

CENTRO SPECIALISTICO
PER LA CURA DEL DIABETE

Carta dei Servizi





Gentile Paziente,

Le diamo un cordiale benvenuto presso il nostro Centro Specialistico per la cura del diabete, dove potrà usufruire di servizi contraddistinti da qualità, riservatezza e tempestività.

Questa Carta dei Servizi non ha solo l'obiettivo di fornire informazioni relative alle prestazioni e ai servizi offerti, ma anche quello di presentarle la filosofia del Centro Specialistico, che mette la cura della persona al centro del nostro interesse e del nostro impegno quotidiano per poter garantire i migliori livelli di qualità assistenziale.

La Direzione

 **Indice**

Presentazione	5
Benvenuti presso il Centro specialistico per la cura del diabete.....	5
Valori.....	5
Mission.....	6
Le nostre attività	7
Prestazioni erogate.....	7
Accesso ai Servizi	9
Orari e modalità di accesso.....	9
Accettazione.....	10
Ritiro referti medici.....	10
Soddisfazione e qualità	11
Giudizi, reclami, suggerimenti.....	11
Questionario di gradimento.....	11
garanzie di qualità.....	11
Informazioni utili	12
Come raggiungerci.....	12
Tutela della Privacy	13
Tutela dei dati personali.....	13

Presentazione

Benvenuti presso il Centro specialistico per la cura del diabete

Il Centro specialistico per la cura del diabete è una struttura sanitaria privata accreditata nell'ambito dei piani sanitari, dei progetti ed azioni programmate a livello nazionale e regionale, per fronteggiare la patologia diabetica. Il centro si trova a Bari in via Michelangelo Signorile 2/B.

Il Centro specialistico per la cura del diabete si occupa di prevenzione diagnosi e cura della malattia diabetica e delle sue complicanze, il paziente diabetico viene sottoposto periodicamente ad indagini di laboratorio e diagnostica strumentale, a visite diabetologiche e/o specialistiche. Le attività specialistiche ambulatoriali erogate riguardano, oltreché la diabetologia, anche la cardiologia, l'oculistica e la nefrologia e l'attività ecografica internistica, vascolare e tiroidea e sono effettuate da professionisti altamente qualificati.

Il centro specialistico per la cura del diabete è autorizzato all'esercizio dell'attività con specifico Decreto della Regione Puglia.

Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso il Centro specialistico per la cura del diabete sono:

FIDUCIA: agire in trasparenza rispettando gli impegni presi, prestando massima attenzione all'accoglienza e con un atteggiamento empatico, per permettere ad ogni Paziente e alla sua famiglia di affidarsi con serenità a chi si prende cura di lui;

INIZIATIVA: operare in modo dinamico e propositivo, con curiosità e spirito d'iniziativa, cercando strade innovative per alimentare nelle persone quella vivacità necessaria per un efficace percorso di cure, svolgendo il proprio lavoro con il massimo della passione;

RESPONSABILITÀ: prendersi cura delle esigenze delle persone con professionalità e integrità, nel rispetto delle norme stabilite e attraverso azioni sostenibili sia dal punto di vista ambientale sia sociale, per poter offrire un'assistenza di qualità

Mission

Il principio che guida il lavoro del Centro è offrire al Paziente, al centro del nostro impegno e del nostro interesse, le migliori risposte ai suoi bisogni, tempestivamente ed al passo con i tempi, con l'aggiunta dell'attenzione al suo benessere in ogni momento della sua permanenza. Questa concezione è condivisa da tutto il personale, impegnato ad offrire un servizio qualificato e professionale, con un coinvolgimento costante. In particolare il Centro perseguita i seguenti obiettivi:

