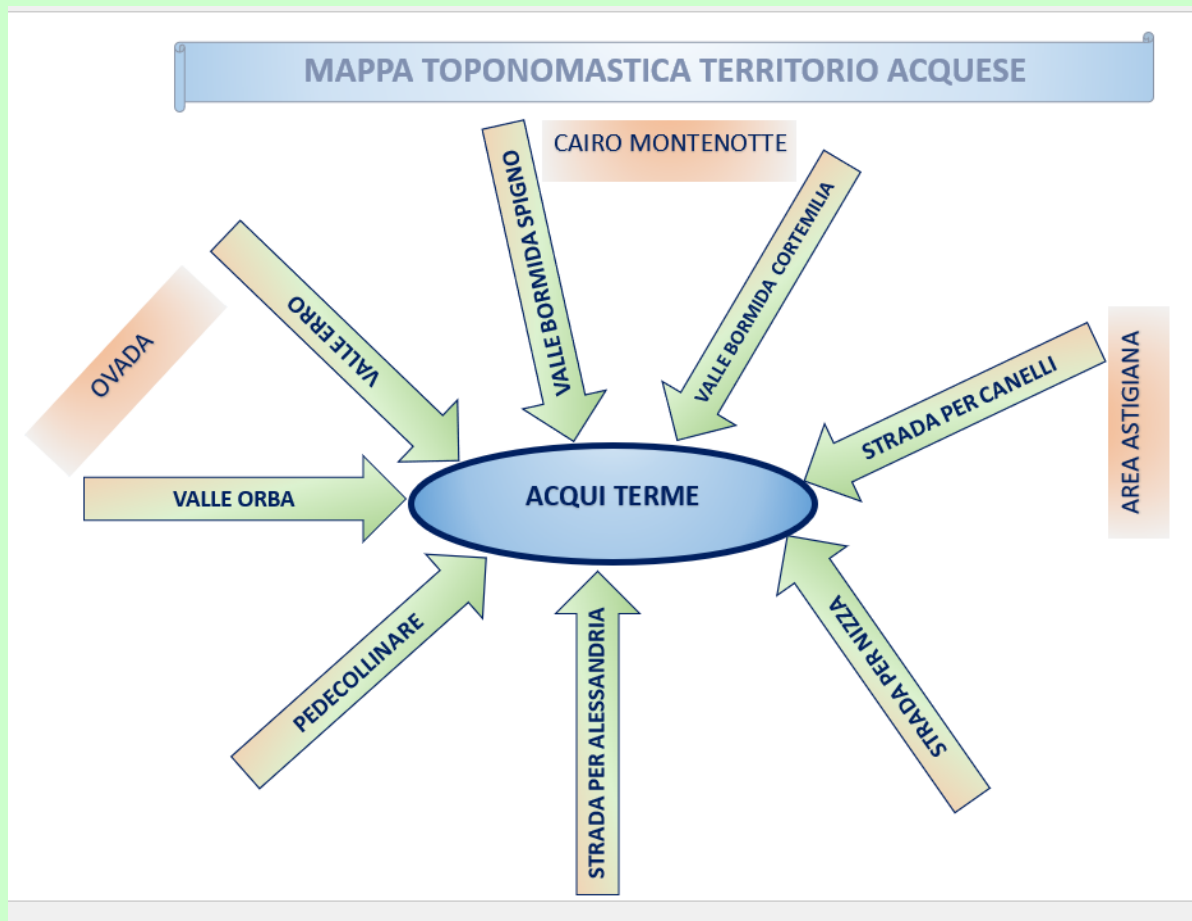
La Carta dei Servizi di MANUS MEDICA, Vi riconosce la possibilità di esercitare tre fondamentali diritti, al fine di ottenere un coinvolgimento attivo e diretto nel miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati:

- ✓ **il diritto all'informazione**
- ✓ **il diritto alla partecipazione**
- ✓ **il diritto all'autotutela**

Lo spirito che sta alla base di questo documento è quindi la volontà di rendere sempre più trasparente il rapporto fra MANUS MEDICA ed i Pazienti.

Con la Carta dei Servizi, MANUS MEDICA intende rispondere alle raccomandazioni dettate dal DCPM 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Sanitari"

TERRITORIO DI RIFERIMENTO della CHIRURGIA AMBULATORIALE COMPLESSA (CAC)



MODELLO ORGANIZZATIVO DI MANUS MEDICA

MANUS MEDICA ha implementato un Modello Organizzativo per erogare in forma controllata i servizi forniti, in modo da ottenere continuità nei rapporti con gli Utenti.

MISSION DI MANUS MEDICA

MANUS MEDICA ha come obiettivo quello di porre al centro della propria attività le esigenze e aspettative del Paziente ed il suo stato di salute, nel rispetto della sua sicurezza, della sua dignità personale e del suo diritto alla privacy, con le attenzioni umane e le competenze professionali necessarie a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura.

Per perseguire in modo efficiente ed efficace la propria mission, MANUS MEDICA si avvale di un'equipe di professionisti con cui condivide e ricerca il miglioramento continuativo della qualità dei servizi erogati, attraverso la pianificazione ed il monitoraggio delle attività, la prevenzione e la gestione dei rischi sanitari, l'analisi dei risultati ottenuti e della soddisfazione di tutti gli stakeholders, tramite l'implementazione di un modello organizzativo che prevede l'applicazione di principi etici, organizzativi e professionali.

