

## GUIDA AI SERVIZI

### PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi è un documento principalmente rivolto agli utenti per facilitarli nell'accesso ai servizi e riassume le informazioni sulle attività, le sedi e tempi relativi all'offerta sanitaria dell'Azienda sul territorio.

E' quindi uno strumento a tutela del diritto alla salute del cittadino in quanto gli attribuisce la prerogativa di un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

Il Decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito dalla legge 11 luglio 1995, n. 273, prevede l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie "Carte dei servizi" sulla base di "schemi generali di riferimento"; per il settore sanitario detto schema di riferimento è stato adottato con DPCM del 19 maggio 1995 (G.U. del 31 maggio 1995, supplemento n.65).

La "Guida dei Servizi" è, per definizione, il patto tra le strutture del Servizio Sanitario Nazionale e i cittadini dove l'erogazione dei servizi e delle prestazioni per essi avviene nel rispetto dei principi di comportamento quali:

**eguaglianza:** ogni cittadino ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure più appropriate senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche;

**partecipazione:** l'azienda nel riconoscere la centralità del cittadino ne garantisce la partecipazione tramite le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini; rispetto della dignità umana; equità e imparzialità vengono garantite al cittadino per l'accesso e per il trattamento;

**diritto di scelta:** il cittadino ha il diritto, nei limiti e nelle forme previste dalla normativa a scegliere la struttura sanitaria dove farsi curare, ovunque sul territorio nazionale ed europeo;

**efficienza ed efficacia:** i servizi sanitari pubblici devono essere erogati in modo da garantire un risultato qualitativamente valido ed un'economicità nell'impiego delle risorse;

**continuità:** il cittadino ha il diritto all'erogazione dei servizi sanitari in modo regolare e continuo;

**trasparenza:** i cittadini hanno diritto di conoscere in maniera trasparente i processi decisionali, le modalità di erogazione e accesso ai servizi come garanzia di uguaglianza e imparzialità, le modalità di gestione delle risorse finanziarie e umane come impegno nell'utilizzare in maniera ottimale il bene pubblico;

**umanizzazione e centralità della persona:** le prestazioni vengono erogate nel rispetto della dignità e della specificità biologica, del benessere psicologico e sociale delle persone.

## GUIDA AI SERVIZI

### IMPEGNI E PROGRAMMI

#### **Portare il paziente con il suo bisogno di salute al centro del sistema di assistenza**

La Carta dei servizi ha introdotto nella pubblica amministrazione il concetto di standard di qualità che rappresenta la direzione del miglioramento su cui tutta l'azienda sanitaria si impegna.

Gli standard sono un punto di riferimento sia per i cittadini che per gli operatori.

I cittadini possono utilizzare gli standard per verificare concretamente "il patto" costituito dalla Carta dei servizi e per orientarsi nella scelta della struttura sanitaria a cui si rivolgono.

Gli operatori possono, attraverso un processo adeguato di coinvolgimento, trovare negli standard un elemento di rafforzamento dell'identità aziendale, poichè il personale stesso contribuisce, nei diversi ruoli, al rispetto degli impegni assunti con i cittadini utenti.

Gli standard sono dunque livelli attesi di qualità del servizio all'utenza, di cui l'Azienda sanitaria, nel suo complesso, si fa carico per assicurarne il rispetto a garanzia degli obiettivi dichiarati.

Gli impegni e i programmi che intende realizzare sono relativi a tre ambiti:

- miglioramenti strutturali e organizzativi che riguardano l'azienda
- miglioramenti tecnici e clinici che riguardano i professionisti
- miglioramenti sugli aspetti della qualità percepita da parte dell'utente in relazione alle prestazioni erogate.

Per quanto attiene alla qualità percepita, ossia gli aspetti rilevati e direttamente percepiti o vissuti dagli utenti nell'ambito di un servizio, si fanno riferimenti a:

- semplificazione delle procedure
- miglioramento delle informazioni fornite
- relazioni interpersonali
- tempo di attesa per le visite e gli accertamenti
- comfort e rispetto della privacy

## GUIDA AI SERVIZI

### MISSION

Il Poliambulatorio CPV mira alla cura ed alla prevenzione delle patologie cui il paziente è affetto mettendo al centro prima di tutto la persona umana. L'obiettivo è la cura dell'utente, inteso come prevenzione, salvaguardia e recupero della salute, con l'erogazione di prestazioni ad alta specializzazione e con l'impegno continuo a garantire professionalità e tecnologie all'avanguardia in costante aggiornamento e ad informare correttamente e chiaramente l'interessato. L'ampia varietà di figure professionali garantisce un miglioramento continuo del servizio.

