

www.lazzarospallanzani.it

POLIAMBULATORIO PRIVATO
DAY SURGERY



CENTRO MEDICO PRIVATO

**LAZZARO
SPALLANZANI**

REGGIO EMILIA

DIRETTORE SANITARIO
DOTT. PAOLO SPALLANZANI
SPECIALISTA IN OCULISTICA

Carta dei servizi

Ed.0 Rev.0 del 03.02.2021

Autorizzazione Sanitaria n. 89160 del 10/07/2018

Accreditato con determina n. 21424 del 27/11/2020

CERTIFICAZIONE QUALITA' UNI EN ISO 9001/2015

Gentile utente,

il Centro Medico Privato Lazzaro Spallanzani Srl ha elaborato la propria carta dei servizi al fine di offrire informazioni dettagliate e puntuali sulle prestazioni offerte, sulle modalità di accesso e sui sistemi di controllo e di miglioramento continuo della qualità.

I principi fondamentali ai quali si ispira la Carta dei Servizi sono i seguenti:

• Uguaglianza e imparzialità

I servizi e le prestazioni sono erogati secondo criteri validi e comuni a tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, condizioni di salute.

• Rispetto

Il Centro Medico Privato Lazzaro Spallanzani Srl si impegna a considerare ed assistere ogni paziente con premura, cortesia ed attenzione, nel rispetto della sua persona, della sua dignità e della sua privacy.

• Diritto di scelta

Il cittadino ha diritto, secondo le normative vigenti, a scegliere la struttura e il soggetto più idoneo ad erogare il servizio richiesto.

• Partecipazione

Il paziente ha il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni del Centro e proporre suggerimenti per migliorare i servizi offerti.

• Continuità

L'erogazione delle prestazioni è garantita con carattere di continuità e senza interruzioni.

• Efficacia ed Efficienza

Le prestazioni offerte sono erogate dal Centro nel rispetto dei più aggiornati standard di qualità organizzativa (efficienza), qualità tecnica (efficacia) e qualità percepita (soddisfazione dell'utente).

INDICE

1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	4
1.1 MISSION	5
1.2 VISION	5
2. OFFERTA SANITARIA	7
2.1 ACCESSI	8
2.2 ORARI	8
2.3 RECAPITI	8
2.4 PRENOTAZIONE	9
3. IMPEGNO AZIENDALE	10
3.1 INFORMAZIONE	10
3.2 ACCOGLIENZA E CONFORT	11
3.3 GESTIONE RECLAMI	11
3.4 GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO	12
3.5 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	13
3.6 CONSENSO INFORMATO	14
3.7 RAPPORTO CON IL TERRITORIO E CON I CITTADINI	14
3.8 FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO	15
3.9 QUALITÀ E TECNOLOGIE D'AVANGUARDIA	15
4. DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO	16

1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA



Il **Centro Medico Privato Lazzaro Spallanzani s.r.l.** è una realtà imprenditoriale dinamica, innovativa e all'avanguardia nel panorama sanitario italiano. Avviata l'attività nell'anno **2004**, rappresenta ad oggi, un poliambulatorio privato di grande spessore non solo nel **contesto territoriale di riferimento**, ma anche in **ambito nazionale**. In aderenza alla legge regionale n. 4/2008 e alla Delibera di Giunta Regionale n. 327/2004, il Centro Medico in data **13.08.2013** dapprima e in data **26.06.2018** dopo ha ricevuto dal Comune di Reggio Emilia l'autorizzazione ad eseguire, in regime di Day Surgery/One Day Surgery, prestazioni sanitarie di tipo ambulatoriale e chirurgico.

