

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **POLIAMBULATORIO PTP Science Park S.c.a r.l. Via G. Garibaldi 5 Codogno (Lodi)**

**(Aggiornamento 10 aprile 2022)**

***Questa Carta Servizi è di proprietà di PTP Science Park S.c.a r.l. e non può essere riprodotta senza autorizzazione scritta della Direzione del PTP.***

## **Mission**

La mission del Poliambulatorio di Codogno di PTP Science Park S.c.a r.l. è di porre al centro della propria attività l'esigenza del paziente, il suo stato di salute, con l'attenzione umana e la competenza professionale, nel rispetto della dignità e della privacy, necessaria a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura, attraverso un'equipe sempre volta all'analisi dei risultati ed a perseguire il miglioramento della qualità, attraverso l'applicazione condivisa di principi etici.

Il bacino d'utenza del territorio in cui è situato il Poliambulatorio di Codogno (Via G. Garibaldi 5) è, calcolando i comuni limitrofi, di oltre ventimila persone. La struttura è facilmente raggiungibile con tutti i mezzi di trasporto via terra e si trova nelle vicinanze della stazione ferroviaria di Codogno; in prossimità della struttura sono inoltre disponibili diversi parcheggi pubblici.

Le specialità ambulatoriali del Poliambulatorio di Codogno, strettamente collegate alle attività di diagnostica clinica svolte dal Laboratorio SMEL di PTP Science Park S.c.a r.l. (laboratorio di analisi accreditato con sezioni specialistiche in Biochimica clinica ed in Microbiologia e Virologia), saranno inizialmente focalizzate su: Chirurgia generale, Allergologia, Ematologia, Oncologia, Prestazioni infermieristiche oltre a Medicina del lavoro.

All'interno del Poliambulatorio di Codogno è, inoltre, prevista l'apertura di un Punto Prelievi esterno del Laboratorio SMEL di PTP Science Park S.c. a r.l., quale ampliamento delle attività dello SMEL che ha già attivato un proprio punto prelievi presso la sede di Lodi. Tutte le attività saranno pianificate per prevenire il rischio di interferenze tra le attività ambulatoriali e quelle del punto prelievi.

Il Poliambulatorio di Codogno di PTP Science Park S.c.a r.l. attraverso la formazione continua, l'implementazione delle prestazioni e la qualità nell'erogazione delle medesime, ha l'obiettivo di garantire la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate.

## **Struttura**

Il Poliambulatorio di PTP Science Park S.c.a r.l. ha sede in via Giuseppe Garibaldi n. 5 a Codogno (LO).

La struttura, al piano terra dell'unità immobiliare, è totalmente priva di barriere architettoniche e consente ai pazienti portatori di handicap o con problemi di deambulazione di usufruirne senza alcuna difficoltà e in prossimità della struttura sono disponibili diversi parcheggi pubblici.

Inoltre presso il Poliambulatorio si opera con particolare attenzione alla sicurezza fisica degli ospiti e dei visitatori; sono predisposte adeguate dotazioni antiincendio e attua le necessarie misure preventive e procedure gestionali.

## Principi fondamentali

L'erogazione dei servizi da parte di PTP Science Park S.c.a r.l. si uniforma progressivamente ai seguenti principi, sanciti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- eguaglianza: i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinione politiche. L'uguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali;
- imparzialità: nell'erogazione del servizio. Verso gli utenti deve essere tenuto un comportamento obiettivo, imparziale, neutrale;
- continuità: i servizi sono erogati con continuità nel tempo;
- diritto di scelta: ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio di suo gradimento;
- partecipazione: al cliente/utente è garantita la partecipazione alla prestazione del servizio. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla normativa vigente e dal regolamento adottato dalla Struttura;
- efficienza ed efficacia: il servizio deve essere reso in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia;

