



NURSERVICE

POLIAMBULATORIO MEDICO-INFERMIERISTICO
CENTRO DI ECOGRAFIA

CARTA DEI SERVIZI

Via Campania 62 | Taranto, 74121 | tel. 099 333183 | cel. 344 2008885
www.nurservicetaranto.com | nurservicesas@gmail.com



POLIAMBULATORIO MEDICO-INFERMIERISTICO
CENTRO DI ECOGRAFIA

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 prefissati 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 il poliambulatorio offre all'utente per metterlo nelle condizioni di scegliere il servizio a lui più idoneo e testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, 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

SEZIONE I

PRESENTAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI

SEZIONE II

INFORMAZIONI SU ATTIVITÀ E SERVIZI

SEZIONE III

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

SEZIONE IV

TUTELA E PARTECIPAZIONE

ALLEGATO I

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

ALLEGATO II

ELENCO DEI MEDICI



PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

CENNI STORICI

Il poliambulatorio Nurservice, nasce nell'Aprile del 2012, per rispondere a specifici bisogni di salute della popolazione, contribuendo all'erogazione di prestazioni e servizi medico-specialistici ed infermieristici. Ha prestato la propria attività sino al Dicembre 2019 in via Corsica a Taranto e da Gennaio 2020, in funzione della necessità di innovarsi in termini strutturali e logistici e di ampliare e riqualificare i servizi erogati, il poliambulatorio si è trasferito in Via Campania 62-68 a Taranto.

MISSION

Il Poliambulatorio Nurservice ha come obiettivo quello di porre al centro della propria attività le esigenze del paziente e il suo stato di salute, con l'attenzione umana e la competenza professionale, nel rispetto della dignità e della privacy necessaria a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura, attraverso un'equipe sempre volta all'analisi dei risultati e perseguire il miglioramento della qualità attraverso l'applicazione condivisa di principi etici.

VISION

Il Poliambulatorio Nurservice intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni.

OBIETTIVI

Gli obiettivi del poliambulatorio Nurservice sono i seguenti:

- Garantire l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate;
- Soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alla tipologia ed ai volumi di prestazioni richieste far ritenere il Poliambulatorio integrativo e complementare all'attività pubblica, pertanto devono costantemente essere monitorati ed adeguati i fattori produttivi sia in termini di risorse umane che tecnologiche.
- Garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:
 1. la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;
 2. tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;
 3. Il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
 4. la possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista a cui affidarsi;
 5. un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
 6. professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e disponibilità a fornire informazioni;
 7. 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.

ATTIVITÀ SANITARIE EROGATE:

- AMBULATORIO CHIRURGICO
- AMBULATORIO DERMATOLOGICO E DERMOESTETICO
- AMBULATORIO UROLOGICO
- AMBULATORIO GINECOLOGICO
- CHIRURGIA DELL' OBESITÀ
- AMBULATORIO NEUROLOGICO
- AMBULATORIO CARDIOLOGICO
- LOGOPEDIA
- CENTRO DI ECOGRAFIA
- MEDICINA LEGALE
- AMBULATORIO INFERMIERISTICO



ELENCO DELLE PRESTAZIONI

- VISITA CHIRURGICA E CHIRURGIA DELL' OBESITÀ
- VISITA DERMATOLOGICA E MAPPATURA DEI NEI
- VISITA CARDIOLOGICA, ELETTROCARDIOGRAMA, HOLTER PRESSORIO, ECOCARDIOGRAMMA
- VISITE UROLOGICHE, ECOGRAFIA PROSTATICA, ECOGRAFIA TESTICOLARE
- VISITA GINECOLOGICA, ECOGRAFIA TRANSVAGINALE, PAP-TEST, TAMPONI VAGINALI, INSERIMENTO E RIMOZIONE SPIRALI
- VISITA NEUROLOGICA
- VISITA PSICOLOGICA, PSICODIAGNOSI, CONSULENZA PSICOLOGICA E PSICOTERAPIA
- VALUTAZIONE LOGOPEDICA CON STESURA DEL BILANCO ED INDIVIDUAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI TERAPIA



• **AMBULATORIO INFERMIERISTICO**

1. assistenza fleboclisi;
2. terapia intramuscolare e sotto cutanea;
3. gestione del catetere vescicale;
4. elettrocardiogramma (anche a domicilio);
5. prelievi ematici domiciliari;
6. medicazioni ferite infette, non infette, ulcere e lesioni della cute;
7. rimozione punti di sutura;
8. gestione PEG e CVC;
9. misurazione parametri vitali;
10. polisonnografia;

• **AMBULATORIO ECOGRAFICO**

1. ecografia addome superiore/inferiore/completo;
2. ecografia tiroide;
3. ecografia pelvica e transvaginale;
4. ecografia mammaria;
5. ecografia tessuti molli (inguine, ascella, collo);
6. eco-colordoppler dei tronchi sovraortici;
7. eco-colordoppler degli arti superiori ed inferiori o distrettuale;
8. ecografia muscolo-tendinea;
9. osteo-articolari;

• **TEST SIEROLOGICI QUALITATIVI PER COVID 19**



ORARI DI APERTURA

Il poliambulatorio Nurservice è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 20,00 e il sabato dalle ore 8,00 alle ore 12,30.