La struttura sanitaria si sviluppa su due piani (0; 1; 2) corrispondenti ad altrettante articolazioni organizzative in grado di interagire strettamente tra loro: al piano terra sono presenti i locali ambulatoriali distinti per branca specialistica; al primo piano è presente il reparto di odontoiatria sviluppato su 1200 mq e caratterizzato da 16 poltrone odontoiatriche, 1 laboratorio odontotecnico ed un servizio di degenza (anche notturno); il secondo ed ultimo piano, infine, è occupato dal Reparto di day surgery dotato di otto sale di degenza (tutte attrezzate nel rispetto della massima sicurezza post-operatoria), due sale operatorie (entrambe tecnologicamente avanzate) e di tutti i locali/servizi di supporto necessari. A completare il piano è

l'accesso alla Direzione e agli uffici di staff. Ogni piano è dotato di reception dedicata addetta all'accoglienza, alla registrazione e alla gestione del paziente in ordine alla prestazione richiesta.

La localizzazione e la distribuzione degli spazi rende i comparti completamente autonomi rispetto alle altre attività permettendo una completa separazione dei percorsi sanitari ambulatoriali, odontoiatrici e chirurgici.

Nell'ambito dei servizi offerti, il Centro Medico ha creato nell'anno 2010 il brand "CICE" per contraddistinguere il ramo d'azienda relativo alla Chirurgia Estetica. Si è inteso, così, differenziare le prestazioni mediche e chirurgiche di carattere specialistico e terapeutico in senso stretto dalle prestazioni mediche e chirurgiche aventi finalità prettamente estetiche e/o ricostruttive. Il ramo d'azienda così denominato si è distinto per la creazione di una organizzazione specifica nel settore di riferimento al fine di governare e gestire al meglio le esigenze del paziente.

1.1 MISSION

La direzione del Centro Medico, assumendo il cliente finale (il paziente) come punto di riferimento e la risposta ai suoi bisogni di salute quale finalità specifica dell'Azienda, ha ritenuto opportuno conseguire e favorire un continuo miglioramento aziendale, sia in termini di soddisfazione del cliente che di accesso indiscriminato ai servizi e alle prestazioni sanitarie offerte.

La mission è quella di offrire ai propri utenti un servizio di qualità efficiente, efficace, completo ed orientato all'accoglienza ottimale sotto i diversi profili: tecnico-professionale, organizzativo, relazionale.

1.2 VISION

Per soddisfare la sua mission la struttura si impegna a:

A) Migliorare continuamente la qualità dei servizi erogati attraverso azioni dirette alla riduzione delle liste d'attesa (sia per la diagnostica ambulatoriale che per gli interventi laser, di chirurgia ambulatoriale e di chirurgia più complessa), all'abbattimento delle tariffe e al riconoscimento del brand in termini di eccellenza nazionale ed internazionale;

- B) Garantire la disponibilità di professionalità sempre adeguate alle esigenze delle parti interessate e del mercato di riferimento;
- C) Monitorare il livello di soddisfazione delle parti interessate, in particolare dei propri clienti e partner, attraverso un'analisi continua della qualità percepita;
- D) Fornire un servizio qualificato supportato dalle tecnologie più avanzate;
- E) Fornire al paziente informazioni chiare, complete e adeguate alle esigenze espresse (sia sanitarie che organizzative);
- F) Predisporre un piano di formazione e aggiornamento del personale per garantire una continua crescita professionale e rendere maggiormente competitivi (qualità/costi) i servizi offerti;
- G) Garantire le più elevate condizioni igienico-ambientali.

2. OFFERTA SANITARIA



Il Centro Medico Privato Lazzaro Spallanzani Srl è autorizzato ad eseguire, in regime di Day Surgery/One Day Surgery, prestazioni sanitarie, ambulatoriali e chirurgiche, nelle branche specialistiche di seguito indicate:

- Pediatria;
- Chirurgia pediatrica;
- Fisiatria;
- Allergologia;
- Angiologia - chirurgia vascolare;
- Chirurgia generale;
- Chirurgia ricostruttiva, plastica, estetica;
- Dermatologia clinica ed estetica;
- Gastroenterologia;
- Diabetologia;
- Scienze dell'alimentazione;
- Medicina dello sport;
- Ginecologia-ostetricia;
- Medicina interna;
- Cardiologia;
- Oculistica;
- Ortopedia;
- Otorinolaringoiatria;
- Odontoiatria;
- Proctologia;
- Psichiatria e Neurologia;
- Anestesia - Algologia;
- Urologia;
- Endocrinologia;
- Diagnostica per immagini;
- Presidio ambulatoriale di medicina
fisica e riabilitativa;
- Punto prelievi;
- Day surgery con 8 posti letto;

sotto la Direzione sanitaria del Dr. Paolo Spallanzani.