PTP Science Park S.c.a r.l. adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Il Poliambulatorio di Codogno di PTP Science Park S.c.a r.l. con la Carta dei Servizi illustra all'utenza l'offerta del Poliambulatorio e le modalità di fruizione dei suoi servizi in modo ottimale. E' inoltre disponibile materiale informativo di cui la presente Carta dei Servizi rappresenta solo la parte istituzionale. Sono infatti a disposizione dell'Utente presso la struttura:

- guide informative sulle prestazioni erogate e fogli di accoglienza per i degenti
- indicazioni sul personale e sull'organizzazione
- indicazioni sui tempi di attesa per le prestazioni sanitarie
- elenco dettagliato delle prestazioni specialistiche ambulatoriali.
- informazioni

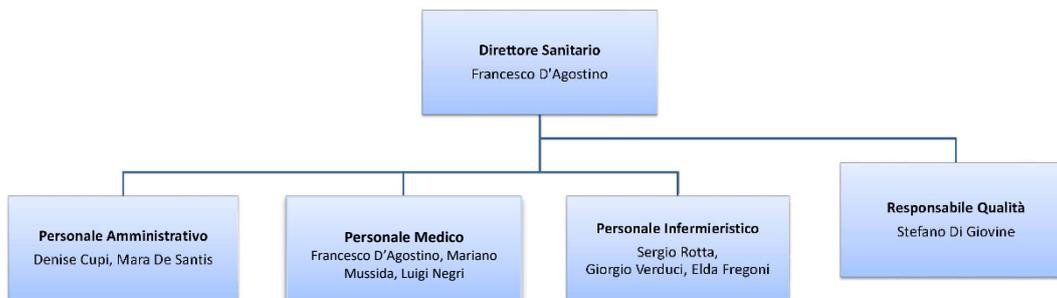
La Carta dei Servizi è uno strumento che attribuisce al cliente/utente la possibilità di momenti di controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità. Il fine è quello di perseguire la soddisfazione del Cliente nell'ambito del miglioramento continuo, con l'evidenza documentata delle caratteristiche organizzative della qualità dei servizi erogati dal Poliambulatorio e con la possibilità, per l'utente, di poter inoltrare reclami di disservizi, in maniera da risolverli tempestivamente.

Gli obiettivi del Poliambulatorio di Codogno di PTP Science Park S.c.a r.l. sono di seguito riportati:

- garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate;
- soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste, nell'obiettivo comune di ridurre i tempi d'attesa.
- Inoltre si garantisce il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:
  - la programmazione di orari di accesso ampi;
  - tempi di attesa e procedure;
  - la possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista a cui affidarsi;
  - la refertazione immediata per le prestazioni;
  - 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.

## Organizzazione

Di seguito viene riportato l'organigramma nominale del personale che opera presso la struttura sanitaria:



Nella struttura è impiegato personale sanitario (Medici e Infermieri) qualificato, in possesso dei titoli professionali abilitanti; il personale svolge anche funzioni di ufficio di relazione con il Pubblico e di pubblica tutela.

Nella tabella seguente i nominativi ed i recapiti email dei Responsabili del Poliambulatorio di Codogno:

Qualifica	Nome e Cognome	E-mail
Direttore Generale	Andrea Di Lemma	<a href="mailto:andrea.dilemma@ptp.it">andrea.dilemma@ptp.it</a>
Direttore Sanitario	Francesco D'Agostino	<a href="mailto:francesco.dagostino@ptp.it">francesco.dagostino@ptp.it</a>
Coordinatore Infermieristico	Sergio Rotta	<a href="mailto:sergio.rotta@ptp.it">sergio.rotta@ptp.it</a>
Responsabile Qualità	Stefano Di Giovine	<a href="mailto:stefano.digiovine@ptp.it">stefano.digiovine@ptp.it</a>

Il Personale Amministrativo svolge attività di segreteria: informazione, accettazione, prenotazione, emissione fatture e loro riscossione secondo le direttive della direzione generale e della direzione sanitaria della struttura.

