



San Domenico

POLIAMBULATORIO

Carta dei Servizi





Benvenuti al Poliambulatorio San Domenico, un centro sanitario dove personale e Pazienti contribuiscono direttamente a costruire e determinare l'atmosfera che lo caratterizza. Perché siamo convinti che i nostri gesti e i nostri comportamenti influiscano profondamente sul benessere, la salute e la qualità della vita delle persone di cui ci prendiamo cura. La nostra guida sono i valori Korian: vogliamo dare e ricevere **FIDUCIA**, incoraggiare l'**INIZIATIVA** e assumere **RESPONSABILITÀ**.



La nostra mission è prenderci cura delle persone, salvaguardandone la salute. A questo scopo Korian ha costruito una vera e propria rete di servizi, che consentono di personalizzare il proprio piano di cura in base alle esigenze e necessità individuali, contestualizzate anche nello specifico territorio. In questo modo possiamo garantire:

- trasparenza e completezza di comunicazione;
- pieno rispetto di ogni essere umano e del suo ruolo nella comunità;
- un'attenzione sincera al rispetto delle scelte di vita e alla tutela dell'autonomia dell'individuo.

Abbiamo a cuore il benessere di tutti i nostri Pazienti. Ogni singolo operatore, altamente qualificato, è profondamente impegnato ad agire con professionalità, gentilezza, passione ed integrità. Siamo quindi sicuri che anche i visitatori riconoscano i diritti dello staff e ci auguriamo possano contribuire attivamente ad una comunicazione proattiva e partecipativa.

Siamo a disposizione per conoscere le vostre aspettative e i vostri bisogni, per accogliere i vostri suggerimenti ed assumere le iniziative più adeguate, sempre con un obiettivo comune: il vostro benessere.

Il Gruppo Korian

Indice

Benvenuti al Poliambulatorio San Domenico	6
Il Poliambulatorio.....	6
Valori.....	6
Mission.....	6
La nostra attività	8
Prestazioni erogate.....	8
Accesso ai servizi	10
Orari e modalità d’accesso.....	10
Accettazione.....	10
Ritiro referti medici.....	10



Soddisfazione e qualità	11
Questionario di Gradimento.....	11
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	11
Garanzie di qualità.....	11
Il Mediatore.....	11
Informazioni utili	13
Come raggiungerci.....	13
Tutela della privacy	14
Tutela dei dati personali.....	14
Consenso Informato.....	14



Benvenuti al Poliambulatorio San Domenico

Il Poliambulatorio

Il Poliambulatorio San Domenico è un centro medico abilitato ad eseguire trattamenti di Medicina Fisica e Riabilitativa, Cardiologia, Neurologia, Ortopedia, Medicina dello Sport, Medicina Legale, Endocrinologia e Chirurgia Vascolare (diagnostica). Il Poliambulatorio opera nel territorio di Cavallino, in provincia di Lecce, ed è istituzionalmente accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale per l'erogazione di prestazioni specialistiche ambulatoriali nella branca di Medicina Fisica e Riabilitativa (FKT). Il Poliambulatorio San Domenico, inoltre, eroga prestazioni sanitarie in regime di convenzione con molteplici fondi assicurativi. Il Poliambulatorio San Domenico è autorizzato all'esercizio dell'attività con autorizzazione n° 319/2019 rilasciata dal Comune di Cavallino.

Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso il Poliambulatorio San Domenico 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 dei Poliambulatori del Gruppo Korian 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 a 360 gradi.

Questa concezione è condivisa da tutto il personale, impegnato ad offrire un servizio qualificato e professionale, con un coinvolgimento costante.

In particolare i Poliambulatori perseguono 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.

La nostra attività

Prestazioni erogate

AMBULATORI SPECIALISTICI

- Cardiologia;
- Fisiatria;
- Neurologia.

DIAGNOSTICA AMBULATORIALE

- Elettromiografia.

CENTRO DI TERAPIA FISICA E RIABILITATIVA

- Fisioterapia strumentale;
- Ipertermia;
- Laser ad alta potenza;
- Onde d'urto;
- Pompa diamagnetica;
- Riabilitazione ortopedica e neurologica;
- Tecarterapia.