- soddisfare i bisogni e le aspettative di salute dei cittadini ponendo il Paziente al centro delle proprie attività cliniche ed assistenziali;
- garantire le migliori prestazioni di diagnosi e cura in termini di appropriatezza, efficacia, sicurezza e tempestività;
- improntare la gestione in modo efficace ed efficiente attraverso un utilizzo ottimale delle risorse messe a disposizione per la cura dei Pazienti;
- una corretta pratica della comunicazione tra medico e Paziente nonché dell'informazione e del consenso anche verso minori e le persone incapaci;
- il diritto al rifiuto delle cure;
- la terapia del dolore;
- il rispetto della dignità delle persone giunte nella fase finale della vita anche mediante il divieto di ostinazione irragionevole delle cure;
- la valorizzazione delle volontà espresse dai Pazienti, contestualmente alle cure o in modalità di disposizione anticipata.

Le nostre Attività

Prestazioni erogate

- Diabetologia*
- Cardiologia*
- Oculistica*
- Nefrologia
- Endocrinologia
- Esami strumentali
 - ECG*
 - Fundus oculi*
 - Valutazione della soglia di sensibilità vibratoria*
 - Eco color doppler dei tronchi sovra aortici*
 - Eco color doppler degli arti superiori inferiori o distrettuale arteriosa*
 - Ecografia dell'addome superiore*
 - Ecografia Tiroidea
 - Ecografia internistica
 - Ecografia renale
 - Bioimpedenza e consulenza nutrizionale
 - Ecocardiogramma 2D
- Attività di laboratorio
 - Glicemia*
 - Azotemia*
 - Creatinina*
 - Uricemia*
 - Colesterolo tot/ HDL/LDL*
 - Trigliceridi*
 - GOT*
 - GPT*
 - GAMMA GT*
 - Bilirubina totale e frazionata*
 - Emoglobina glicosilata*
 - Esame urine*
 - Microalbuminuria*
 - Emocromo
 - Tireotropina (Tsh)

Triiodotironina (Ft3)
Tiroxina Libera (Ft4)
Antigene Prostatico Specifico (Psa)
Psa Free

* Prestazioni che possono essere effettuate in regime di convenzione.

Le prestazioni erogate si possono distinguere in:

A) PRESTAZIONI EROGATE IN REGIME PRIVATISTICO, in cui il rapporto è esclusivamente bilaterale (paziente/utente e azienda). Vengono applicate le tariffe del Poliambulatorio, comunicate all'utente con chiarezza e trasparenza prima della prestazione.

B) PRESTAZIONI EROGATE IN REGIME DI ACCREDITAMENTO CON IL SSN.

In questo caso al Paziente che richiede la prestazione viene richiesto il pagamento dell'eventuale quota prevista dalla legge a proprio carico, mentre il rimanente viene fatturato alla ASL di appartenenza della struttura.

Accesso ai Servizi

Orari e modalità di accesso

Si possono effettuare le visite ed esami esclusivamente su appuntamento, in base alle disponibilità del singolo specialista, dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 13.30 e dalle ore 14.30 alle ore 17.30.

È possibile prenotare:

- di persona, presso l'accettazione dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00;
- tramite Whatsapp al numero 392 9885574;
- telefonicamente, chiamando il numero 080 5581871.

Eventuali specifiche necessarie per la preparazione dell'esame vengono fornite al momento della prenotazione.

ATTIVITA' DI LABORATORIO

Gli esami di laboratorio possono essere effettuati su appuntamento, dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 09.30. Il referto degli esami di laboratorio viene consegnato mediamente in 7 giorni dall'esecuzione della prestazione.

È possibile prenotare:

- di persona, presso l'accettazione dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00.
- tramite Whatsapp al numero 392 9885574;
- telefonicamente, chiamando il numero 080 5581871.

Eventuali specifiche necessarie per la preparazione dell'esame vengono fornite al momento della prenotazione.

Accettazione

In caso di fila alla reception, l'utente deve aspettare il proprio turno nella sala d'attesa.

