



HESPERIA HOSPITAL MODENA



HESPERIA DIAGNOSTIC CENTER CARPI

ALLEGATO INFORMATIVO ALLA CARTA DEI SERVIZI DI
HESPERIA HOSPITAL MODENA Srl



CARTA DEI SERVIZI SANITARI

Informazioni per vivere al meglio Hesperia Diagnostic Center

Gentile Ospite,

L'obiettivo di questa Carta dei Servizi è di rendere trasparenti gli impegni che intendiamo prenderci nei confronti dei nostri ospiti e di mettere a disposizione una guida semplice ma completa per poter conoscere, fruire e valutare i servizi offerti da Hesperia Diagnostic Center.



www.hesperia.it

Revisione 30/10/2024

Per ulteriori informazioni:

www.hesperia.it | email: hdccarpi@hesperia.it

STRUTTURA

Il Poliambulatorio Hesperia Diagnostic Center Carpi è situato a Carpi, in via 3 Febbraio, 1/AA, nelle immediate adiacenze del centro storico della città. Si sviluppa su una superficie di circa 500 mq, al 3° piano di una struttura dotata di ascensori e priva di barriere architettoniche. All'ingresso la Reception, per tutte le formalità legate all'accettazione della prestazione ed al pagamento degli oneri relativi. Da qui si accede agli ambulatori medici, alla sala Prelievi con Laboratorio Analisi ed all'area di Fisioterapia, dotata di una palestra per la Riabilitazione e di 10 box indipendenti, per l'effettuazione delle terapie elettromedicali e manuali, così da garantire confort e privacy a terapisti e pazienti.

COME RAGGIUNGERCI

Per chi viene in auto, provenendo dalla tangenziale Bruno Losi, all'altezza del sema-

foro delle Piscine, svoltare in via Peruzzi, per poi girare al semaforo a sinistra. Il Poliambulatorio è situato nel palazzo d'angolo a destra al terzo piano. Un ampio parcheggio è adiacente alla struttura. Per chi viene in autobus, la fermata della linea gialla è all'altezza del civico 1 di via 3 Febbraio.

ORARIO DI APERTURA

dal lunedì al venerdì
dalle ore 7.30 alle ore 19.30
sabato
dalle ore 7.30 alle ore 12.30
domenica chiuso

COME ACCEDERE

- Telefonico **059 680 330**
- On line www.ghcspa.com/hesperia/hesperia-carpi

Le prenotazioni possono essere effettuate di persona o per telefono tutti i giorni, negli orari di apertura. Per la prenotazione delle terapie fisi-

che, data la complessità di composizione del piano terapeutico la prenotazione deve essere effettuata di persona. Le modalità di accesso alle prestazioni per i servizi a pagamento sono le medesime sia per chi le effettua in convenzione con il SSN che in regime privato; è obbligo presentare la ricetta del Medico per le prestazioni fisioterapiche e di diagnostica per immagini. In presenza di convenzioni stipulate con Associazioni, Assicurazioni e fondi di Previdenza, Enti Privati, ai pazienti vengono applicati i Tariffari concordati.

ACCETTAZIONE – FRONT OFFICE

Il personale impiegato al front-office fornisce all'Utente tutte le informazioni riguardanti le prestazioni presenti nel Catalogo e i servizi disponibili, le tariffe relative alle singole prestazioni sanitarie, l'ubicazione degli ambulatori dove effettuare le prestazioni. In particolare, garantisce:

- Informazioni sui tempi di attesa delle prestazioni e sulla consegna del referto

- Prenotazioni dirette e anche telefoniche

- Prenotazione prestazioni in convenzione SSN tramite sistema TELECUP

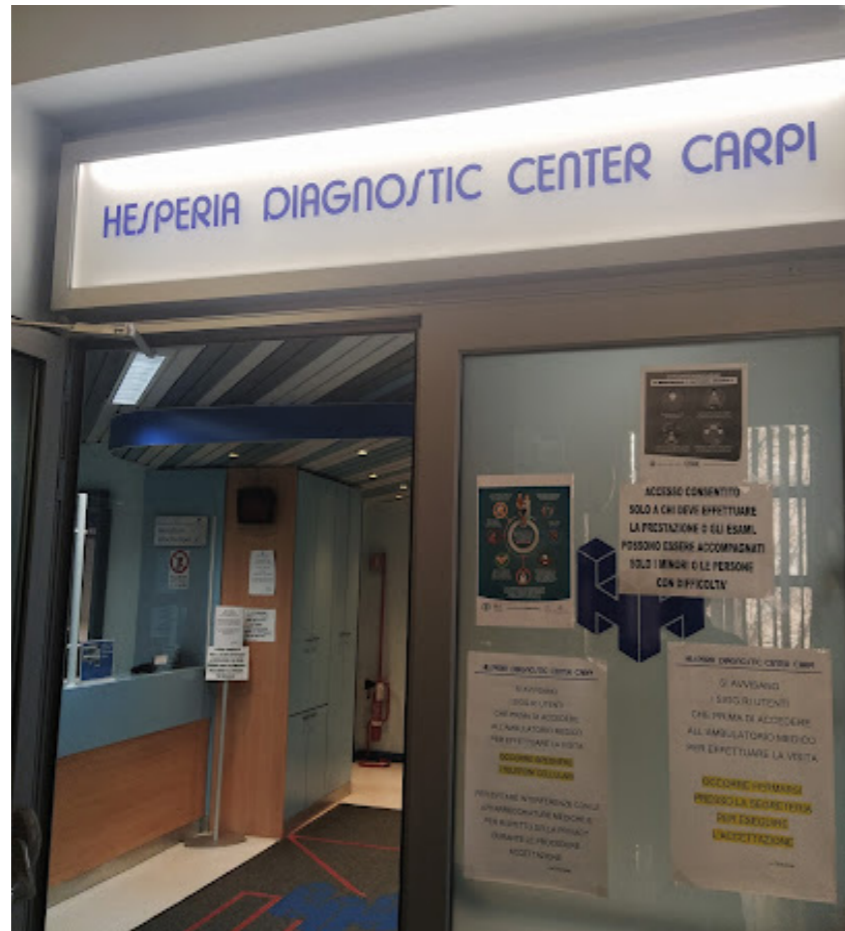
- Ottimizzazione dei tempi di accesso in caso di prestazioni multiple o di situazioni particolari (es. gravidanza, età pediatrica, portatori di handicap)

