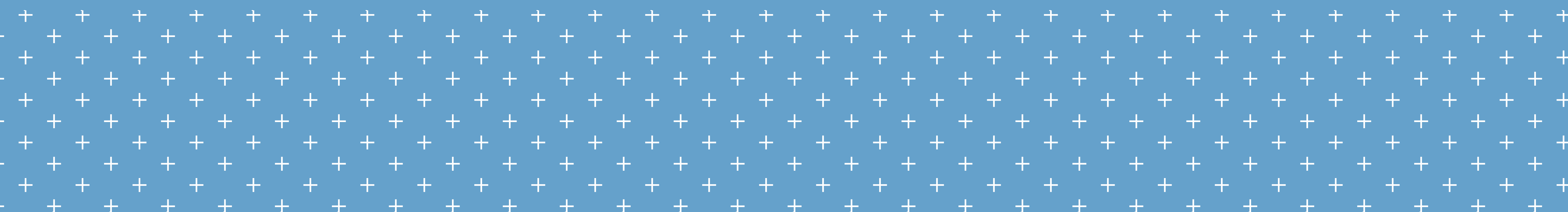




CARTA DEI SERVIZI

# Ambulatorio Morego

SOCIO-SANITARIO



## + IL SERVIZIO

L'Ambulatorio Morego è un centro polispecialistico\* che offre una vasta gamma di cure mediche di alto livello, operativo in Valpolcevera (San Quirico) dal 2015.

Il servizio è contraddistinto da un'organizzazione che opera con un **approccio multidisciplinare** e multidimensionale che garantisce la **presa in carico globale del paziente** e una dimensione umanizzata delle cure che pone l'attenzione alla **relazione con il paziente**.

*\* autorizzato con presidio di Ambulatorio medico polispecialistico.*

### OBIETTIVI

- predisporre **percorsi di accesso alla salute**, con la partecipazione integrata di medici specialisti,;
- **contrastare l'abbandono forzato delle cure** da parte di ampie fasce della popolazione cittadina a causa di motivazioni economiche;

### GLI SPAZI

Tutti i locali e gli spazi della struttura soddisfano i **requisiti igienico-sanitari** previsti dalla normativa vigente e sono **adeguatamente dimensionati** per le attività proposte.

Tutti gli impianti e le attrezzature sono periodicamente rivalutati sotto il profilo dell'efficienza e della normativa vigente.

### INCLUSIVITÀ

*I locali adibiti alle terapie non presentano barriere architettoniche e i servizi igienici per gli utenti sono attrezzati per non autosufficienti.*

*Gli arredi fissi e mobili sono completamente fruibili da persone con ridotta autonomia di movimento e disabili in carrozzina che possono altresì accedere alla struttura con ascensore accanto al parcheggio con posteggio riservato.*

## + ORGANIZZAZIONE

### ORARI

da lunedì a venerdì dalle 8 alle 18

### ACCESSO

Il paziente\* ha diritto:

- ad essere informato dell'iter diagnostico e/o terapeutico esprimendo la propria volontà attraverso la sottoscrizione del modulo di "**consenso informato**"
- a ricevere tutti i chiarimenti opportuni da parte del personale medico interessato

\* Nei casi in cui il paziente sia un minore o con gravi disabilità intellettive, i suoi diritti vengono esercitati dalle persone individuate secondo la normativa vigente.

### PRESA IN CARICO

Con l'accettazione sono raccolti i dati preliminari (privacy, consenso informato) Gli utenti vengono **presi in carico** dai singoli specialisti che effettuano la visita e laddove necessario utilizzano strumentazione ed apparecchiatura relativa.

A tutti i pazienti viene consegnato un **referto scritto** e, nel caso della visita della dietista, una dieta personalizzata.

## + EQUIPE

L'équipe del Centro è composta dal **Direttore Sanitario** che sovrintende a tutte le attività dell'Ambulatorio, dal **Direttore Tecnico, dai medici e tecnici** afferenti alle specialità presenti, personale di **front office, addetta pulizie**. Tutti gli operatori hanno esperienze nel settore ed hanno effettuato formazione secondo la normativa vigente.

### SPECIALITÀ PRESENTI

**DIABETOLOGIA:** tratta le **problematiche** che possono presentarsi **in corso di diabete**, specie se mal compensato, e di prevenirne le principali complicanze (microvascolari, macrovascolari e neurologiche).