I clienti/utenti che intendono effettuare Visite specialistiche presso il Poliambulatorio di PTP Science Park S.c.a r.l. in via Giuseppe Garibaldi n. 5 Codogno (Lodi) possono effettuare la prenotazione telefonica o a mezzo e-mail ai recapiti del Poliambulatorio sotto indicati dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle ore 12:00:

- **Telefono: +39.320.9323223**
- **E-mail: [poliambulatorio@ptp.it](mailto:poliambulatorio@ptp.it)**

Le visite ambulatoriali sono effettuate, esclusivamente su prenotazione, dal lunedì al venerdì nella fascia oraria tra le ore 08:30 e le ore 17:30 ed il sabato tra le ore 8:30 e le ore 12:30.

In ottemperanza alle disposizioni della Presidenza del Consiglio dei Ministri, del Ministero della Salute e della Regione Lombardia al fine di attuare misure di bioprotezione e biocontenimento della diffusione del Coronavirus e della malattia COVID-19, PTP Science Park S.c.a r.l., al fine di assicurare lo svolgimento di tutte le attività nella massima sicurezza di utenti e operatori, hanno adottato specifiche procedure, ai sensi della DGR n. 3115 del 07/05/2020 e della DGR n. 5181 del 06/09/2021, per l'accesso alla struttura, predisponendo specifica segnaletica. L'ingresso è consentito solo con mascherina, temperatura corporea inferiore a 37,5°C e sanificando le mani con apposito gel igienizzante situato all'ingresso della struttura. Inoltre è stata predisposta specifica procedura organizzativa riguardo alle misure di accesso alla struttura ai sensi della DGR n. 3115 del 07/05/2020 e della DGR n. 5181 del 06/09/2021.

L'attesa e lo stazionamento degli utenti prima delle visite specialistiche sono previsti all'interno della sala d'attesa dove apposita segnaletica evidenzia l'obbligo di distanziamento interpersonale di almeno 1 metro e la capienza massima.

### **Riconoscimento degli utenti**

Il personale amministrativo ed infermieristico operante all'interno della struttura sanitaria deve accertarsi dell'identità del paziente (nome, cognome e data di nascita) verificando l'identità del paziente su documento valido (tessera sanitaria, carta d'identità, documentazione sanitaria); terminate le fasi preliminari sopra descritte, al ricevimento della richiesta, il personale sanitario registra nel sistema informatico tutti i dati necessari all'elaborazione automatica ed alla successiva stampa del referto.

L'utente, al momento della presentazione della richiesta, è informato sul rispetto della legge sulla privacy (Regolamento, UE, 2016/679 GDPR).

È richiesto agli utenti il consenso informato da riportare sulla richiesta cliente completa.

### **Documentazione delle prestazioni e ritiro referti**

All'utente una volta effettuata la prestazione ambulatoriale viene consegnata una lettera indirizzata che indica:

- generalità dell'utente e data di esecuzione della prestazione
- indicazioni sulla modalità di ritiro referti (cartaceo/online)

Per le prestazioni che lo richiedono i referti vengono consegnati direttamente dal medico al paziente a erogazione avvenuta.

I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con bancomat o assegno bancario.

### **Elenco delle prestazioni**

Il Poliambulatorio di Codogno di PTP Science Park S.c.a r.l. si caratterizzerà per una ampia gamma di prestazioni offerte in regime di libera professione, tale da renderlo un punto di riferimento specialistico completo ed efficace per le esigenze degli utenti.

Il Poliambulatorio di Codogno, in una fase iniziale, offrirà prestazioni in ambito della medicina del lavoro e nelle seguenti branche specialistiche: Chirurgia generale, Allergologia, Ematologia ed Oncologia e Medicina del Lavoro effettuando prime visite, visite di controllo e visite multidisciplinari. Le specialità ambulatoriali del Poliambulatorio di Codogno sono strettamente collegate alle attività di diagnostica clinica svolte dal Laboratorio SMEL di Lodi di PTP Science Park S.c.a r.l., laboratorio di analisi accreditato con sezioni specialistiche in Biochimica clinica ed in Microbiologia e Virologia.