Al momento dell'accettazione è necessario esibire: impegnativa (redatta dal medico di base), documento d'identità, tessera sanitaria, attestato di esenzione ticket, documentazione relativa a precedenti accertamenti diagnostici e/o a visite specialistiche effettuate all'esterno.

Il pagamento deve essere effettuato all'atto dell'esecuzione della prestazione. Vengono accettate le seguenti modalità di pagamento:

- contanti;
- bancomat.

Ritiro referti medici

I risultati degli esami di laboratorio vengono consegnati unitamente al referto di visita diabetologica, bioimpedenza e consulenza nutrizionale, la reception comunica data del ritiro appuntandolo sul "tesserino degli appuntamenti" fornito dalla struttura.

Per il ritiro del referto, il Paziente deve esibire il "tesserino degli appuntamenti". In caso di delega, il Paziente può compilare delega in carta semplice accompagnandola con copia del documento di riconoscimento del delegante. Alla consegna del referto, il personale amministrativo conserverà la delega e la copia del documento del delegante.

Non si possono rilasciare indicazioni sul referto per via telefonica, se non al medico curante, con la ragionevole certezza dell'identità e autorità del richiedente.

Soddisfazione e Qualità

Giudizi, reclami e suggerimenti

La possibilità di formulare segnalazioni e di effettuare reclami o apprezzamenti è un elemento basilare per il miglioramento della qualità dei servizi offerti. Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni ed apprezzamenti è a disposizione presso l'Accettazione del Poliambulatorio e sul sito <https://sanita.korian.it/strutture/centro-specialistico-per-la-cura-del-diabete/>.

I reclami compilati possono essere depositati nei box presenti presso l'Accettazione.

Questionario di Gradimento

Lo strumento principale per esprimere il proprio giudizio sulla qualità dei servizi è il questionario di gradimento, che viene distribuito a tutti i pazienti e che può essere compilato in forma anonima e inserito negli appositi box collocati presso le Accettazioni. I dati raccolti vengono analizzati costantemente per un miglioramento continuo.

Garanzie di qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale del Centro Specialistico per Cura del Diabete. Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio.

Presso il Centro Specialistico per la Cura del Diabete è stato implementato un sistema qualità ISO 9001.

Informazioni utili

Come raggiungerci

CON I MEZZI PROPRI

Il Centro specialistico per la cura del diabete è situato nella zona centrale di Bari (quartiere Madonnella), ed è facilmente raggiungibile da tutte le direzioni, arrivati in Via Carulli proseguire fino a largo Carabellese (piazza Madonnella) e girare sulla destra in Via Michelangelo Signorile.

CON I MEZZI PUBBLICI

Linea 2 AMTAB fermata Albergo delle Nazioni.

IN TRENO

Bari stazione Centrale

Tutela della Privacy

Tutela dei dati personali

Il Centro Specialistico per la Cura del Diabete S.r.l., soggetto a direzione e coordinamento da parte di Korian S.A. (di seguito “Società”), in qualità di titolare del trattamento del Poliambulatorio che gestisce, garantisce che il trattamento delle informazioni personali e particolari dei propri Pazienti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti. La Società tratterà infatti i dati personali e particolari degli interessati esclusivamente per gestire i rapporti amministrativi con i Pazienti ed i loro accompagnatori da un lato e per la cura del Paziente dall’altro. Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali del Paziente al personale addetto degli Ambulatori (ciascuno nell’ambito delle proprie mansioni). Al momento della conclusione del rapporto con la Società, l’interessato riceverà l’informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario. Per qualsiasi problematica legata alla privacy è possibile inviare una comunicazione a privacy@korian.it.

La direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 10 giorni.



CENTRO SPECIALISTICO PER LA CURA DEL DIABETE

AMBULATORIO SPECIALISTICO DI DIABETOLOGIA
E LABORATORIO ANALISI

Via Michelangelo Signorile 2/B • 70121 Bari
T +39 080 5581871