ORGANIZZAZIONE

Direttore Sanitario: Dott. Pietro Aresta, specialista in medicina legale e delle assicurazioni.

INFORMAZIONI SU ATTIVITÀ E SERVIZI

Per le visite specialistiche e gli esami di diagnostica strumentale i referti vengono consegnati direttamente dal medico al paziente al termine della prestazione.

ACCOGLIENZA E COMPETENZA DEL PERSONALE

Il personale consta di medici specialisti, infermieri e addetti all'accettazione. Il Direttore Sanitario, Dottor Pietro Aresta sovrintende e coordina l'operato di tutti i medici ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario. Il personale infermieristico, collabora con i medici specialisti ed i medici di medicina generale. Il personale di segreteria, svolge attività di informazione, accettazione, prenotazioni di visite ed esami, emissione di fattura e loro riscossione.



OBIETTIVI E STANDARD QUALITATIVI

IDENTIFICABILITÀ DEGLI OPERATORI

Tutto il personale è fornito di cartellino identificativo apposto sulle divise e sui camici.

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 di accesso e i costi delle singole prestazioni.

RISPETTARE LA DIGNITÀ E LA PRIVACY DEL PAZIENTE

I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio informatico del Centro e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. Gli ambulatori, al momento dell'erogazione della prestazione, vengono tenuti costantemente chiusi. I servizi igienici sono separati per gli utenti e per il personale e predisposti per i disabili.

GARANTIRE PROFESSIONALITÀ

Il centro si avvale solo della collaborazione di personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge. Il personale medico e paramedico viene istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida validate. Il centro si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guide e dei protocolli clinici applicati. Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni. La performance degli specialisti viene periodicamente valutata con audit clinici dalla Direzione Sanitaria.

GARANTIRE TECNOLOGIE APPROPRIATE E COSTANTEMENTE VERIFICATE

Il centro effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati. La Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa si aggiorna continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valutano le opportunità di acquisizione.

RECEPIRE LE ESIGENZE DEL PAZIENTE

Il centro è dotato di un punto segnalazione 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. Il personale partecipa al processo di miglioramento attraverso il confronto e l'analisi dei risultati per la ridefinizione degli obiettivi condivisi.



TUTELA DEI DIRITTI E VERIFICA

- Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal DL 517/93, in particolare l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini.
- Direttiva del 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'08/11/1994.
- 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 Puglia.
- 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 della Puglia.

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, adeguandosi al nuovo regolamento Europeo CDPR del Maggio 2018.

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 provvede a rispondere tempestivamente e comunque entro 7 giorni dal ricevimento della segnalazione. Il modulo segnalazioni e reclami è allegato alla presente Carta dei Servizi.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI (ALL. I)

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

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



ELENCO DEI MEDICI (ALL. II):

- Dottor Pietro Aresta (Direttore Sanitario) **Medicina Legale e delle Assicurazioni**
- Dottor Giannico Roberto - **Dermatologia**
- Dottor Lupoli Massimo - **Chirurgia e Dermatologia**
- Dottor Martinelli Evangelista - **Urologia**
- Dottor Di Mase Paolo - **Ginecologia**
- Dott.ssa Stratti Daniela - **Ginecologia**
- Dott.ssa Briatico Vangosa Alessandra - **Ecografia**
- Dottor Donzella Cosimo - **Cardiologia**
- Dottor Olmi Stefano - **Chirurgia dell' Obesità**
- Dott.ssa Cicala Simona - **Psicologia**
- Dottor Piazzolla Giuseppe - **Dietologia**
- Dottor Ostillio Giuseppe - **Neurologia**
- Dott.ssa Mirabile Francesca - **Logopedia**
- Dottor Gardelin Pierantonio - **Ortopedia (specialista anca/ginocchio)**
- Dottor Bottari Michele - **Chirurgia e Medicina Estetica**
- Dott.ssa Maria Teresa Prudentino - **Fisiatria**
- Dott.ssa Teresa Candreva - **Otorino Laringoiatra**



 NURSERVICE



POLIAMBULATORIO MEDICO-INFERMIERISTICO
CENTRO DI ECOGRAFIA

Via Campania 62 | Taranto, 74121 | tel. 099 333183 | cel. 344 200885
www.nurservicetaranto.com | nurservicesas@gmail.com