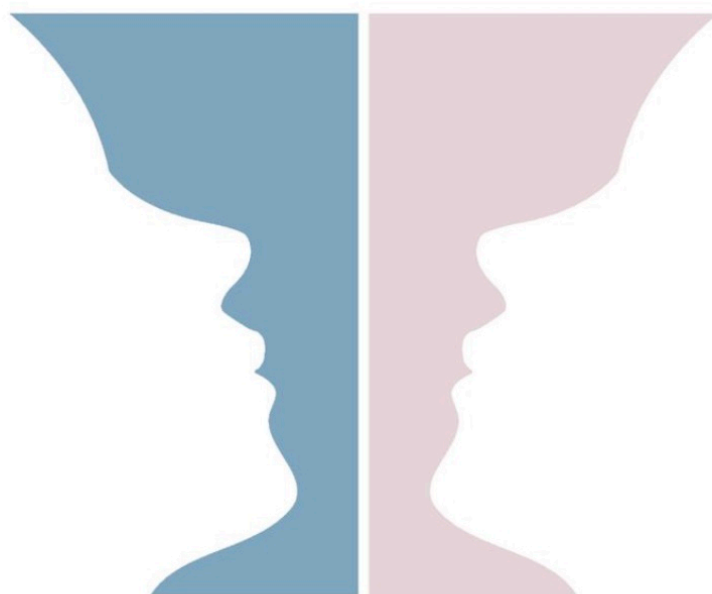


Pro-Clinic



PRO-CLINIC S.R.L.

VIALE ITALIA, 55 - 07100 SASSARI (SS) | SARDEGNA

TELEFONO: (+39) 079 6769275

MOBILE (+39) 333 8750428

Carta dei Servizi

Gentile Signore/ Signora,

il documento che Lei sta leggendo è la nostra Carta dei Servizi.

Si tratta di un documento importante che Le permette di conoscere la nostra struttura, i servizi che forniamo, gli obiettivi e gli strumenti di controllo che ci siamo prefissi per erogare un servizio sanitario di qualità.

Si tratta quindi soprattutto di uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi.

L'obiettivo che questo documento si pone è duplice: illustrare dettagliatamente i servizi che Pro-Clinic offre all'utente per metterlo in condizioni di scegliere il servizio a Lui più idoneo, e testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, obiettivo per raggiungere il quale ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

A disposizione per ogni chiarimento.

La Direzione

MISSION

Pro-Clinic ha come obiettivo quello di porre al centro della propria attività l'esigenza del paziente, il suo stato di salute, nel rispetto della dignità e della privacy, con l'attenzione umana e la competenza professionale necessarie a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura. Per meglio perseguire tale obiettivo, Pro-Clinic si avvale di un'equipe di professionisti che condivide e persegue il miglioramento della qualità attraverso l'analisi dei risultati e l'applicazione dei principi etici.

VISION

Pro-Clinic intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni, integrandosi con il Sistema Sanitario Regionale nella sfida continua volta all'abbattimento delle liste d'attesa delle prestazioni di diagnostica e chirurgia oltre ad essere un punto di riferimento per le prestazioni di Screening Sanitario.

Gli OBIETTIVI della Pro-Clinic sono identificabili nei seguenti:

- garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate.
- adottare e mantenere un Sistema Qualità che porti all'accreditamento istituzionale e alla Certificazione di Qualità e al loro mantenimento.
- soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste, in collaborazione con le ASL per quanto riguarda le attività accreditate, nell'obiettivo comune di ridurre i tempi d'attesa, in particolare per le prestazioni diagnostiche ambulatoriali, radiodiagnostiche (con particolare indirizzo Senologico) e chirurgiche nell'ambito della Programmazione Regionale. La corretta risposta gestionale al continuo modificarsi delle richieste fa ritenere Pro-Clinic non sussidiario all'attività pubblica ma integrativo e complementare ad essa; pertanto devono essere costantemente monitorati e adeguati i fattori produttivi sia in termini di risorse umane che in termini di risorse tecnologiche.
- garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:
 - o la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;
 - o tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;
 - o il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
 - o la possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista a cui affidarsi;
 - o la refertazione immediata per le prestazioni diagnostiche;
 - o un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
 - o professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e disponibilità a fornire informazioni;

- o il rispetto della privacy.
- raggiungimento e mantenimento dello standard di prodotto e di servizio così come programmato, con il fine di perseguire un miglioramento continuo.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Pro-Clinic è una [Start Up Innovativa](#) inquadrata come “[Centro ad alto valore tecnologico in ambito sanitario](#)”, autorizzata e certificata dalla Regione autonoma della Sardegna come Centro Medico Polispecialistico, Chirurgico e di Radiodiagnostica Senologica”.