VISION DI MANUS MEDICA

MANUS MEDICA intende riconoscersi come soggetto privato ma con finalità di integrazione all'attività dell'ASL AL e del Servizio Sanitario della Regione Piemonte, condividendo le politiche regionali orientate al miglioramento continuativo dell'assistenza sanitaria in un contesto di reale e compiuta risposta alle esigenze e ai bisogni sempre più complessi ed articolati dei cittadini.

MANUS MEDICA ha come obiettivo la realizzazione di percorsi di assistenza sanitaria sinergici con tutti gli Stakeholders: pazienti, familiari, caregiver, Associazioni di tutela dei pazienti, Associazioni di volontariato, Medici di medicina generale con la fondamentale attenzione all'uso razionale delle risorse umane, strutturali, tecnologiche ed economiche necessarie per un'implementazione delle prestazioni erogate.

Le leve strategiche

Nel percorso di costruzione del piano strategico si è proceduto ad un'analisi del contesto all'interno del quale opera la struttura.

Con il coinvolgimento di tutti i responsabili, si è realizzata un'analisi dalla quale è seguita la valutazione e la messa a punto delle principali leve strategiche su cui basare l'impegno della struttura nel triennio 2025- 2027

1. L'assetto organizzativo

I modelli di riferimento per il funzionamento delle strutture sanitarie, il contesto ambientale in cui la struttura è tenuta ad operare, le modalità di finanziamento, il “mercato” del lavoro sono dimensioni in continua evoluzione che impongono una revisione costante in termini organizzativi e clinico assistenziali del modello di funzionamento delle principali infrastrutture.

L'assetto organizzativo è, infatti, uno strumento fondamentale per raggiungere le finalità e gli obiettivi che la struttura è tenuta a perseguire. Oggi la struttura è dotata delle risorse umane così come risultano dall'organigramma aziendale. Gli aspetti che saranno oggetto di possibile revisione entro il 2026, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità, mirano alla definizione dei livelli di autonomia e responsabilità degli operatori, al maggior coinvolgimento delle modalità di verifica di obiettivi e dei risultati raggiunti, ad un miglioramento della formazione interna.

2. La comunicazione

La comunicazione interna sia come informazione verso i cittadini che verso i propri operatori rappresenta un aspetto fondamentale per tutte le organizzazioni sanitarie ed è una dimensione importante per raggiungere le finalità della struttura.

La Direzione Aziendale intende la comunicazione come elemento che deve assicurare:

- *La trasparenza;*
- *La promozione di iniziative interne ed esterne utilizzando i diversi canali di comunicazione disponibili anche tramite l'organizzazione di eventi formativi.;*
- *La possibilità di accesso alle informazioni necessarie ai pazienti e ai loro familiari per scegliere e accedere alle prestazioni;*
- *La promozione della comunicazione interna per rendere partecipi tutti gli operatori delle attività, orientamenti e iniziative.*

Risulta cruciale la connessione tra comunicazione interna e comunicazione esterna.

Per garantire la comunicazione esterna il presidio sanitario si avvale di strumenti comunicativi quali la carta dei servizi, il sito Internet ed il materiale illustrativo a disposizione di tutti coloro che accedono alla Struttura.

3. La gestione del fattore umano

Nelle strutture dove la componente professionale è prevalente, le risorse umane sono un fattore critico per il raggiungimento dei risultati aziendali; ai professionisti sono richieste doti umane, capacità tecniche, iniziativa personale per affrontare e gestire i cambiamenti in un ambiente sempre più dinamico. L'attenzione al clima organizzativo, alla gestione e cura degli aspetti ambientali, alla valorizzazione professionale attraverso la formazione è una scelta strategica fondamentale, su cui si cercherà di porre maggiore attenzione già nel corso del 2026.

4. Pianificazione strategica, programmazione di budgeting

La pianificazione strategica è il processo attraverso il quale la Manus Medica definisce le finalità dell'organizzazione, le principali linee strategiche nel medio lungo termine, partendo dalle indicazioni che provengono dal livello sovraordinato, quindi dalle linee guida di riferimento istituzionale dello Stato e della Regione, dall'ambiente esterno ossia dai portatori di interesse. Il processo di definizione della meta a cui tendere, pertanto, si sviluppa analizzando la domanda di bisogno e le aree (anche territoriali, come sopra indicate) di intervento, attraverso la selezione degli obiettivi istituzionali individuando le priorità e valutando, in rapporto alle disponibilità economiche, le risorse e i tempi necessari al raggiungimento degli obiettivi stessi.

In quest'ottica Manus Medica redigerà annualmente il piano di miglioramento della qualità, nel quale riepilogare i principali obiettivi che la Società intende perseguire nel tempo, permettendo così un miglioramento continuo della qualità del servizio ed una aderenza specifica alle variazioni del mercato di riferimento premettendo l'effettuazione di eventuali correttivi e/o aggiornamenti dell'indirizzo strategico perseguito dalla Struttura.

