



Dir. Sanit. Dr. Francesco Milanese

Via dell'Appennino, 116

Forlì

TEL. 0543/818893

FAX 0543/403646

e-mail: forli@centri.welfareitalia.eu

CARTA DEI SERVIZI

PROFILO DEL CENTRO

Il Centro Welfare Italia eroga Servizi Sanitari e Diagnostici.

Il Centro si propone di interpretare un bisogno sanitario emergente e diffuso: una **medicina specialistica di alto livello a costi accessibili** anche in aree attualmente poco coperte dal servizio pubblico, **rapida** nell'intervento, **attenta ai bisogni anche relazionali e sociali** del paziente.

Il Centro Welfare Italia vuole soddisfare le esigenze diagnostiche e di cura dell'Utente, considerato sempre nella sua globalità di **Persona e non solo Paziente**. Per farlo intende rivolgersi alla comunità del territorio di riferimento

offrendo una medicina specialistica di alto livello ma anche iniziative volte ad accrescere il benessere della popolazione, collaborando con associazioni ed enti non profit locali.

ATTIVITÀ SVOLTE E TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI OFFERTE

Il Centro Welfare Italia è Ambulatorio Medico Polispecialistico di:

Odontoiatria
Medicina dello sport
Medicina legale (patenti, assicurativa)
Fisiatria
Fisioterapia
Osteopatia
Psichiatria
Psicoterapia
Psicologia
Counselling
Logopedia
Ginecologia
Ecografia
Dietologia

Allergologia
Ortopedia
Oculistica
Otorinolaringoiatria
Cardiologia/angiologia
Pneumologia
Enteroscopia
Endocrinologia
Diabetologia
Nefrologia
Urologia
Dermatologia
Geriatrics
Punto prelievi

Le visite, eseguite da Medici Specialisti coadiuvati da personale infermieristico qualificato, durano mediamente 25-30 minuti. Si eseguono solo su prenotazione e non prevedono attese.

Di norma viene rilasciato esito scritto al termine della visita e degli eventuali accertamenti

OPERATORI

Il Centro Welfare Italia si avvale esclusivamente della collaborazione di Medici ed Operatori Sanitari Specializzati e di Personale Amministrativo Qualificato.

INFORMAZIONI

Gli Operatori del Centro sono a disposizione per qualsiasi informazione/comunicazione chiamando il n. tel. **0543/818893** negli orari di apertura o scrivendo alla casella e-mail forli@centri.welfareitalia.eu

ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

- Il Centro Welfare Italia si trova a Forlì
Viale dell'Appennino 116
- Il Centro è **aperto** con il seguente orario:
da lunedì a venerdì ore 9.00 - 19.00
sabato ore 9.00 - 13.00
- Le **visite** sono effettuate **con orario continuato ed il sabato mattina**, così da facilitare l'accesso anche ai lavoratori.
- Il Centro è privo di barriere architettoniche e pertanto accessibile anche ai disabili.
- L'accesso per le prestazioni dell'attività di diagnostica avviene esclusivamente dietro presentazione di richiesta nominativa o di impegnativa medica e di un documento di Identità.
- Sarà richiesto a tutti gli Utenti, attraverso la firma del consenso informato, l'autorizzazione al trattamento dei dati personali e sensibili, atto indispensabile per l'erogazione dei servizi
- **La consegna dei referti** viene così garantita:

| | |
|---|---------------------|
| Visite Specialistiche ed eventuali accertamenti correlati | consegna immediata |
| Indagini: | 2 giorni lavorativi |

- **I referti si ritirano presso la Segreteria del Centro**

SODDISFAZIONE UTENTE

In due periodi dell'anno il Centro Welfare Italia chiederà ai propri Clienti/Utenti di compilare un questionario per esprimere il gradimento dei servizi offerti.

*Ringraziamo per la collaborazione che vorrete gentilmente offrire.
I Vostri pareri ci permetteranno di poter migliorare i servizi offerti*

STANDARD DI QUALITA'

Il Centro Welfare Italia adotta una precisa Politica della Qualità che impegna la Direzione del Centro e tutto il Personale nell'adozione di un sistema di controllo delle attività volto a garantire un adeguato servizio all'Utente nel pieno rispetto delle esigenze dello stesso, operando in accordo con le linee guida definite dalla Regione Emilia-Romagna.

Obiettivo del centro è perseguire il Miglioramento continuo dell'organizzazione tramite una gestione "dinamica" delle attività lavorative che consenta valutazioni periodiche volte a far emergere i punti critici e che permetta una tempestiva risoluzione degli stessi.