**DIETISTICA:** affronta **problematiche legate all'alimentazione**, assicurando ad ogni paziente un intervento nutrizionale efficace e personalizzato promuovendo corrette abitudini alimentari e uno stile di vita attivo per favorire la prevenzione di molte patologie (metaboliche e cardiovascolari in primis).

**LOGOPEDIA:** rivolta a pazienti che soffrono di **alterazioni e disturbi del linguaggio**.

**OCULISTICA:** tratta la **prevenzione, diagnosi e terapia delle malattie dell'occhio**, della correzione dei vizi refrattivi e delle patologie oculari. (anche per pazienti in età pediatrica).

**ODONTOIATRIA e ORTODONZIA:** il servizio offre i trattamenti in tutti i campi dell'odontoiatria, endodontia, estetica, dentale, ortodonzia tradizionale ed invisibile, pedodontia, protesi fissa e mobile. Il servizio è **economicamente accessibile** a tutti senza che sia penalizzata la qualità dei servizi.

## + STANDARD DI PRODOTTO E INDICATORI DI QUALITÀ

### REQUISITI

### STANDARD

### INDICATORI

Personale	Distinzione tra personale dipendente, consulente, e ausiliario per le pulizie.	Presenza cartellino indicante dati anagrafici e mansione svolta presso la struttura. Il personale ausiliario interviene a chiusura del centro.
Lavoro di Equipe	Incontri di equipe verbalizzati per discutere e programmare attività con cadenza mensile.	20 incontri verbalizzati all'anno
Informatizzazione	Presenza di un sistema informatizzato di gestione pazienti e della documentazione.	Presenza di cartelle informatizzate.
Attenzione ai tempi di attesa ed alle esigenze dei pazienti	Organizzazione degli appuntamenti e degli accessi alla struttura.	Presenza di un gestionale informatico che permette di organizzare le prenotazioni delle visite.
Organizzazione attività ambulatoriali	Flessibilità orari di visita, rilevazione soddisfazione utente, gestione reclami.	Orario di apertura: 8:00-18 Presenti ampi vani e spaziose zone come sale di attesa. Giardino esterno Somministrazione questionari anonimi riguardo la soddisfazione degli utenti. Presente cassetta reclami nei pressi dell'ingresso
Fruibilità, accessibilità e piacevolezza degli ambienti comuni.	Qualità degli spazi, degli arredi, assenza di barriere architettoniche	Arredo confortevole, spazi ampi e accoglienti, locali colorati e luminosi, assenti barriere architettoniche, spazio esterno fruibile.

## + SISTEMI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'Ambulatorio Morego ha ottenuto la **Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001: 2015**

Opera in conformità

- alla legge 81\08 e s.m.i. sulla sicurezza
- al Regolamento UE 2016/679 sulla privacy
- al DM. 10/3/98 sulle norme antincendio.

Il Centro si attiva per monitorare la soddisfazione del cliente/utente tramite la **somministrazione periodica di un questionario** o altri strumenti ritenuti idonei.

## + COSTI E CONVENZIONI

L'Ambulatorio è totalmente privato ed è convenzionato con:

- Mutue Aderenti Consorzio Musa ( Cesare Pozzo, ecc..)
- Mutue Aderenti Fimiv (Cesare Pozzo, Mutua Ligure, ecc..)
- Guardia di Finanza
- CGIL
- Nuova Sanità
- Enel

## + RECLAMI E SUGGERIMENTI

Reclami e/o suggerimenti possono essere presentati:

- **Telefonicamente o via mail** al Coordinatore del Servizio che è reperibile dal lunedì al venerdì
- in **forma anonima** presso l'apposita cassetta presente nei locali dell'Ambulatorio.

Entro i 3 giorni la comunicazione verrà trasmessa dal Direttore Tecnico al Responsabile di Qualità (RAQ) che applicherà le procedure *Gestione Non Conformità e/o Azioni Correttive Preventive*.

**Entro i 30 giorni** successivi il Direttore Tecnico informerà l'interlocutore circa le iniziative intraprese per la **risoluzione dell'istanza sollevata**.

# Ambulatorio Morego

Via Serro a Morego, 9  
010 0987850  
morego@coopsaba.it  
www.ambulatoriomorego.it  
fb @ambulatoriomorego