2.1 ACCESSI

Il Centro è raggiungibile nei seguenti modi:

IN AUTO: Autostrada A1 – Uscita Reggio Emilia

- Immettersi sulla tangenziale in direzione Parma
- Alla prima rotatoria prendere la seconda uscita e percorrere il viale lungo il torrente Crostolo sino al secondo incrocio con semaforo (incrocio con la via Emilia)
- Girare a destra in direzione Parma e proseguire dritto in questa direzione sino alla seconda rotatoria
- Subito dopo la rotatoria, sulla destra, svoltare in corrispondenza della segnaletica identificativa del Centro.

IN AUTOBUS: il Centro è comodamente servito dall'autobus di linea n. 2, la cui fermata si trova in prossimità del distributore di metano per auto.

IN TRENO: Stazione Centrale di Reggio Emilia

- Prendere l'autobus-linea n.2
- Scendere alla fermata di via F.lli Cervi in prossimità del distributore di metano per auto

IN TRENO: Stazione Reggio Emilia AV

- Prendere un taxi e raggiungere (in circa 10 min) il Centro medico

2.2 ORARI

Il Centro Medico è aperto al pubblico con i seguenti orari:

8:00-20:00 da Lunedì a Venerdì

8:00-14:00 Sabato

Il Centro Medico Privato Lazzaro Spallanzani Srl rimane chiuso nei giorni festivi.

2.3 RECAPITI

L'**indirizzo** del Centro Medico Privato Lazzaro Spallanzani Srl è:

Via Fratelli Cervi 75/b – 42124 Reggio Emilia

I **numeri di telefono** sono:

800650233- 0522303840

L'indirizzo di posta elettronica è:

info@lazzarospallanzani.it

Al telefono e via email risponde il personale addetto all'accoglienza, adeguatamente formato e preparato per dare riscontro alle informazioni richieste. Nei casi in cui sia necessario, detti operatori possono trasferire la comunicazione agli operatori sanitari o a quelli amministrativi.

2.4 PRENOTAZIONE

La prenotazione della prestazione sanitaria può avvenire telefonicamente, di persona tramite addetto alla reception oppure online per mezzo degli strumenti informatici messi a disposizione dell'utente. Tra questi ultimi si segnalano: moduli dedicati di prenotazione sul sito web, chat sul sito, via mail o social network (Facebook, Google MyBusiness, Instagram).

In particolare:

- **Telefonicamente** (numero verde 800650233) il paziente concorda con l'addetto alla reception o al call center il giorno e l'ora dell'appuntamento rispettando le necessità proprie e le esigenze del Centro Medico;
- **Online** l'utente inserisce una richiesta di prenotazione sui form dedicati presenti sul sito internet www.lazzarospallanzani.it. Ricevuta la richiesta, il cliente viene richiamato dal call center del Centro Medico o da un addetto alla reception per confermare o modificare data e ora d'appuntamento.

Per le prestazioni sanitarie accreditate dal Sistema Sanitario Nazionale, il paziente può effettuare la prenotazione presso i Centri CUP autorizzati.

Il Centro Medico Privato Lazzaro Spallanzani rispetta scrupolosamente la normativa riguardante il trattamento dei dati personali (Codice della Privacy, Reg. Ue 2016/679). Informazioni dettagliate sono riportate nell'informativa privacy esposta nei locali di accesso al centro medico e nella procedura interna allo stesso.

3. IMPEGNO AZIENDALE



La presente carta dei servizi rappresenta lo strumento con cui il Centro Medico si rivolge a tutti i suoi clienti/utenti indicando le prestazioni offerte e gli standard minimi di qualità garantiti nell'erogazione delle stesse.