Il processo di programmazione si occupa dell'implementazione delle strategie e del raggiungimento delle finalità assunte in sede di pianificazione strategica attraverso la definizione del percorso da seguire per raggiungere gli obiettivi, partendo dalla gestione corrente e dalla conoscenza del proprio ambiente anche in ordine ai cosiddetti "punti di forza" e "punti di debolezza" della Struttura. È, quindi, un processo continuo e regolare nel quale si stabiliscono le azioni, le modalità, i mezzi economici ed organizzativi da attuare per raggiungere la meta definita della pianificazione strategica. Nell'odierno quadro di riferimento la struttura si rivolge ad utenti privati e, auspicando l'esito favorevole della procedura di accreditamento, intende rivolgersi anche ad utenti in regime di convenzione con il Servizio Sanitario

Nazionale. Al fine della programmazione delle attività, al termine di ogni anno, verrà effettuata la riunione di Direzione, dalla quale discenderà il relativo verbale che fotograferà l'andamento della Struttura nell'anno, i punti di forza e di debolezza, la formazione del personale effettuata, gli obiettivi raggiunti, la soddisfazione dell'utenza, gli eventuali reclami o non conformità. Sempre in questa sede verrà, inoltre, predisposto un piano di miglioramento contenente le mete che la struttura si porrà per l'anno a venire.

Lo strumento operativo del controllo di gestione è il budget, in quanto raccoglie gli obiettivi da perseguire e le risorse da impiegare nell'anno, suddivise per centri di responsabilità; la logica del budget è quella di tradurre in macro obiettivi aziendali in obiettivi specifici delle strutture organizzative aziendali, collegando le risorse e risultati da conseguire per centro di responsabilità con ampia autonomia organizzativa, sviluppando così la responsabilizzazione economica all'interno dei tipici processi sanitari.

Il processo di reporting è finalizzato a veicolare agli interessati in modo univoco, affidabile e tempestivo gli elementi conoscitivi necessari per acquisire le dinamiche passate e l'andamento della gestione, identificare gli scostamenti rispetto agli obiettivi assegnati e intervenire sul processo di programmazione.

A questo proposito la struttura controlla periodicamente i dati di produttività e di costo dell'attività mediante una puntuale rilevazione delle spese e degli incassi, rielaborati, poi, nelle scritture contabili dei bilanci della struttura.

Principi generali del controllo interno

La struttura, nell'ambito della propria autonomia, si dota di strumenti adeguati a:

- a) Garantire la legittimità, regolarità e correttezza dell'azione amministrativa (controllo di regolarità amministrativa e contabile);*
- b) Verificare l'efficacia, l'efficienza di economicità dell'azione aziendale al fine di ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi di correzione, il rapporto tra costi e risultati (controllo di gestione);*
- c) Valutare le prestazioni del personale impiegato;*
- d) Valutare l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani, programmi ed altri strumenti di determinazione dell'indirizzo istituzionale, in termini di congruenza tra risultati conseguiti e gli obiettivi predefiniti (valutazione e controllo strategico)*

VALORI DI MANUS MEDICA

- **LA CENTRALITÀ DEL PAZIENTE:** *il paziente, in relazione alle sue necessità di cura e di accoglienza, è il “Giudice” della qualità di MANUS MEDICA, che si obbliga ad individuarne e soddisfarne le esigenze e le aspettative; MANUS MEDICA si ispira al principio di umanizzazione delle prestazioni, di uguaglianza dei diritti del Paziente senza distinzione di sesso, razza, sentimenti religiosi, convinzioni politiche e ispira i propri comportamenti a criteri di giustizia, imparzialità ed equità.*
- **L’APPROPRIATEZZA DELLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE EROGATE:** *i servizi erogati da MANUS MEDICA devono essere appropriati nelle loro dimensioni cliniche e terapeutiche, sempre in conformità alle evoluzioni prospettiche del “sapere sanitario” e del progresso scientifico, ispirandosi ai principi delle “evidence based practice” enunciati dalle linee guida e dalle pubblicazioni del panorama scientifico nazionale ed internazionale.*
- **IL PERSONALE DIPENDENTE ED I COLLABORATORI:** *le risorse umane costituiscono un patrimonio insostituibile per il raggiungimento degli obiettivi e delle strategie di MANUS MEDICA; ne consegue che è fondamentale svilupparne la professionalità, il senso di responsabilità, la consapevolezza, la formazione e la partecipazione attiva ai processi di miglioramento.*
- **L’EFFICIENZA ED EFFICACIA DEL MODELLO ORGANIZZATIVO:** *il modello organizzativo di MANUS MEDICA deve essere in grado di agevolare una corretta pianificazione, erogazione e monitoraggio dei servizi erogati e dei processi interni di supporto, in un’ottiva sia di prevenzione e gestione del rischio sanitario, della governance clinica sia di implementazione delle opportunità di miglioramento.*
- **I RISULTATI ECONOMICI:** *il buon andamento aziendale rappresenta la misura dell'efficacia e dell'efficienza con le quali risultano soddisfatte le esigenze e le aspettative dei Pazienti e più in generale di tutti gli stakeholders; il tutto nel rispetto dell’equilibrio economico-finanziario e della continuità aziendale.*

DIRITTI DEGLI UTENTI VALORI E PRINCIPI FONDAMENTALI A TUTELA DELL'UTENTE

MANUS MEDICA recepisce ed assicura ai propri Utenti il rispetto dei seguenti diritti:

- A. Il rispetto della dignità sociale, delle convinzioni religiose e politiche della persona; senza discriminazione di lingua, razza, sesso e condizioni socioeconomiche*
- B. L'osservanza delle norme di igiene e profilassi di pulizia e sicurezza degli ambienti e delle attrezzature;*
- C. Le prestazioni sollecite ed in misura adeguata da parte degli operatori addetti dei servizi volti al soddisfacimento delle necessità assistenziali e delle esigenze di igiene personale in particolare per gli utenti non autosufficienti;*
- D. La libera scelta nel rispetto della normativa sanitaria nazionale e regionale;*
- E. L'accoglienza dignitosa in ambienti idonei e confortevoli;*
- F. Consenso informato: l'Utente ha diritto ad essere reso edotto sull'iter clinico da perseguire, esprimendo la propria volontà ad essere informato, attraverso la sottoscrizione dei prescritti moduli del "consenso informato"; ha, inoltre, diritto di ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni da parte del personale della Struttura in relazione alle specifiche competenze e professionalità del personale medesimo*
- G. L'adeguata informazione circa l'organizzazione dei servizi e le attribuzioni degli operatori;*
- H. L'adeguata informazione sul proprio stato di salute, sulle terapie e sugli interventi da effettuare.*

I. L'imparzialità: il comportamento degli operatori-sanitari ed amministrativi nel confronto degli utenti si basa su criteri di obiettività, imparzialità e

giustizia garantita dalle procedure standard e dalla formazione continua del personale.

J. La continuità: la Struttura garantisce la continuità delle prestazioni, e, nel caso di impedimento o interruzione del servizio, mette in atto tutte le misure possibili per ridurre il disagio procurato, fermo restando la comunicazione all'ASL competente per territorio nell'ipotesi di interruzione del servizio prolungato.

K. Partecipazione: la Struttura garantisce all'Utente una corretta, chiara e completa informazione relativamente alla partecipazione alle prestazioni del servizio, ferma restando la partecipazione attiva dell'Utente medesimo al miglioramento continuo del servizio compilando, ad esempio, il modulo "soddisfazione del paziente"

Il modulo a disposizione dell'Utente presso l'accettazione, una volta compilato, potrà essere inserito nell'apposito box presente in accettazione.

DOVERI DEGLI UTENTI

La qualità del servizio dipende anche dal comportamento dell'Utente, per cui,

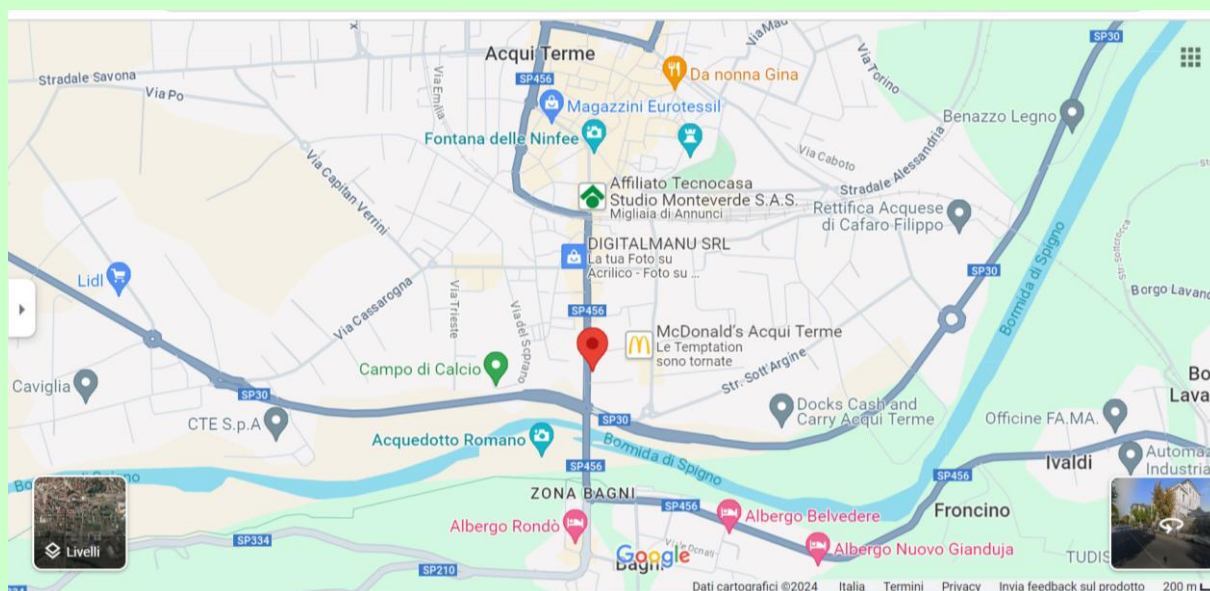
il paziente/cittadino deve collaborare con il personale della Chirurgia Ambulatoriale Complessa, fornire le informazioni richieste in modo corretto e completo, rispettare le regole della struttura, con particolare riguardo agli ambienti, alle apparecchiature sanitarie.

Deve, inoltre, fornire il consenso informato ed il consenso al trattamento dei dati al momento dell'accettazione, attendere il proprio turno in sala di attesa e rispettare gli orari della Struttura.

Resta fermo e impregiudicato che il personale della Chirurgia Ambulatoriale Complessa è tenuto ad assistere il paziente e, pertanto, non può accettare compensi di sorta; eventuali comportamenti difformi devono essere segnalati al Responsabile della Struttura di Chirurgia Ambulatoriale Complessa e al Direttore Amministrativo.