Al fine di tutelare i diritti del paziente, nello svolgimento delle proprie attività il Poliambulatorio CPV si ispira ai principi di:

**Appropriatezza delle cure:** le prestazioni sono fornite secondo i bisogni di salute della persona rispettando le indicazioni cliniche per le quali è stata dimostrata l'efficacia e le più opportune modalità di erogazione rispetto alle condizioni di salute e sociali della persona assistita.

**Uguaglianza:** l'accesso alla struttura ed il trattamento riservato agli utenti non sono condizionati da distinzioni di sesso, età, religione, opinione politiche e razza.

**Imparzialità:** il comportamento nei confronti degli utenti è mosso da criteri di obiettività e pertinenza delle prestazioni, il pagamento individuale e l'acquisizione di prestazioni integrative non costituiscono motivo di alterazione degli ordini di precedenza acquisiti e dell'attività già programmata.

**Continuità:** la struttura garantisce lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate, evitando interruzioni e sospensioni non motivate da cause di forza maggiore.

**Riservatezza:** i servizi ed il trattamento dei dati relativi allo stato ed ai fatti riguardanti la persona assistita (acquisizione, conservazione, trasmissione, distruzione) sono effettuati nel rispetto più assoluto della riservatezza.

**Efficienza ed efficacia:** l'organizzazione del lavoro è mirata a garantire la massima qualità possibile dei servizi ed è rivolta al criterio del miglioramento continuo. Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è il paziente, in modo da produrre, con le proprie conoscenze tecnico-scientifiche più aggiornate, esiti validi per la salute dello stesso. Il raggiungimento di tale obiettivo non è separato dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili.

**Partecipazione:** gli utenti possono verificare costantemente la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza di norme di legge; viene inoltre garantita risposta tempestiva e pertinente ai reclami, alle segnalazioni ed alle osservazioni degli utenti.

## GUIDA AI SERVIZI

### LA STRUTTURA

Il Direttore Sanitario che gestisce il sistema e si adopera per il suo corretto funzionamento è il Dott. Stefano Esposito.

#### **Modalità di accesso**

La facile accessibilità del Poliambulatorio CPV è resa possibile da tre diverse vie per l'ingresso: tramite le scale, l'ascensore e la rampa, per permettere ed agevolare l'ingresso anche con carrozzine e passeggini.

Per usufruire dei servizi è sempre obbligatoria la prenotazione, fissando il proprio appuntamento tramite il servizio di segreteria, chiamando il numero 071 236 3861 attivo dal lunedì al sabato dalle 7:30 alle 13:00 e al pomeriggio dalle 14:30 fino le 20:00; tramite la prenotazione online collegandosi al sito [loretosalute.it](http://loretosalute.it) e scegliendo la sezione di riferimento; presentandosi allo sportello dell'ambulatorio e chiedendo le varie disponibilità al personale di segreteria.

#### **Orari di accesso**

L'ambulatorio è aperto al pubblico dal lunedì al sabato  
la mattina dalle 7:30 alle 13:00 e al pomeriggio dalle 14:30 fino le 20:00.

#### **Rilascio dei referti**

Il referto medico è la relazione scritta rilasciata dal medico dopo che ha sottoposto un paziente a un esame clinico o strumentale.

A seconda dei casi, il referto può essere rilasciato subito dopo la visita, dopo 24 ore o dopo 3 /4 giorni.

Il referto può essere ritirato di persona, recandosi allo sportello e chiedendo al personale autorizzato; on-line, senza tornare in struttura, mediante il collegamento al sito web della struttura sanitaria ([loretosalute.it](http://loretosalute.it)) al fine di effettuare la copia locale (cd. download) del referto. In questo caso all'utente vengono forniti uno username ed una password al momento dell'effettuazione dell'esame. Il referto online sarà reso disponibile per il download per un massimo di 15 gg.

## GUIDA AI SERVIZI

### LA STRUTTURA

Da parte di persona diversa dal soggetto interessato. In questo caso, si potrà lasciare il referto ad una terza persona esclusivamente se il delegato sarà munito di un documento d'identità e di una delega scritta e firmata dal delegante e di un documento d'identità proprio, quindi del delegato al ritiro. Tale modalità di accesso al referto non sostituisce (e non può sostituire) le normali procedure di consegna dei referti, che rimarranno comunque sempre disponibili in formato cartaceo presso la struttura sanitaria.

#### **Modalità di pagamento**

Il saldo della prestazione avviene subito dopo lo svolgimento della visita specialistica e il pagamento può essere effettuato con le seguenti modalità:

- in contanti
- tramite pagamento elettronico (POS)
- assegno bancario.