GINNASTICA MEDICA

- Ginnastica correttiva;
- Ginnastica posturale;
- Metodo Mézières;
- Pilates Fisios.

Le prestazioni erogate si possono distinguere in:

- **prestazioni erogate in regime privatistico**, in cui il rapporto è esclusivamente bilaterale (Paziente e Azienda). Vengono applicate le tariffe del Poliambulatorio, comunicate al Paziente con chiarezza e trasparenza prima della prestazione;
- **prestazioni erogate in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale**, in questo caso al Paziente che richiede la prestazione viene richiesto il pagamento dell'eventuale quota prevista dalla legge a proprio carico (ticket e quota fissa), mentre il rimanente viene fatturato all'ASL di appartenenza della struttura;
- **prestazioni erogate per effetto di convenzioni con enti, assicurazioni e fondi**, a seconda della tipologia di convenzione è previsto un prezzo agevolato rispetto alle tariffe private previste normalmente. Alcune convenzioni, inoltre, coprono il costo della prestazione (parzialmente o totalmente).

Accesso ai servizi

Orari e modalità d'accesso

VISITE AMBULATORIALI E DIAGNOSTICI

Si possono effettuare le visite, le prestazioni riabilitative e gli esami diagnostici esclusivamente su appuntamento, in base alle disponibilità del singolo specialista, dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 20.00 e il sabato, dalle ore 08.00 alle ore 13.00. È possibile prenotare:

- di persona, presso il Poliambulatorio;
- telefonicamente, al numero +39 0832 228492;
- tramite il servizio CUP.

Accettazione

In caso di coda allo sportello, il Paziente deve aspettare il proprio turno nella sala d'attesa. Al momento dell'accettazione è necessario esibire la richiesta del medico, accompagnata da un documento d'identità e dalla tessera sanitaria. 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 e delle indagini diagnostiche strumentali possono essere ritirati di norma entro 48 ore dall'esame, salva diversa indicazione riportata sul tagliando di ritiro referto consegnato il giorno della visita o dell'esame.

Per il ritiro del referto il Paziente deve esibire il tagliando di ritiro referti.

Il referto può essere consegnato ad una persona diversa dall'interessato solo se munito di delega scritta corredata da un documento di riconoscimento del delegante e previa verifica dell'identità del delegato. 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

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 può essere compilato in forma anonima e inserito negli appositi box collocati presso l'Accettazione. I dati raccolti vengono analizzati costantemente per un miglioramento continuo.

Reclami, segnalazioni e apprezzamenti

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 e apprezzamenti è a disposizione presso l'Accettazione del Poliambulatorio. I reclami compilati possono essere depositati nei box presenti presso l'Accettazione.

Garanzie di qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale del Poliambulatorio San Domenico. Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio. Presso il Poliambulatorio San Domenico è stato implementato un sistema qualità ed avviato il percorso per la certificazione ISO 9001.

Il Mediatore

In caso di controversie tra i Pazienti e la struttura è possibile rivolgersi ad un Mediatore, soggetto terzo che non ha alcun rapporto di dipendenza con Korian, in grado di risolvere in via amichevole le contese. Contattato su richiesta di Korian o dei Pazienti, il Mediatore deve sottostare a norme di indipendenza, imparzialità, neutralità e confidenzialità.

Il Mediatore ascolta i rispettivi punti di vista attraverso colloqui individuali o collettivi, per favorire la comprensione reciproca e stabilire una soluzione.

A differenza di un giudice che si pronuncia su una controversia, il ruolo del Mediatore Civile è di riallacciare il dialogo tra le due controparti, aiutandole a trovare un accordo.

Le controversie possono riguardare:

- le prestazioni di servizi;
- l'esercizio dei diritti e delle libertà delle persone accolte;
- i problemi di vicinato tra una struttura e chi è insediato in prossimità di essa;
- i malfunzionamenti nell'organizzazione interna della struttura.

Sono invece escluse dall'ambito di competenza del Mediatore:

- le controversie o i conflitti tra i dipendenti dell'azienda;
- le controversie o i conflitti con i fornitori dell'azienda;
- i reclami che attivano le garanzie sottoscritte dall'azienda a titolo di responsabilità civile.