Alcuni dei principali aspetti a cui la struttura presta particolare attenzione:

3.1 INFORMAZIONE

Per favorire la trasparenza dei suoi servizi, il Centro Medico cura le comunicazioni esterne nel rispetto delle procedure interne adottate. Qualunque informazione relativa alla tipologia, alla qualità e alle modalità di accesso ai servizi erogati, nonché al tariffario, avviene principalmente mediante web – sito, social, newsletters oppure a mezzo carta stampata nel rispetto della normativa vigente in tema di pubblicità sanitaria e del relativo codice etico.

Il Centro Medico è presente sul web mediante un proprio sito internet, un account Facebook, un account Instagram, un account Twitter e un canale YouTube.

Il sito aziendale e gli account dei social media sono costantemente aggiornati dal personale dell'ufficio marketing.

Qualunque richiesta di informazione via web è gestita da personale dedicato.

Oltre ai canali web, il Centro Medico assicura assistenza in loco, telefonica e via email.

REQUISITI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Sito internet e canali web sempre aggiornati	Dettaglio informazioni - tipologie, qualità e modalità di accesso ai servizi	Risposta al 100% delle richieste di informazioni
Operatori dedicati	Presenza in loco, telefonica e via mail	Risposta al 100% delle richieste di informazioni

3.2 ACCOGLIENZA E CONFORT

Il Centro Medico assicura al cliente un approccio cortese, gentile e disponibile.

REQUISITI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Gentilezza/disponibilità	Questionario di customer satisfaction	Soddisfazione al 100%
Pulizia ambienti	N. interventi giornalieri	Almeno una volta al giorno
Riservatezza	Rispetto norme comportamentali indicate in procedura	Rispetto al 100%
Segnaletica reparti e ambulatori	Presenza di segnaletica nelle zone preposte	Rispetto al 100%

3.3 GESTIONE RECLAMI

Il Centro Medico Privato Lazzaro Spallanzani Srl persegue gli standard qualitativi in termini di soddisfazione del cliente e qualità percepita analizzando eventuali **segnalazioni**, reclami, **suggerimenti** e **proposte di miglioramento**. A tal fine, il CMLS si impegna a somministrare ai pazienti un questionario online di valutazione della prestazione sanitaria eseguita al massimo nelle due ore successive alla sua conclusione. Il questionario è finalizzato a raccogliere un feedback relativamente ai seguenti aspetti: tariffe, organizzazione e qualità dei servizi, competenza e professionalità dell'operatore sanitario, soddisfazione della prestazione sanitaria eseguita. Al termine di ogni questionario, l'utente può esporre, nella casella di testo dedicata, un reclamo o un suggerimento. Tutti i risultati vengono pubblicati sul sito web www.lazzarospallanzani.it e classificati in recensioni positive e recensioni negative. Le recensioni

negative vengono trattate come veri e propri reclami da parte del cliente e analizzate dagli uffici preposti. La gestione dei reclami segue l'iter previsto dalle procedure interne al Centro Medico.

REQUISITI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Rilevazione della soddisfazione / gradimento degli utenti	Somministrazione di questionario online	Almeno 80% di risposte positive
Gestione reclami esterni	Analisi (tipologia, gravità e ricorrenza) delle recensioni negative	Risposta al 100% dei reclami / non conformità e report su azioni correttive

3.4 GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO

Il Centro Medico Privato Lazzaro Spallanzani Srl ha inteso adottare un modello organizzativo volto a prevenire e scongiurare gli eventi avversi, prevedibili e imprevedibili, che in qualche modo possano inficiare la qualità e la sicurezza delle prestazioni erogate e dar adito a possibili ed ipotetiche segnalazioni e/o non conformità.