Pro-Clinic intende offrire un servizio sanitario di alta qualità che risponde alle esigenze di prevenzione e cura della persona, rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste, nel completo rispetto e collaborazione con il Sistema Sanitario Regionale.

Il centro è situato interamente al piano terra e quindi senza alcuna barriera architettonica. E' dotato di una reception per l'accoglienza del paziente e il disbrigo delle pratiche burocratiche, con servizi e dotazioni predisposti anche per disabili come da norme vigenti. In tutti gli ambienti è garantito il trattamento e il ricircolo d'aria, e il condizionamento della temperatura grazie all'impianto (DAIKIN) in linea con le norme vigenti.

Tutti i locali sono collegati mediante una rete interfono ed una rete informatica di comunicazione tra i diversi settori della struttura supportata da tecnologia Apple Mac coordinata dal Software gestionale medico (MEG), conforme alla Privacy secondo la nuova normativa GDPR. La Sala Chirurgica è predisposta per video-riprese professionali in Streaming. L'intera struttura è cablata in alta definizione e dispone di rete wireless.

E' presente una linea Audio in Filodiffusione (autonoma per ogni spazio) a gestione Domotica in tutti i locali per un miglior comfort del team e dei pazienti.

[Il servizio di Prevenzione e Radio-Diagnostica Senologica](#) si avvale della più moderna tecnologia per supportare l'attività del medico e dei professionisti sanitari; le apparecchiature sono, infatti, dotate dei più moderni sistemi per la diagnosi e di contenimento della dose radiante con elementi ergonomici tali da assicurare il massimo comfort al paziente.

Sono erogate le seguenti prestazioni: [Mammografia](#), [Ecografia Senologica](#) e [Generale](#).

Di particolare interesse è l'integrazione all'esame mammografico digitale della Tomosintesi grazie al [Mammografo 3D “Selenia Dimensions” con Tomosintesy \(Hologic\)](#), che permette uno studio stratigrafico della mammella, con un risultato diagnostico più efficace rispetto alla mammografia convenzionale.

Locale dedicato alla Mammografia è stato certificato con “Relazione tecnica di radioprotezione” (Artt. 61, 79 ed 81 del Decreto Legislativo 230/95 e s.m.i) redatta dall'Esperto Qualificato III grado (Fisico Medico).

Nell'organico è presente il [Tecnico Radiologo dedicato](#) che massimizza le performance strumentali per un migliore qualità delle immagini.

Una diagnosi accurata e tempestiva è il primo passo per l'inizio di un percorso di cura efficace o momento di controllo per valutazione e prevenzione del proprio stato di salute.

Il servizio [Prevenzione e cura dei Tumori Cutanei](#) mette a disposizione uno strumento di ultima generazione come il [sistema VTrack, integrato al Videodermoscopio Vidix](#), un esame non invasivo che consente di effettuare una mappatura digitale tramite la scansione standardizzata in total body della cute del paziente, riconoscendo i nei di nuova insorgenza o le modificazioni anomale di lesioni preesistenti, riducendo l'errore umano e migliorando l'accuratezza per una diagnosi e cura precoce.

Con i sistemi digitali VIDIX, la Videodermatoscopia raggiunge standard di qualità eccellenti mai visti prima, grazie all'utilizzo di telecamere digitali ad altissima risoluzione.

La qualità digitale, unita alla tecnologia ottica ed elettronica di VIDIX, consente una rapida ed approfondita gestione di ogni lesione pigmentata.

Permette di far dialogare tra loro i più moderni supporti informatici che la tecnologia offre, come ad esempio i monitor LCD a 24", disponibili questa apparecchiatura con doppio schermo.