La presente carta dei servizi può essere richiesta all'accettazione dagli Utenti e dalle Associazioni di tutela dei cittadini, dei malati e del volontariato.

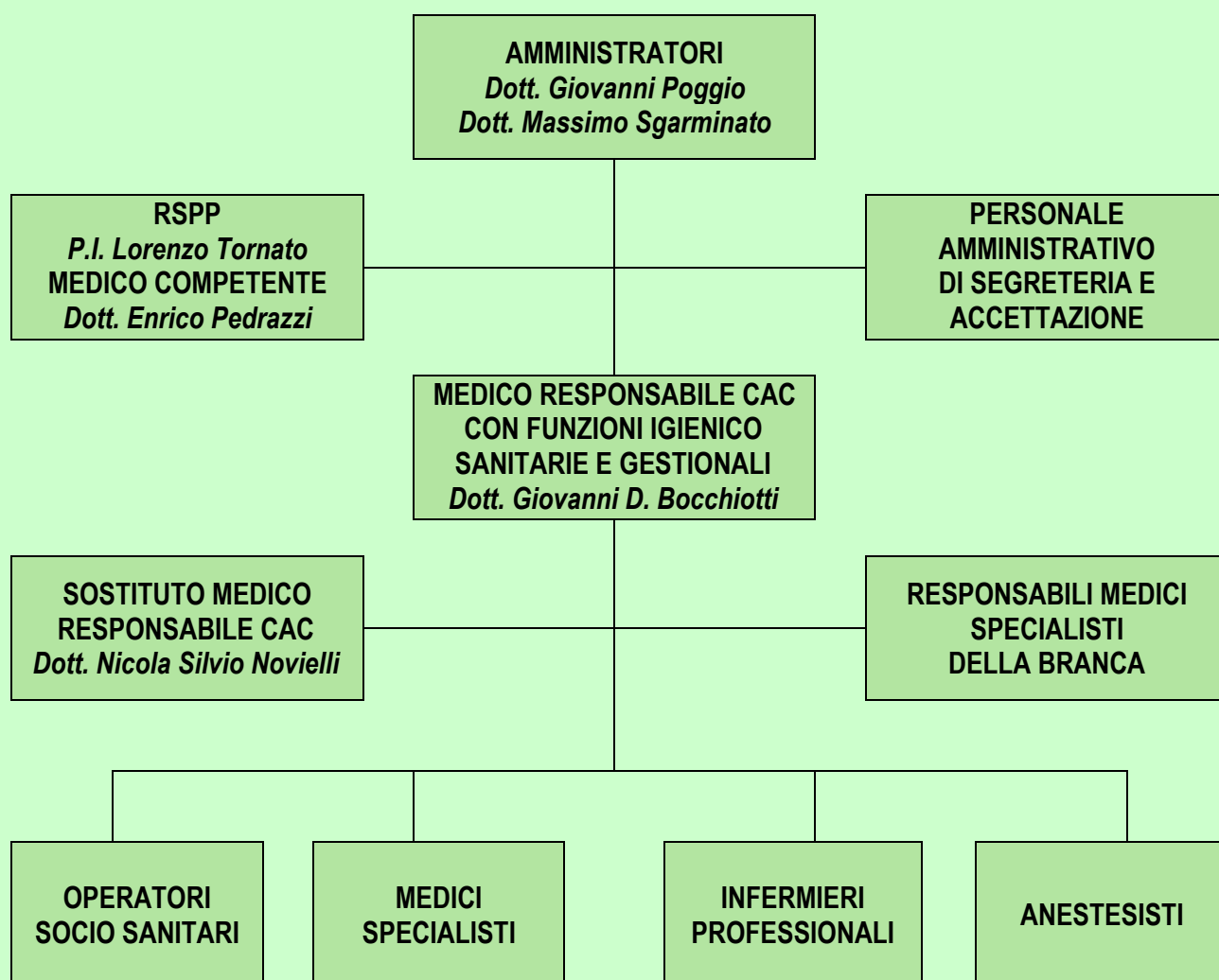
COME ARRIVARE



L'ORGANIZZAZIONE DELLA CHIRURGIA AMBULATORIALE COMPLESSA DI MANUS MEDICA

MANUS MEDICA, per favorire un'efficace gestione finalizzata al miglioramento delle prestazioni erogate ed una chiara definizione dell'organizzazione nel suo complesso, ha definito e reso noto le responsabilità, le autorità e le reciproche interrelazioni tra i differenti ruoli interni.

-ORGANIGRAMMA



-FUNZIONI e NOMINATIVI-

MEDICO RESPONSABILE DELLA STRUTTURA DI CHIRURGIA AMBULATORIALE COMPLESSA

Ha funzioni igienico-sanitarie e organizzative-gestionali in sinergia con le varie figure professionali preposte alle varie verifiche.

Fermo restando i compiti e le responsabilità di medico Specialista di branca previste dalla Legge n. 24 del 2017

Dott. Giovanni Domenico Bocchiotti iscr. OMCEO AL nr.02144

MEDICO SOSTITUTO RESPONSABILE DELLA STRUTTURA DI CHIRURGIA AMBULATORIALE COMPLESSA

Sostituisce a tutti gli effetti il Medico Responsabile della Struttura in caso di assenza o impedimenti

Dott. Nicola Silvio Novielli iscr. OMCEO SV nr.02269

MEDICI SPECIALISTI RESPONSABILI DI BRANCA

Hanno compiti di coordinamento della Chirurgia Ambulatoriale Complessa rispetto alla propria branca e rispondono direttamente al Responsabile Medico di Struttura, fermo restando i compiti e le responsabilità di medico Specialista di branca previste dalla Legge n. 24 del 2017 e dalla Normativa Nazionale e Regionale di riferimento.