Viene posta particolare attenzione alle opportunità di miglioramento dei servizi erogati tramite l'analisi delle indagini di soddisfazione degli utenti, l'analisi dei reclami ricevuti e l'analisi dei verbali o della modulistica preposta ad evidenziare eventuali non congruità con le specifiche dichiarate. La Direzione definisce annualmente gli obiettivi di miglioramento della qualità. Gli obiettivi sempre in primo piano sono:

- Riduzione dei tempi di attesa per la consegna dei referti
- Riduzione dei tempi di attesa per le prenotazioni
- Ampliamento della gamma delle prestazioni offerte
- Adozione di nuove tecnologie, apparecchiature e metodiche
- Adozione di programmi di manutenzione dell'attrezzatura che ne garantiscano l'efficienza
- Miglioramento delle modalità di assistenza
- Aggiornamento continuo in base alle disposizioni normative regionali o nazionali

Il miglioramento dell'efficienza dell'organizzazione è un altro obiettivo che si intende perseguire attraverso un sistema qualità "dinamico", sempre attento ad identificare i punti deboli del sistema e pronto ad aggiornarsi in funzione di nuove leggi, norme e variazioni organizzative interne.

La Direzione del Centro Welfare Italia assicura un costante aggiornamento delle strumentazioni e delle tecnologie inserite nel centro. Inoltre si impegna a consentire l'attività di aggiornamento tecnico-professionale del personale.

ACCOGLIENZA AL CENTRO

L'accoglienza degli Utenti al Centro è offerta dagli Operatori della Segreteria.

La Segreteria è aperta al pubblico :

da lunedì a venerdì ore 9.00 – 19.00
sabato ore 9.00 - 13.00

Le prenotazioni vengono effettuate:

- telefonicamente al n. 0543/818893
- via Fax al n. 0543/403646
- tramite numero verde gratuito 800 901415
- presentandosi personalmente presso la segreteria del Centro

Gli importi relativi alle prestazioni effettuate, sono versati direttamente alla Sede del Centro

I PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali a cui si ispira il Centro Welfare Italia sono quelli garantiti dalla

Carta dei diritti del malato

1. DIRITTO AL TEMPO

Ogni cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo al pari di quello della burocrazia e degli operatori sanitari.

2. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE E ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione sanitaria di cui necessita nonché ad entrare in possesso degli atti necessari a certificare in modo completo la sua condizione di salute.

3. DIRITTO ALLA SICUREZZA

Chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione e ha altresì diritto a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.

4. DIRITTO ALLA PROTEZIONE

Il servizio sanitario ha il dovere di proteggere in maniera particolare ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare per nessun motivo e in alcun momento l'assistenza di cui ha bisogno.

5. DIRITTO ALLA CERTEZZA

Ogni cittadino ha diritto ad avere dal Servizio sanitario la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio, a prescindere dal soggetto erogatore, e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini delle norme, della discrezionalità nella interpretazione delle leggi e delle circolari, di differenze di trattamento a seconda della collocazione geografica.

6. DIRITTO ALLA FIDUCIA

Ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia e non come un possibile evasore o un presunto bugiardo.

7. DIRITTO ALLA QUALITA'

Ogni cittadino ha diritto di trovare nei servizi sanitari operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire e migliorare comunque il suo stato di salute.

8. DIRITTO ALLA DIFFERENZA

Ogni cittadino ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione, e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.

9. DIRITTO ALLA NORMALITA'

Ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.

10. DIRITTO ALLA FAMIGLIA

Ogni famiglia che si trova ad assistere un suo componente ha diritto di ricevere dal Servizio sanitario il sostegno materiale necessario.

11. DIRITTO ALLA DECISIONE

Il cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita.

12. DIRITTO AL VOLONTARIATO, ALL'ASSISTENZA DA PARTE DEI SOGGETTI NON PROFIT E ALLA PARTECIPAZIONE

Ogni cittadino ha diritto a un servizio sanitario, sia esso erogato da soggetti pubblici che da soggetti privati, nel quale sia favorita la presenza del volontariato e delle attività non profit e sia garantita la partecipazione degli utenti.

13. DIRITTO AL FUTURO

Ogni cittadino, anche se condannato dalla sua malattia, ha diritto a trascorrere l'ultimo periodo della vita conservando la sua dignità, soffrendo il meno possibile e ricevendo attenzione e assistenza.

14. DIRITTO ALLA RIPARAZIONE DEI TORTI

Ogni cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto subito in tempi brevi e in misura congrua.