Verranno inoltre erogate, presso il Poliambulatorio di Codogno, Prestazioni infermieristiche (medicazioni semplici e complesse, somministrazioni di terapie, esecuzione di clisteri evacuativi, ecc.).

L'avvio di un Punto Prelievi accreditato del Laboratorio SMEL di PTP Science Park S.c.a r.l. consentirà, infine, di completare la gamma delle prestazioni mediche ed infermieristiche a disposizione dell'utenza presso il Poliambulatorio di Codogno.

## Tariffe

Le tariffe standard per le prestazioni specialistiche (1° visita) sono di € 120,00 cadauna.

La tariffa delle visite di controllo e delle prestazioni infermieristiche (medicazione semplici e complesse) è di € 40,00 cadauna.

La tariffa per la somministrazione di terapia, l'esecuzione di clisteri evacuativi, bendaggi e fasciature è di € 25,00 cadauna.

Le prestazioni di medicina del lavoro vengono fatturate sulla base dei contratti sottoscritti con le aziende e/o associazioni di categoria.

## Gestione dei reclami e questionario di soddisfazione

I clienti/utenti del Poliambulatorio di PTP Science Park S.c.a r.l. che desiderino esprimere le loro osservazioni ed eventuali reclami possono farlo mediante posta elettronica inviando e-mail all'indirizzo: [info@ptp.it](mailto:info@ptp.it) o tramite modulistica presente presso la struttura.

La Direzione esegue una valutazione tecnica delle analisi realizzate, ed identificate le eventuali cause di non conformità e le responsabilità apporta un'azione correttiva.

Il Responsabile Qualità provvede a contattare l'utente entro e non oltre 3 giorni lavorativi dall'inoltro del reclamo, indicando i tempi necessari per la risoluzione del problema.

Tutte le attività inerenti i reclami dall'inoltro delle azioni correttive, vengono registrate ed archiviate assieme a tutti i documenti tecnici generati per risolvere la non conformità individuata.

PTP Science Park S.c.a r.l. sottopone inoltre un questionario di soddisfazione dei clienti per valutare e monitorare nel tempo la qualità dei servizi offerti ed il grado di soddisfazione degli utenti.

## Politica di Qualità

PTP Science Park S.c.a r.l. opera tramite un sistema della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015. PTP Science Park S.c.a r.l. ha adottato un Codice Etico ed un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01 disponibile sul sito internet istituzionale [www.ptp.it](http://www.ptp.it)

## Privacy

Il trattamento dei Dati Personali avverrà – secondo i principi correttezza, liceità e trasparenza – tramite supporti e/o strumenti informatici, manuali e/o telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità del trattamento e, comunque, garantendo la riservatezza e sicurezza dei dati stessi e il rispetto degli obblighi specifici sanciti dalla legge.

La disponibilità, la gestione, l'accesso, la conservazione e la fruibilità dei dati è garantita dall'adozione di misure tecniche e organizzative per assicurare idonei livelli di sicurezza ai sensi degli artt. 25 e 32 del GDPR, nonché, in relazione alle specifiche finalità di trattamento individuate dalla normativa applicabile.

Il trattamento è svolto ad opera di soggetti debitamente autorizzati e istruiti dal Titolare e in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 29 GDPR.

I Dati Personali saranno conservati solo per il tempo necessario ai fini per cui sono raccolti, rispettando il principio di minimizzazione di cui all'articolo 5, comma 1, lettera c) del GDPR, nonché in esecuzione degli obblighi di legge cui è tenuto il Titolare.

### **Aggiornamento**

La presente Carta Servizi può essere soggetta a variazioni sia per esigenze interne (modifica delle modalità di erogazione dei servizi, modifica dei servizi offerti) che legislative.

In particolare PTP Science Park S.c.a r.l. ha provveduto alla costituzione di un gruppo di lavoro permanente per l'aggiornamento della Carta Servizi, che prevede la partecipazione del Direttore Sanitario, degli e del Responsabile Qualità.

Per verificare lo stato di aggiornamento della Carta Servizi consultare la sezione Poliambulatorio del sito [www.ptp.it](http://www.ptp.it)