Sono soggetti alle responsabilità civili e penali secondo quanto statuito dal Codice civile e dal Codice penale.

I documenti relativi all'abilitazione alla professione medica e relative specializzazioni di ogni Medico inserito in equipe vengono controllati direttamente dal Diretto Sanitario/Responsabile Medico.

✓ Anestesia e Rianimazione

Dott. Novielli Nicola Silvio

nato a Genova il 11/07/1955 iscr. Omceo SV n. 2269

✓ Chirurgia Generale

Dott. Bocchiotti Giovanni Domenico

*-Responsabile Medico della Chirurgia Ambulatoriale Complessa-
nato a Strevi il 26/08/1942 iscr. Omceo AL n. 02144*

✓ *Chirurgia Plastica e Ricostruttiva*

*Dott. Marchetti Maurizio
nato a Pavia il 13/05/1948 iscr. Omceo PV n. 03305*

✓ *Chirurgia Vascolare-Angiologia*

*Dott. Viacava Alessandro
nato a Genova il 10/10/1948 iscr. Omceo GE n. 7496*

✓ *Dermatologia*

*Dott. Repetto Marco
nato a Genova il 02/07/1975 iscr. Omceo GE n.14136*

✓ *Neurochirurgia*

*Dott. Valsania Valtero
nato a Savona il 18/06/1955 iscr. Omceo SV n.1672*

✓ *Oculistica*

*Dott.ssa Cerqueti Piera Maria
nata a Genova 05/11/1956 iscr. Omceo GE n.9710*

✓ *Ortopedia*

*Dott. Orengo Gianfranco
nato a Genova il 14/08/1963 iscr. Omceo AL n. 4170*

✓ *Ostetricia e Ginecologia*

*Dott. Parodi Antonio
nato a Genova il 09/02/1952 iscr. Omceo GE n. 8572*

✓ *Otorinolaringoiatria*

*Dott. Bortolotti Federico
nato ad Alessandria il 11/07/1957 iscr. Omceo AL n. 3160*

✓ *Urologia*

*Dott. Germinale Francesco
nato a Genova i 21/08/1958 iscr. Omceo GE n.16475*

ALTRI MEDICI SPECIALISTI

✓ *Anestesia e Rianimazione*

Dott.ssa Mazzarello Maria Roberta

nata a Busalla 09/01/1953 iscr. Omceo GE n.8548

✓ *Chirurgia Generale*

Dott. Iacovoni Piero

nato ad Atri-Te- 16/12/1951 iscr, Omceo AL n. 2465

Dott. Giordano Massimo

nato a Catanzaro il 6/04/1957 iscr. Omceo GE n. 10006

Dott.ssa Estienne Graziella

nata a Genova il 23/10/1959 iscr. Omceo GE n.11721

✓ *Chirurgia Plastica e Ricostruttiva*

Dott.ssa Sommariva Raffaella

Nata ad Acqui Terme il 15/02/1961 iscr. Omceo GE n. 11832

✓ *Dermatologia*

Dott. Gelati Gianmario Flavio

nato a Busto Arsizio il 20/01/1965 iscr.Omceo AL n. 03786

✓ *Oculistica*

Dott. Ghini Carlo

Nato ad Albenga in 12/12/1967 iscr. Omceo SV n.2461

✓ *Ortopedia*

Dott. Castellani Niccolo'

Nato a Firenze il 2/08/1990 iscr.Omceo FI n. 14330

Dott. Grandis Carlo

nato a Genova il 5/01/1951 iscr. Omceo SV n.01370

✓ *Ostetricia e Ginecologia*

Dott.ssa Barbero Paola

nata a Finale Ligure il 09/09/1956 iscr OMCEO SV n.1752

INFERMIERI PROFESSIONALI e OSS

✓ Infermieri professionale

Sig.ra Billia Patrizia

nata ad Alessandria il 20/11/1968 iscr, OPI n. 1504

Sig.ra Poretti Chiara

nata ad Acqui Terme IL 17/09/1988 iscr. OPI n. 4299

Sig.ra Piombo Barbara

nata a Genova il 10/05/1971 iscr. OPI n. 2059

✓ Operatori Socio Sanitari -OSS-

Sig.ra Greco Patrizia

nata Acqui Terme il 25/07/1962

Sig.ra Folegatti Monia

nata a Sanremo 11/10/1972

PERSONALE AMMINISTRATIVO, DI SEGRETERIA E ACCETTAZIONE

✓ Segretaria di Direzione

Sig.ra Pastorino Valentina

nata ad Alessandria il 28/03/1975

✓ Segreteria e Accettazione

Sig. Pace Alessandro

nato ad Acqui Terme il 16/09/1975

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'erogazione dei servizi all'interno di MANUS MEDICA avviene in forma controllata, al fine di garantire una gestione efficace orientata ad assicurare all'utenza uno standard di efficienza dei servizi erogati in termini di:

- ✓ pianificazione del servizio
- ✓ erogazione del servizio
- ✓ controllo del servizio
- ✓ miglioramento continuativo del servizio

DIAGRAMMA DI FLUSSO	DESCRIZIONE PROCESSI
 <pre> graph TD A[PIANIFICAZIONE DEL SERVIZIO] --> B[EROGAZIONE DEL SERVIZIO] B --> C[CONTROLLO DEL SERVIZIO] C --> D[MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO] </pre>	<p>La pianificazione del servizio considera con attenzione le prestazioni sanitarie rispetto alle condizioni generali del paziente, per il quale il trattamento proposto non deve prospettare nella sua evoluzione il sospetto di rischi aggiunti, oltre a quelli normalmente prevedibili.</p> <p>In questa fase vengono fornite all'Utente le informative sulla privacy e sulla prestazione sanitaria, al fine di ottenere il consenso al trattamento dei dati ed il consenso all'esecuzione della prestazione.</p> <p>Le attività di erogazione dei servizi vengono sempre registrate su un Diario clinico dei trattamenti, al fine di poter mantenere sempre traccia di quanto effettuato.</p> <p>Specificamente per quanto concerne la Chirurgia Ambulatoriale Complessa vengono rispettati i seguenti standard qualitativi e di sicurezza previsti dalla D.G.R. 35-3310 del 16/05/2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> -cartella ambulatoriale per ogni paziente nel rispetto delle indicazioni contenute nella circolare prot. N. 8226/D.B. 2005 del 5/3/2009 -registro operatorio ambulatoriale sottoscritto dal Medico Responsabile di branca specialistica -relazione finale per ogni paziente destinata al medico curante e consegnata all'utente -pronta reperibilità nelle 24 ore successive all'atto chirurgico (comprensive dei giorni festivi e prefestivi, nelle branche specialistiche chirurgiche) -consenso informato <p>Il monitoraggio dei servizi erogati viene attuato attraverso strumenti atti ad una ricerca di miglioramento continuativo delle prestazioni erogate quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ questionari sul grado di soddisfazione ✓ auditing interni eseguiti da auditor qualificati, obiettivi ed indipendenti ✓ progetti di miglioramento tramite tecniche di problem solving & focus group

ATTIVITÀ SANITARIE EROGATE NELLA CHIRURGIA AMBULATORIALE COMPLESSA

Vengono erogate da MANUS MEDICA le prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

CHIRURGIA AMBULATORIALE COMPLESSA

- CHIRURGIA GENERALE (COD. 09)
- CHIRURGIA PLASTICA (COD.12)
- CHIRURGIA VASCOLARE-ANGIOLOGIA (COD.14)
- OCULISTICA (COD.34)
- ORTOPEDIA (COD.36)
- OSTETRICIA E GINECOLOGIA (COD.37)
- NEUROCHIRURGIA (COD.30)
- OTORINOLARINGOIATRIA (COD.38)
- UROLOGIA (COD.43)
- ANESTESIA (COD.82)
- DERMOSIFILOPATIA (COD.52)

• PRESTAZIONI EROGATE PRESSO LA CHIRURGIA AMBULATORIALE COMPLESSA(CAC)

All'interno della Chirurgia Ambulatoriale Complessa vengono erogate le prestazioni relative alle branche autorizzate, giusta AUT.REGIONALE ATTO DD 690/A1414E/2024 DEL 17/10/2024 ed elencate a pagina 18 (Chirurgia Ambulatoriale Complessa) della presente Carta dei Servizi;

In particolare, per le branche specialistiche autorizzate:

- ✓ -la *CHIRURGIA GENERALE*, la *CHIRURGIA PLASTICA*, l'*ANESTESIA*:
prime visite, controlli, interventi previsti in CHIRURGIA AMBULATORIALE COMPLESSA
- ✓ -per la *NEUROCHIRURGIA* prime visite, controlli, interventi su lesioni nervose quali neoformazioni nervose e vascolari periferiche, tunnel carpale

Per quanto concerne le branche specialistiche accreditabili:

la CHIRURGIA VASCOLARE, l'OCULISTICA, l'ORTOPEDIA, l'OSTETRICIA E GINECOLOGIA, l'OTORINOLARINGOIATRIA, l'UROLOGIA, la DERMATOLOGIA-ALLERGOLOGIA:

prime visite, controlli, interventi previsti in CHIRURGIA AMBULATORIALE COMPLESSA, come da elenco informativo delle prestazioni depositato presso l'accoglienza della struttura, validato dal Responsabile della CAC. (Req. COSCAC09)

Eventuali variazioni sulle prestazioni erogate vengono comunicate preventivamente all'ASL AL tramite pec per i provvedimenti di competenza.

L'elenco delle suindicate prestazioni in forma sintetica per gruppi di prestazioni relative a ciascuna specialità viene portato a conoscenza degli utenti tramite strumenti cartacei ed informatici.

L'organizzazione della Chirurgia Ambulatoriale Complessa prevede una pianificazione temporale delle prestazioni sanitarie al fine di ridurre al minimo il tempo di attesa ed il disagio del Paziente.