\*In coda al documento, è riportata la tabella esplicativa delle prestazioni erogabili, comprensiva di costi, durata e tempistiche per il rilascio del referto.

## GUIDA AI SERVIZI

### DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

#### Diritti

- L'utente che usufruisce dei servizi del Poliambulatorio CPV: ha diritto di essere assistito nel migliore dei modi, con premura e attenzione senza tener conto delle condizioni economiche, ma nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni politiche, etiche e religiose.
- Ha diritto di ottenere dall'Azienda informazioni chiare e dettagliate in merito ai servizi e prestazioni sanitarie erogate.
- Ha inoltre diritto a ricevere informazioni comprensibili e complete sul proprio stato di salute.
- Nel momento in cui accede ai Servizi Sanitari ha diritto ad essere sempre individuato con le proprie generalità e di essere interpellato con giusto rispetto.
- Ha diritto a ricevere tutte le informazioni necessarie al fine di esprimere un consenso "informato" sulle prestazioni a cui deve sottoporsi e anche sui relativi rischi.
- Ha diritto che le notizie riguardanti il proprio stato di salute non siano divulgate ad altro individuo senza la sua preventiva autorizzazione.
- Ha diritto a esprimere attraverso segnalazioni eventuali suggerimenti o reclami circa disservizi; ha diritto, inoltre, a ricevere risposta sull'esito della segnalazione.

#### Doveri

- L'utente che usufruisce dei servizi del Poliambulatorio CPV è tenuto a: un comportamento responsabile e corretto, collaborando con il personale della struttura e rispettando gli ambienti, gli arredi e le attrezzature. evitare comportamenti che rechino danno o disturbo agli operatori e agli altri utenti e/o degenti.
- Rispettare gli orari e le regole delle attività sanitarie per permettere un efficace svolgimento dell'attività di cura e di assistenza.
- Utilizzare i percorsi ad esso riservati senza recare intralcio alla attività sanitaria.
- Segnalare, in caso di disservizi, ritardi, atteggiamenti e comportamenti lesivi della dignità della persona o del diritto all'assistenza, proposte e reclami al personale addetto.
- Ha il dovere di informare tempestivamente il Poliambulatorio CPV, tramite il personale preposto, sulla propria rinuncia alle prestazioni sanitarie già programmate al fine di evitare sprechi di tempo e di risorse.





## GUIDA AI SERVIZI

<b>Neurologia</b>			
Prestazione	Tariffe (€)	Durata	Ritiro Referto
Visita	€ 100	30 min	Immediato
Elettromiografia	€ 100	30 min	Immediato
<b>Cardiologia</b>			
Prestazione	Tariffe (€)	Durata	Ritiro Referto
Holter cardiaco	€ 76	-	3 giorni
Holter pressorio	€ 40	-	3 giorni
Elettrocardiogramma telecardio	€ 28	-	3 giorni
<b>Diabetologia</b>			
Prestazione	Tariffe (€)	Durata	Ritiro Referto
Visita	€ 75	30 min	Immediato
Visita di controllo	€ 50	30 min	Immediato
<b>Oculistica</b>			
Prestazione	Tariffe (€)	Durata	Ritiro Referto
Visita	€ 90	15 min	Immediato
Fondo oculare	€ 50	15 min	Immediato
<b>Endocrinologia</b>			
Prestazione	Tariffe (€)	Durata	Ritiro Referto
Visita	€ 90	20 min	Immediato
Visita + ecografia	€ 100	20 min	Immediato
Visita di controllo	€ 50	20 min	Immediato
<b>Chirurgia Estetica</b>			
Prestazione	Tariffe (€)	Durata	Ritiro Referto
Visita	€ 100	30 min	Immediato



## GUIDA AI SERVIZI

Asportazione cutanea	€ 210	30 min	-
Filler	€ 250	30 min	-
Microbotox	€ 250	30 min	-
Biostimolazione	€ 130	30 min	-
Intervento chirurgico	-	-	-
<b>Medicina Sportiva</b>			
Prestazione	Tariffe (€)	Durata	Ritiro Referto
Certificato non agonistico	€ 45	20 min	Immediato
Certificato agonistico	€ 55	30 min	1 giorno
<b>Proctologia</b>			
Prestazione	Tariffe (€)	Durata	Ritiro Referto
Visita	€ 100	15 min	Immediato
<b>Allergologia</b>			
Prestazione	Tariffe (€)	Durata	Ritiro Referto
Visita	€ 80	15 min	Immediato
Visita + prick test singolo	€ 100	15 min	Immediato
Visita + prick test doppio	€ 110	15 min	Immediato
Visita + patch test	€ 140	15 min	3 giorni
Test nickel	€ 50	15 min	Immediato
Visita di controllo	€ 50	15 min	Immediato
<b>Dietologia</b>			
Prestazione	Tariffe (€)	Durata	Ritiro Referto
Prima visita + dieta	€ 100	30 min	Immediato
Visita di controllo	€ 50	15 min	Immediato
Visita di famiglia	€ 90	20 min	Immediato





