

CENTRO MEDICO PRIVATO LAZZARO SPALLANZANI SRL
CARTA DEI SERVIZI

Ed.0 Rev.2 del 30.09.2023

Autorizzazione Sanitaria n PG 145993 del 13/06/2022

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

PARTE I

1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA
 - 1.1 MISSION
 - 1.2 VISION

PARTE II

2. OFFERTA SANITARIA
 - 2.1 ACCESSI
 - 2.2 ORARI
 - 2.3 RECAPITI
 - 2.4 PRENOTAZIONE

PARTE III

3. IMPEGNO AZIENDALE
 - 3.1 INFORMAZIONE
 - 3.2 ACCOGLIENZA E CONFORT
 - 3.3 GESTIONE RECLAMI
 - 3.4 GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO
 - 3.5 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
 - 3.6 CONSENSO INFORMATO
 - 3.7 RAPPORTO CON IL TERRITORIO E CON I CITTADINI
 - 3.8 FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO
 - 3.9 QUALITÀ E TECNOLOGIE D'AVANGUARDIA

PARTE IV

4. DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

PARTE I

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.

Il **Centro Medico Privato Lazzaro Spallanzani s.r.l.** è, a far data dal 27/11/2020, accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale.

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; 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. La reception dedicata addetta all'accoglienza è centralizzata e al servizio di tutti i reparti.

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.

PARTE II

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.

Il **Centro Medico Privato Lazzaro Spallanzani s.r.l.** per le prestazioni ambulatoriali è accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale.

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 rotonda, 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@lazarospallanzani.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, online per mezzo degli strumenti informatici messi a disposizione dell'utente, tramite Cup per le prestazioni in convenzione SSN. Tra questi ultimi si segnalano: modulo di prenotazione sul sito web, oppure tramite App, 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 accede alla pagina prenotazioni www.lazzarospallanzani.it/prenotazioni oppure inserisce una richiesta di prenotazione sui form dedicati presenti sul sito internet www.lazzarospallanzani.it o sull'app del Centro Medico. 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 SSN, 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.

PARTE III

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, 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 QUALITA'	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 email	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 QUALITA'	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 QUALITA'	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 prevenibili, 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 QUALITA'	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 QUALITA'	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 QUALITA'	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.

PARTE IV

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