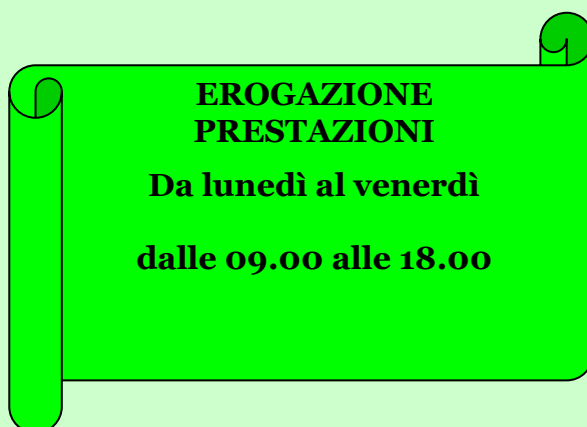
Si precisa che come indicato dalla D.G.R. n.35-3310 del 16/5/2016 e dalle Linee di indirizzo per il percorso chirurgico nella Regione Piemonte del dicembre 2023

"la Chirurgia Ambulatoriale Complessa si differenzia da quella semplice in quanto è organizzata per erogare prestazioni chirurgiche che non richiedono il ricovero e che possono comportare la somministrazione, oltre che dell'anestesia loco e/o loco regionale, anche di vari gradi di sedazione, prevedendo il coinvolgimento diretto e la presenza nella struttura dello specialista in anestesia."

OBIETTIVI: STANDARD ED INDICATORI di QUALITA'

OBIETTIVI	STANDARD & INDICATORI DI QUALITA'
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 la Struttura Sanitaria 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 della Struttura Sanitaria e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale
Garantire professionalità	La Chirurgia Ambulatoriale Complessa 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 sanitario viene istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga mediante specifici piani annuali di formazione e aggiornamento, oltre alla formazione alla quale è soggetto per legge il Professionista iscritto all'Albo di appartenenza; inoltre, opera secondo linee guida validate e secondo l'Evidence Based Practice (EBP). La Struttura Sanitaria 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	La Struttura Sanitaria effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati. I Rappresentanti Legali della struttura sanitaria si impegnano ad acquisire le attrezzature sanitarie esistenti sul mercato per un continuo aggiornamento tecnologico.
Recepire le esigenze del paziente	La Struttura Sanitaria è dotata di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva.
Mantenimento del Modello Organizzativo 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 degli obiettivi di miglioramento.

ORARI DI APERTURA E PRENOTAZIONE CHIRURGIA AMBULATORIALE COMPLESSA



MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

La prenotazione delle prestazioni può essere effettuata dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle ore 16.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì presso il Servizio Accettazione della Chirurgia Ambulatoriale Complessa ovvero telefonicamente oppure di persona presso i locali della Chirurgia Ambulatoriale Complessa di Corso Bagni 177d.

Al momento dell'accesso il paziente deve presentarsi in segreteria per la compilazione dei documenti relativi all'accettazione con i propri documenti di identità.

Si rammenta che per poter detrarre le spese sanitarie è necessario effettuare pagamenti tracciati (bancomat, carta di credito, bonifico, assegno).

In caso di mancata effettuazione della prestazione, su richiesta del paziente, verrà rilasciata nota di accredito e rimborsato il dovuto.

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 ai numeri della struttura sanitaria durante gli orari di segreteria con un preavviso di almeno 24 ore prima.

ORARIO DI COLLOQUIO CON I MEDICI SPECIALISTI DELLA STRUTTURA DI CHIRURGIA AMBULATORIALE COPLESSA

Nell'ambito di attività della Manus Medica, i pazienti, potranno richiedere colloqui con i medici della

Struttura previa:

- prenotazione di persona presso il servizio accoglienza del presidio sanitario
- via mail
- telefonica

Il servizio di colloquio verrà erogato entro 24/48 ore dalla richiesta.

IL RUOLO ATTIVO DEI PAZIENTI

MANUS MEDICA ricerca come filosofia irrinunciabile l'instaurazione di un rapporto collaborativo con gli Utenti, al fine di favorire un clima positivo che consenta all'Utente stesso di prendere parte attivamente alle scelte della struttura e di apportare contributi e spunti per il miglioramento della qualità dei servizi.

I metodi utilizzati per consentire un ruolo attivo degli Utenti sono:

- ✓ compilazione di un apposito questionario di soddisfazione della qualità;
- ✓ organizzazione di "Giornate a porte aperte" per far conoscere le strutture e le prestazioni erogate;
- ✓ affissione nella bacheca della reception di comunicazioni e circolari;
- ✓ presa in carico e gestione dei reclami e di segnali di insoddisfazione.



In particolare, il reclamo viene considerato una forma di comunicazione che, pur rappresentando un momento di criticità, può trasformarsi in una opportunità di miglioramento e comunque in ogni caso un modo per relazionarsi con chi usufruisce del servizio. Per questo motivo la gestione dei reclami viene garantita in modo pianificato e controllato, come descritto nel diagramma di flusso qui di fianco.

Le informazioni raccolte come reclami o segnali di insoddisfazione vengono analizzate ed utilizzate per la definizione di eventuali azioni di miglioramento complessivo delle modalità di erogazione dei servizi, nonché uno strumento di comunicazione con gli Utenti.

Entro e non oltre 30 gg dalla presentazione del reclamo si procederà ad una dettagliata risposta al paziente.

La presente CARTA DEI SERVIZI sarà soggetta a revisione annuale con il coinvolgimento delle Associazioni di tutela dei cittadini, dei malati e del volontariato.

MANUS MEDICA