La scelta di utilizzare un secondo monitor consente di esaltare la qualità dell'immagine che potrà essere visualizzata nella sua massima risoluzione consentendo il confronto immediato con l'immagine del Nevo a basso ingrandimento con quella ad elevato ingrandimento. Inoltre i 2 Monitor consentono il confronto diretto con le immagini dei precedenti controlli facilitando il riconoscimento anche di minimi cambiamenti delle lesioni.

Il sistema VTrack integrato al sistema di Videodermatoscopia VIDIX consente di effettuare un'accurata scansione ed acquisizione in total body del paziente. E' possibile catturare l'immagine del singolo distretto oppure in automatico effettuare l'acquisizione delle immagini di fronte, retro, fianco destro e fianco sinistro. La riproducibilità e la standardizzazione delle immagini acquisite a distanza di tempo è assicurata dalla costante illuminazione dei led esterni e dalla distanza fissa indicata dal raggio laser.

Il software VTrack, semplice e intuitivo, consente l'acquisizione di sequenze di immagini oppure quella di un singolo distretto.

L'intera documentazione fotografica del paziente è ottenibile in soli 2 minuti.

Il software VTrack è dotato inoltre di speciale funzione di Follow-up per l'aiuto nel riconoscimento automatico dei nei di nuova insorgenza o delle modificazioni anomale dei nei pre-esistenti, e ne permette il salvataggio automatico.

Particolare attenzione è stata riversata anche [all'Area Chirurgica](#):

E' dotata di [doppia porta di accesso con dispositivi di movimentazione automatica](#) a tenuta, che isolano l'anti-sala/lavaggio chirurgico dalla Sala Chirurgica.

[Zona lavaggio chirurghi](#) dotata di Lavabo inox (n. 2 postazioni) completo di 2 miscelatori a fotocellula.

La Sala Chirurgica è stata predisposta nel rispetto e con i requisiti di cui alla Norma CEI 64-8/7, inquadrando come "Locale Medico/Chirurgico di Gruppo 2", ovvero "Locale medico in cui si fa uso di apparecchi elettromedicali con parti applicate destinate ad essere utilizzate in interventi di media-elevata complessità".

In tal senso l'ambiente è protetto da [Quadro Elettrico Medico Autonomo](#), oltre ad essere dotato di scaricatore di sovratensione.

E' dotata di un sistema di emergenza contro l'interruzione dell'alimentazione elettrica attraverso apposito **gruppo di continuità**, dimensionato per garantire il funzionamento dell'impianto per un tempo nominale pari a tre ore in caso di black-out generale.

Dal punto di vista della sterilità dell'ambiente si è realizzato un impianto di trattamento e condizionamento aria con **flussi laminari (DAIKIN)**, tale da consentire il ricambio di aria primaria pari a 15 volte il volume dell'ambiente per ora, previa filtrazione con filtri assoluti del tipo HEPA.

Infine, nell'ambiente sterile è stata realizzata una pavimentazione in PVC statico dissipativa, un controsoffitto in pannellatura per ambienti sterili e delle pitture agli ioni di argento per gli elementi verticali.

E' presente un Interfono per comunicare con ambiente extra-operatorio.

La **sterilizzazione** dello strumentario chirurgico e delle attrezzature avviene all'interno della Struttura ("**percorso pulito**"), secondo procedure come da norme vigenti, che prevede l'uso di decontaminanti liquidi a freddo, Termodisinfettore (lavastrumenti), Termosaldatrice (imbustatrice ferri chirurgici) e Autoclave (sterilizzatrice), con regolare controllo e registrazione stampata ed digitalizzata della filiera.

La Suite pre - post-operatoria è dotata di:

- Letto/Barella P8000 Hill-Room con materasso antidecubito, maniglie di spinta a scomparsa con porta asta flebo integrata e tutte le dotazioni e gli accessori come da norma vigente.
- Toilette personale accessoriata.
- Pc MacBook Air 13"
- TV
- Mini-Bar
- Interfono per comunicare con gli altri ambienti.

Tutti i locali sono **Sanificati** dal personale addetto e con appositi prodotti secondo procedure standardizzate, come da norme vigenti.

Pro-Clinic si avvale di **personale medico, infermieristico e assistenziale (OSS), amministrativo e tecnico informatico sanitario dedicato (problem solving)**.

Mette a disposizione attrezzature all'avanguardia di ultima generazione, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati, per il perseguimento di diagnosi corrette e terapie mediche/chirurgiche efficaci, nel rispetto della privacy come da norme cogenti.