## GUIDA AI SERVIZI

Otorinolaringoiatria			
Prestazione	Tariffe (€)	Durata	Ritiro Referto
Visita	€ 90	30 min	Immediato
Visita + audiometria	€ 120	30 min	Immediato
Visita + audiometria + esame vestibolare	€ 130	30 min	Immediato
Visita di controllo	€ 50	15 min	Immediato
Rimozione tappo	€ 60	15 min	Immediato
Visita + cast.vars.n.	€ 100	30 min	Immediato
Visita + esame impedenzometrico	€ 100	30 min	Immediato
Visita + fibro.L/N	€ 120	30 min	Immediato
Audiometria	€ 50	15 min	Immediato
Esame vestibolare	€ 70	30 min	Immediato
Dermatologia			
Prestazione	Tariffe (€)	Durata	Ritiro Referto
Visita	€ 100	20 min	Immediato
Mappatura nei	€ 100	20 min	Immediato
Visita di controllo	€ 80	15 min	Immediato
Chirurgia dermatologica	€ 150	30 min	Immediato
Gastroenterologia			
Prestazione	Tariffe (€)	Durata	Ritiro Referto
Visita	€ 100	40 min	Immediato
Visita di controllo	€ 90	30 min	Immediato
Urologia			
Prestazione	Tariffe (€)	Durata	Ritiro Referto
Visita	€ 100	20 min	Immediato
Visita + ecografia	€ 120	20 min	Immediato
Visita di controllo	€ 70	15 min	Immediato



## GUIDA AI SERVIZI

<b>Ginecologia</b>			
Prestazione	Tariffe (€)	Durata	Ritiro Referto
Prima visita ostetrica	€ 118	30 min	Immediato
Visite ostetriche successive	€ 100	20 min	Immediato
Visita + ecografia	€ 118	20 min	Immediato
Visita + ecografia + pap test	€ 148	20 min	Immediato
Ecografia	€ 80	20 min	Immediato
Pap test	€ 50	15 min	Immediato
Isterosalpingografia	€ 170	30 min	Immediato
Applicazione IUD	€ 120	30 min	Immediato
<b>Chirurgia Vascolare</b>			
Prestazione	Tariffe (€)	Durata	Ritiro Referto
Eco doppler	€ 80	20 min	Immediato
Eco doppler venoso+arterioso+vasi del collo	€ 120	20 min	Immediato
Visita + eco doppler	€ 120	20 min	Immediato
Terapia sclerosante	€ 80	15 min	Immediato
<b>Ortopedia</b>			
Prestazione	Tariffe (€)	Durata	Ritiro Referto
Visita	€ 100	20 min	Immediato
Infiltrazione di acido ialuronico	30/50,00	15 min	Immediato
Visita di controllo	€ 70	15 min	Immediato
<b>Diagnostica</b>			
Prestazione	Tariffe (€)	Durata	Ritiro Referto
Ortopantomografia (OPT)	€ 35	10 min	1 giorno
Telecranio	€ 35	15 min	1 giorno
Ortopantomografia (OPT) + telecranio	€ 55	10 min	1 giorno



## GUIDA AI SERVIZI

TAC cone beam	€ 100	15 min	1 giorno
Radiografia	€ 40	15 min	3 giorni
Mineralometria ossea computerizzata (MOC)	€ 76	20 min	3 giorni
Mammografia	€ 80	20 min	3 giorni
Mammografia + eco mammaria	€ 130	30 min	3 giorni
<b>Pneumologia</b>			
Prestazione	Tariffa (€)	Durata	Ritiro referto
visita + Polisonnografia	€ 220	1 ora	1 settimana
Titolazione c-pap	€ 100	30 minuti	1 settimana
Visita	€ 100	30 minuti	Immediato
Visita + spirometria	€ 120	30 minuti	Immediato
Spirometria	€ 20	15 minuti	Immediato
Visita di controllo	€ 80	20 minuti	Immediato
<b>Cardiologia</b>			
Prestazione	Tariffa (€)	Durata	Ritiro referto
Visita + elettrocardiogramma	€ 100	20 minuti	Immediato
Visita + elettrocardiogramma + ecocardio	€ 130	20 minuti	Immediato
Elettrocardiogramma	€ 60	15 minuti	Immediato
Elettrocardiogramma sotto sforzo	€ 80	20 minuti	Immediato
<b>Ecografie</b>			
Prestazione	Tariffa (€)	Durata	Ritiro referto
Visita senologica + ecografia mammaria	€ 80	15 minuti	Immediato
Ecografia mammaria	€ 75	15 minuti	Immediato
Ecografia tiroidea	€ 65	15 minuti	Immediato
Ecografia muscolo scheletrica ed articolare	€ 65	15 minuti	Immediato
Ecografia cute e sottocute	€ 65	15 minuti	Immediato
Ecografia endocavitaria rettale e vaginale	€ 80	15 minuti	Immediato