L'assistenza di un Mediatore può essere richiesta, a condizione di avere già effettuato un reclamo e/o una segnalazione presso la struttura e/o il Customer Service di Korian, nei seguenti modi:

- posta: scrivendo a Korian (viale Cassala 22, 20143 Milano - C.A. Mediatore);
- sito web: compilando il modulo disponibile online nella sezione dedicata al Mediatore sul sito gruppo.korian.it;
- mail: scrivendo una mail all'indirizzo mediatore@korian.it.

I riferimenti del Mediatore sono riportati sul sito e sono disponibili presso le strutture del Gruppo. Per ogni altra informazione si rimanda alla Carta della Mediazione disponibile in struttura.

Informazioni utili

Come raggiungerci

- da Lecce: strada statale 16 Lecce-Maglie uscita Cavallino-San Cesario;
- da Maglie: strada statale 16 Maglie-Lecce uscita Cavallino-San Cesario.

Tutela della privacy

Tutela dei dati personali

La Società Elide S.r.l., soggetta a direzione e coordinamento da parte di Korian S.E. (di seguito "Società"), in qualità di titolare del trattamento delle Case di Cura e dei Poliambulatori 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 delle Case di Cura e dei Poliambulatori (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni).

Al momento della conclusione del rapporto contrattuale 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.

Consenso Informato

Il Consenso Informato è l'atto attraverso il quale il Paziente esprime la propria decisione favorevole alla esecuzione di un trattamento sanitario, in maniera libera e non mediata da familiari od altri soggetti, dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibili e valide alternative terapeutiche al trattamento, secondo quanto reso evidente dalla ricerca scientifica e dal progresso delle conoscenze della tecnica e della tecnologia, configurandosi quale elemento che promuove e valorizza la relazione di cura e fiducia tra il Paziente e il medico.

Il Paziente può esprimere, analogamente e sulla base degli elementi fornitigli, il proprio rifiuto al trattamento (si parla in tal caso di dissenso informato al trattamento) o revocare comunque, ed in qualsiasi momento del percorso di cura intrapreso, un consenso precedentemente espresso.

In questa prospettiva si evince chiaramente il ruolo centrale che assume nella scelta consapevole l'informazione completa, chiara ed esaustiva; essa è da considerarsi, infatti, quale elemento essenziale del progetto terapeutico, sussistendo la sua necessità anche a prescindere dalla finalità del mero ottenimento del consenso.

Nel caso in cui il Paziente sia incapace d'intendere e di volere, temporaneamente o definitivamente, o nel caso di un Paziente minore, l'espressione del consenso va ricercata, previa adeguata informazione, presso gli aventi diritto quali l'Amministratore di Sostegno, il Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale secondo quanto stabilito dal Giudice Tutelare. Nei casi di assenza di tali figure di riferimento, l'informazione e la raccolta del Consenso Informato saranno date ai familiari e dovranno essere successive all'informazione, che deve avere le seguenti caratteristiche:

- completa;
- esauriente;
- comprensibile;
- aggiornata;
- libera da conflitti d'interesse.

Il Consenso Informato alla cura ed al trattamento dei dati sanitari viene raccolto all'ingresso del Paziente al trattamento ambulatoriale, dal medico (preferibilmente colui che effettua l'informazione o, comunque, da altro componente della stessa Unità Operativa) dopo la conferma di esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento del servizio poliambulatoriale ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso il Poliambulatorio. Per peculiari attività di cura o assistenza sono previsti Consensi Informati specifici, adottabili previa informazione, secondo le modalità operative descritte.

Il medico è sempre tenuto ad individuare un percorso più adatto alla condizione di fragilità cui si trova di fronte, procedendo di norma ad informare la famiglia sulle diverse scelte di Protezione Giuridica, affinché possa essere privilegiata quella più adeguata ai bisogni e alle necessità della persona per la realizzazione del proprio progetto di trattamento individuale.



Numero Verde 800 100 510
customerservice@korian.it

Poliambulatorio San Domenico
Via Ravenna 17/A
73020 Cavallino (LE)
T +39 0832 228492

info.poliambulatoriosandomenico@korian.it

gruppo.korian.it