A supporto dell'area direzionale, rappresentata dal Dr. Roberto Gallosti (in qualità di Amministratore Delegato del Centro Medico) e dal Direttore Sanitario -Dr. Paolo Spallanzani è stata, pertanto, costituita l'Unità di Gestione del Rischio Clinico (rappresentata dall'Ufficio Legale e dall'Ufficio di Risk Management del Centro) con l'obiettivo di:

1. controllare e ridurre il rischio clinico mediante azioni preventive;
2. governare la fase post-operatoria (con particolare riguardo alla corretta predisposizione della documentazione clinica: foto, certificati, questionari);
3. proporre misure correttive in ipotesi di complicanze o reclami;
4. aggiornare ed implementare i consensi informati, le procedure ed i protocolli aziendali (anche e soprattutto alla luce delle Raccomandazioni Ministeriali in tema di "sicurezza delle cure" e delle Linee Guida pubblicate dalle maggiori Società scientifiche per settore di riferimento);
5. monitorare e supervisionare al corretto rispetto dei processi operativi (così come formalizzati, validati e resi noti al personale interessato);
6. migliorare l'immagine aziendale e la fiducia del paziente.

Per il corretto conseguimento degli obiettivi suindicati, l'UGR, da un punto di vista strutturale, riceve il supporto costante da parte delle funzioni e professionalità interne al Centro Medico,

competenti per settore di riferimento (ufficio acquisti e manutenzioni, ufficio marketing, ufficio relazioni con il cliente; operations manager); sotto un profilo meramente operativo, invece, individua i principali “indicatori di rischio” attraverso la predisposizione di una serie di attività (programmazione di audit interni, redazione di questionari di customer care, verbalizzazione delle riunioni periodiche con gli operatori interessati; formalizzazione e analisi delle schede reclami; ecc..) che consentono all’Unità di gestione del rischio clinico di mappare i cd “eventi avversi” o “eventi sentinella” e predisporre le misure preventive e correttive volte a scongiurare il ripetersi dei predetti ed assicurare la massima sicurezza e soddisfazione del paziente preso in carico.

REQUISITI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Individuazione degli errori, non conformità, eventi avversi	N. segnalazioni / reclami / NC	Analisi, trattamento e monitoraggio del 100% delle segnalazioni / reclami / NC

3.5 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il Centro Medico Privato Lazzaro Spallanzani Srl, nella qualità di Titolare del trattamento, ai sensi e per gli effetti del Reg. UE 2016/679, si avvale dei dati personali del paziente esclusivamente per finalità amministrative, contabili e di cura. Qualunque trattamento avviene nel pieno rispetto della legge vigente ed è improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e tutela della riservatezza e dei diritti dell’interessato.

Tutti gli operatori del Centro Medico si attengono scrupolosamente al rispetto delle regole di comportamento menzionate nelle procedure interne al centro medico e condivise con il personale di riferimento.

In particolare, il personale si impegna a:

- mantenere la massima riservatezza su dati personali e/o sensibili dei pazienti gestiti personalmente o conosciuti accidentalmente;
- evitare qualunque comportamento che possa determinare l’acquisizione o la diffusione di dati non autorizzati;
- custodire con DILIGENZA tutta la documentazione in formato cartaceo ed elettronico prodotta, prevenendo qualunque forma di danneggiamento, menomazione o diffusione a soggetti non autorizzati;

- comunicare tempestivamente alle persone incaricate qualunque anomalia riscontrata nello svolgimento delle proprie mansioni.

REQUISITI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Informative e consensi privacy aggiornati	Presenza in loco di modulistica e personale preparato	Rispetto al 100%

3.6 CONSENSO INFORMATO

Il consenso informato rappresenta l'espressione della volontà del paziente o dell'avente diritto di acconsentire o meno ad un determinato trattamento sanitario. Le modalità di gestione del Consenso Informato, esplicitate nella relativa procedura interna alla struttura, tendono, da un lato, a valorizzare gli aspetti comunicativi-informativi del processo clinico e, dall'altro, a garantire tutela giuridica al Paziente e al Personale sanitario. Al fine di porre nelle condizioni il paziente di effettuare una scelta consapevole, qualunque prestazione sanitaria è opportunamente preceduta da un'informazione chiara e dettagliata su diagnosi, prognosi, prospettive terapeutiche, alternative disponibili, possibili rischi e complicanze.