## GUIDA AI SERVIZI

Ecografia addominale	€ 85	15 minuti	Immediato
Ecografia apparato urinario	€ 75	15 minuti	Immediato
Ecografia testicolare / peniana	€ 65	15 minuti	Immediato
Ecografia ghiandole	€ 65	15 minuti	Immediato
Ecografie multiple: mammaria + tiroide	€ 100	20 minuti	Immediato
Ecografie multiple: mammaria + addome	€ 120	20 minuti	Immediato
Ecografie multiple: tiroide + addome	€ 120	20 minuti	Immediato
Ecografie multiple: tiroide + addome + mammaria	€ 150	30 minuti	Immediato
Ecografie multiple: addome + doppler carotidi	€ 130	30 minuti	Immediato
<b>Psicologia</b>			
Prestazione	Tariffa (€)	Durata	Ritiro referto
Colloquio	€ 50	1 ora	
<b>Fisiatria</b>			
Prestazione	Tariffa (€)	Durata	Ritiro referto
visita	€ 110	45 minuti	immediato
visita di controllo	€ 60	30 minuti	immediato
<b>Pediatria</b>			
Prestazione	Tariffa (€)	Durata	Ritiro referto
visita	€ 100	45 minuti	immediato
visita di controllo	€ 50	20 minuti	immediato
<b>Ematologia</b>			
Prestazione	Tariffa (€)	Durata	Ritiro referto
visita	€ 98	30 minuti	immediato
visita di urgenza	€ 50	30 minuti	immediato
<b>Reumatologia</b>			





## GUIDA AI SERVIZI

Prestazione	Tariffa (€)	Durata	Ritiro referto
prima visita	€ 120	30 minuti	immediato
visita di controllo	€ 90	30 minuti	immediato
visita + ecografia	€ 140	40 minuti	immediato
visita + capillaroscopia	€ 140	40 minuti	immediato
capillaroscopia	€ 70	20 minuti	immediato
infiltrazione ecoguidata	€ 70	30 minuti	immediato
<b>Medicina del dolore</b>			
Prestazione	Tariffa (€)	Durata	Ritiro referto
prima visita	€ 135	45 minuti	immediato
visita di controllo	€ 110	30 minuti	immediato
ozono sistemico	€ 135	45 minuti	
visita agopuntura auricolare	€ 110	45 minuti	
seduta successivo agopuntura auricolare	€ 75	30 minuti	
<b>Medicina del lavoro</b>			
Prestazione	Tariffa (€)	Durata	Ritiro referto
visita al lavoratore	€ 60	15 minuti	immediato
<b>Risonanza magnetica</b>			
Prestazione	Tariffa (€)	Durata	Ritiro referto
Rmn articolare	€ 147	45 minuti	3 giorni
Seconda Rmn articolare	€ 100	45 minuti	3 giorni
<b>TAC</b>			
Prestazione	Tariffa (€)	Durata	Ritiro referto
Tc massiccio facciale/ Tc seni paranasali	€ 97	20 minuti	3 giorni
Tc cranio-encefalo	€ 97	20 minuti	3 giorni

## GUIDA AI SERVIZI

Tc dell'orecchio dx - rocche petrose	€ 97	20 minuti	3 giorni
Tc delle ghiandole salivari	€ 97	20 minuti	3 giorni
Tc addome	€ 97	20 minuti	3 giorni
Tc torace alta risoluzione	€ 97	20 minuti	3 giorni
Tc ( Screening Polmonare ) Basso Dosaggio	€ 97	20 minuti	3 giorni
Tc articolare	€ 97	20 minuti	3 giorni
Tc sacro coccige	€ 97	20 minuti	3 giorni

Si ricorda che il costo delle prestazioni è puramente indicativo e potrebbe essere soggetto a variazioni. Pertanto suggeriamo l'utente, al fine di avere informazioni aggiornate sul tariffario, di contattarci allo 071 23 63 861, grazie