Pro-Clinic è riconosciuta come Start Up innovativa a vocazione sociale per un innovativo progetto in ambito sanitario ("**Pro-Ref**") che ha l'obiettivo di semplificare sia il percorso clinico dei pazienti, che professionale per i medici e professionisti della sanità, attraverso soluzioni digitali.

Pro-Clinic intende garantire un'ampia gamma di prestazioni da offrire sia in regime di accreditamento che in regime di libera professione, di supporto al Sistema Sanitario

Regionale, in modo da offrire un nuovo punto di riferimento specialistico completo ed efficace per le esigenze degli utenti.

COME ARRIVARE AL POLIAMBULATORIO

Pro-Clinic S.r.l. è situato in Viale Italia 55, Sassari (SS) 07100, a 100 metri dall'Ospedale Civile Santissima Annunziata.

Di fronte all'ingresso è presente la fermata dei pezzi pubblici (autobus e/o Sirio) che consentono di raggiungere agevolmente la Pro-Clinic dai diversi punti della città.

In automobile, per chi arriva dal centro urbano, è consigliata la percorrenza di Viale Italia o Via Rockefeller (siamo collocati tra l'Istituto di Agraria e il distributore di Benzina).

Per chi arriva da località extra-urbane o extra-provinciali è consigliata la percorrenza della SS131 con ingresso da Via Budapest.

Nelle immediate vicinanze dell'ambulatorio è possibile usufruire di un'ampia area di parcheggio a pagamento in Viale Italia fronte Ospedale Civile Santissima Annunziata e di diverse aree di parcheggio gratuite in sede limitrofa.

ATTIVITÀ SANITARIE EROGATE

Pro-Clinic eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

- Chirurgia Plastica, Ricostruttiva ed Estetica
- Chirurgia Onco-Plastica della Mammella
- Chirurgia Onco-Plastica dei Tumori cutanei
- Chirurgia Vascolare e Flebologica
- Medicina Estetica
- Laser-terapia
- Chirurgia Generale e dell'Obesità
- Percorso "Nuova Vita" per la gestione dell'Obesità
- Ginecologia
- Ambulatorio di Screening dei Tumori cutanei con la Videodermatoscopia Digitale
- Ambulatorio di Screening dei Tumori Mammari e di tutte le patologie mammarie
- Servizio di Ecografia Senologica
- Servizio di Mammografia Digitale 3D e Tomosintesi
- Servizio di Ecografia Generale

ORARI DI APERTURA

Pro-Clinic è aperto dal LUNEDI al VENERDI ore 9.30-13.30 / ore 16-19.30, il SABATO dalle 7.30 alle 20.00 (Orari flessibili in base alle attività).

Il Servizio Accettazione è aperto per informazioni dal LUNEDI al VENERDI dalle ore 9.00 alle ore 19.00, il SABATO dalle 7.30 alle 20.00.

Gli orari di apertura possono variare nel periodo estivo e in quello Natalizio o in funzione degli impegni variabili dei professionisti.

ORGANIZZAZIONE

Direttore Sanitario: Dott. Francesco Marongiu, Medico Chirurgo, Specialista in Chirurgia Plastica, Ricostruttiva ed Estetica ed Ultra-specializzazione in Chirurgia Onco-Plastica della Mammella.

Amministratore: Dott.ssa Lampus Franca

Tel . +39 079 6769275 Cell. +39 333 8750428

Mail: info@pro-clinic.eu Pec: pro-clinic@pec.it

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata dalle ore 8 alle ore 18.45 presso il Servizio Accettazione Pro-Clinic ovvero telefonicamente.

Per le prestazioni che lo richiedono (visite specialistiche e esami diagnostici) i referti vengono consegnati direttamente dal medico al paziente a erogazione avvenuta.

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

In caso di mancata effettuazione della prestazione, su richiesta del paziente, verrà rilasciata nota di accredito e rimborsato il dovuto.

Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso.

La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente o tramite fax ai numeri del centro durante gli orari di segreteria.

COMPITI DEL PERSONALE

Il personale è classificato in medico, infermieristico e tecnico/amministrativo.

Il personale medico si occupa delle visite specialistiche e trattamenti specialistici.