Il consenso informato, acquisito nei modi e con gli strumenti più consoni alle condizioni del paziente, è documentato in forma scritta (Legge 22 dicembre 2017, n. 219).

REQUISITI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Consenso informato per tipologia di prestazione	Sottoscrizione consensi informati	Rispetto al 100%

3.7 RAPPORTO CON IL TERRITORIO E CON I CITTADINI

Il Centro Medico è impegnato nell'offrire alla comunità reggiana un servizio aggiuntivo rivolto alle persone fragili e ai rispettivi familiari. Il progetto, denominato Ambulatorio odontoiatrico collaborante, mira a impiegare tutte le soluzioni e le professionalità necessarie per creare un rapporto "collaborante" con i soggetti che presentano difficoltà psico-fisica e che, come tale, stentano a partecipare attivamente alla gestione del proprio piano di cura.

La struttura, inoltre, si offre come partner di prevenzione e salute con il progetto ReVita Aziende. L'attività è rivolta a tutte le aziende che vogliono mettere a disposizione, in forma gratuita, ai propri dipendenti una centrale operativa di assoluta eccellenza e affidabilità nella gestione degli enti di assistenza sanitaria integrativa.

3.8 FORMAZIONE - ADDESTRAMENTO

Il personale neo-assunto riceve, al momento dell'inserimento in azienda, il regolamento interno aziendale, sempre disponibile e consultabile in bacheca e sul portale dedicato.

L'addestramento del personale, sia esso di nuova assunzione o già presente in azienda, prevede un periodo di affiancamento la cui durata viene decisa dalla Direzione (in collaborazione con il Responsabile di reparto) in relazione alle conoscenze ed abilità possedute e alle mansioni da andare a ricoprire.

Le necessità di formazione e di addestramento sono identificate in funzione delle attività aziendali, del ruolo ricoperto e dell'iter di sviluppo professionale in cui è inquadrata la risorsa umana.

La Direzione provvede a rendere disponibili corsi mirati per il personale, sia di livello specialistico sia di orientamento generale.

I contenuti dei corsi sono proporzionati al livello e alla tipologia di responsabilità operativa dei partecipanti.

Le attività e gli strumenti formativi messi in atto dal Centro Medico sono esplicitati nella relativa procedura interna alla struttura.

3.9 QUALITÀ E TECNOLOGIE D'AVANGUARDIA

Il Centro Medico Privato Lazzaro Spallanzani Srl ha improntato il proprio modello organizzativo all'utilizzo delle più recenti tecnologie, servendosi degli strumenti (gestionali; sistemi web e applicazioni digitali) maggiormente innovativi e all'avanguardia.

4. DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO



Diritti del cittadino:

- Scelta del luogo di cura
- Conoscenza delle prestazioni e dei servizi offerti dal Centro Medico
- Accesso alle prestazioni nel più breve tempo possibile
- Riconoscimento del personale addetto alle cure
- Riservatezza
- Trattamento cortese e accogliente
- Presa in carico da parte di personale adeguatamente formato e aggiornato
- Inoltro di segnalazioni, reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento

Doveri del cittadino:

- Comportamento rispettoso dei luoghi e del personale presente
- Puntualità
- Tono di voce basso
- Rispetto della riservatezza altrui
- Osservanza delle prescrizioni sanitarie, organizzative e contrattuali

POLIAMBULATORIO PRIVATO
DAY SURGERY



CENTRO MEDICO PRIVATO

**LAZZARO
SPALLANZANI**

REGGIO EMILIA

DIRETTORE SANITARIO
DOTT. PAOLO SPALLANZANI
SPECIALISTA IN OCULISTICA



**CENTRO MEDICO PRIVATO
LAZZARO SPALLANZANI**

Via Fratelli Cervi 75/b - 42124 Reggio Emilia

Tel. 0522 303840 - Num. Verde 800 650233

info@lazzarospallanzani.it