Il Direttore sanitario, Dott. Francesco Marongiu, sovrintende all'operato di tutti i medici ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario.

Il personale Infermieristico svolge attività di coordinamento e attuazione delle procedure sanitarie, controllo del materiale e presidi sanitari, medicazioni, prelievi ematici e attività di supporto alle attività chirurgiche.

Il personale OSS supporta le attività infermieristiche, procedure sanitarie, controllo del

materiale e presidi sanitari, medicazioni semplici, attività di supporto alle attività chirurgiche e la sanificazione degli ambienti.

Il personale amministrativo svolge attività di informazione, accettazione, prenotazione, emissione fatture e relativa riscossione secondo le direttive del direttore sanitario e del direttore amministrativo.

Il tecnico Informatico, garantisce il corretto funzionamento del sistema informatico Gestionale "MEG", il salvataggio dei dati e la formazione del personale al corretto utilizzo del programma, nel rispetto della privacy come da norme cogenti.

Il tecnico Radiologo garantisce la qualità delle immagini e il corretto funzionamento del Mammografo.

L'amministratore unico è il legale rappresentante della struttura.

TEMPI DI ATTESA

Premesso che non è possibile determinare con precisione i tempi di attesa per l'accesso alle varie prestazioni del centro anche in considerazione del nuovo esordio della struttura nel settore, possiamo fornire una previsione dei tempi medi di attesa distinta per branca specialistica.

| | |
|-----------------------------|----------------|
| SERVIZI DI RADIODIAGNOSTICA | 6 - 15 GIORNI |
| VISITE SPECIALISTICHE | 15 - 20 GIORNI |
| INTERVENTI CHIRURGICI | 20 - 30 GIORNI |

| OBIETTIVI | STANDARD E INDICATORI DI QUALITA' |
|---|--|
| Identificabilità degli operatori | Tutto il personale è fornito di apposito documento di identificazione, tenuto in evidenza. |
| Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura | Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Centro offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni. |
| Rispettare la dignità e la privacy del paziente | I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio del Centro e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. |

| | |
|---|--|
| Garantire professionalità | Gli ambulatori e il Blocco Chirurgico al momento dell'erogazione della prestazione vengono tenuti costantemente chiusi. |
| Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate | I servizi igienici sono predisposti per gli uomini, per le donne e per i disabili. |
| Recepire le esigenze del paziente | Il Centro è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva. |
| Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo | Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato. Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e dei dipendenti e degli obiettivi di miglioramento. |

RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Il Centro si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione, tramite il punto segnalazioni e reclami che si trova presso l'accettazione.

La Direzione dopo avere fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 15 giorni.

Il Modulo Segnalazioni e Reclami è allegato alla presenta Carta dei Servizi.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Con frequenza semestrale il Responsabile per la Qualità analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, inoltrandoli alla Direzione che provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.

Il questionario sulla soddisfazione del paziente è allegato alla presenta Carta dei Servizi: una volta compilato deve essere inserito nell'apposito contenitore situato presso l'accettazione.

RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal DL 517/93, in particolare l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini.
- Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- DPCM 11/10/94 " Principio per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico " in G.U. n° 261 dell' 8/11/1994.
- LR 19/94 di Riordino del Servizio Regionale.
- Direttiva alle Aziende Sanitarie per la partecipazione e la tutela dei diritti dei cittadini ai sensi dell' art 15 della LR 19/94 delibera n° 1011 del 07/03/1995 della regione Emilia Romagna.
- DPCM 19/05/95 " Schema di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari ".
- Linee guida per la valutazione dei livelli mini di qualità (struttura, organizzazione , tecnologia, professionalità) a garanzia dell'utente, affinché le strutture Pubbliche e Private assolvano in modo integrato alla domanda specifica dei cittadini dell' Emilia Romagna.

CONTATTI

La segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 18.45

Il sabato dalle ore 7.30 alle ore 20.00 (flessibile)

Pro-Clinic S.r.l

Viale Italia 55 – 07100 – Sassari (SS)

Tel . +39 079 6769275

Cell. +39 333 8750428

C.F. / P.I. 02654530902

Mail: info@pro-clinic.eu

Pec: pro-clinic@pec.it

Sito web: www.pro-clinic.eu Prenota online la tua visita

WhatsApp (solo messaggi)