- Consegna dei referti su richiesta a domicilio o tramite posta raccomandata

- Fatturazione prestazioni ed incasso ticket per le visite in convenzione SSN (i pagamenti possono essere effettuati anche tramite bancomat o carta di credito).

Il centralino telefonico in funzione durante l'intero orario di apertura è dotato di risponditore automatico in grado di gestire l'attesa dell'Utente,

qualora in situazioni di intenso traffico, le linee risultassero tutte occupate con l'impegno da parte degli operatori di rispondere nel più breve tempo possibile.



PRESTAZIONI FORNITE

Il Poliambulatorio Hesperia Diagnostic Center Carpi offre servizi ambulatoriali medici e diagnostici, riabilitazione e fisioterapia. In particolare, vengono fornite le seguenti prestazioni:

VISITE SPECIALISTICHE:

- Andrologiche
- Angiologiche
- Cardiologiche
- Chirurgica Vascolare
- Dermatologiche
- Fisiatriche
- Internistiche
- Oculistiche
- Ortopediche
- Ostetrico-ginecologiche
- Otorinolaringoiatriche
- Urologiche

DIAGNOSTICA STRUMENTALE

- Ecografia (tutti i distretti)
- Elettrocardiogramma dinamico 24 ore (Holter)

- Ecocolordoppler vascolare (tutti i distretti)
- Monitoraggio pressione arteriosa 24 ore (MAPA)
- Ecocolordopplergrafia cardiaca
- Pachimetria
- Elettrocardiogramma (E.C.G.) a riposo e sotto sforzo
- Studio del Campo visivo computerizzato
- OCT (Tomografia a coerenza ottica)

RINNOVO PATENTE IN SEDE

AMBULATORIO ORTOTTICO

- Visita ortottica
- Esercizi ortottici
- Schermo di Hess

BIOLOGIA DELLA NUTRIZIONE

- Consulenza nutrizionale e piano alimentare personalizzato

TECNICHE RIABILITATIVE

- Back school (trattamento per le problematiche lombosacrali)
- Riabilitazione respiratoria
- Riabilitazione neurologica e ortopedica
- Riabilitazione post-operatoria
- Rieducazione funzionale/ Kinesiterapia
- Riabilitazione dismorfismi della colonna dell'età evolutiva
- Riabilitazione posturale/ propriocettiva
- Metodo Mc Kenzie

FISIOTERAPIA STRUMENTALE

- Ionoforesi
- Bacinelle galvaniche
- Tens
- Elettrostimolazione
- Ultrasuonoterapia manuale e in acqua
- Laser terapia CO2
- Laserterapia ad alta potenza

- Paraffinoterapia
- Trazioni vertebrali e cervicali meccaniche
- Magnetoterapia
- Infrarossi/UVA
- Tecarterapia

FISIOTERAPIA MANUALE

- Massaggio sportivo
- Massoterapia distrettuale
- Massaggio di scollamento
- Pompages/trazioni manuali
- Taping
- Massaggio secondo Cyriac
- Trattamenti sindromi miofasciali

PUNTO PRELIEVI E AMBULATORIO INFERMIERISTICO

Aperto dal lunedì al sabato dalle 7.30 alle 10.30 (su appuntamento anche fuori orario)



Consegna Referti

I referti vengono consegnati direttamente al paziente o ad un suo delegato, munito di delega e documento di identità, in busta chiusa o cartella dedicata.

Inoltre, sempre su richiesta e previo appuntamento, è possibile effettuare a domicilio visite specialistiche, ECG e prelievo di sangue.

Su richiesta i referti possono essere spediti a domicilio con addebito delle spese postali. Gli Specialisti della struttura sono a disposizione sia del Cliente che del medico Curante, per discutere i risultati degli esami effettuati.

TEMPI DI ATTESA: I tempi di attesa indicati nella tabella seguente sono:

Prenotazione visite specialistiche e/o prestazioni specialistiche	Ecografia: 1giorno Doppler vascolare: 2-3 giorni Holter dinamico: 1 giorno ECG a riposo: accesso diretto	ECG sotto sforzo: 3-4 giorni Visite specialistiche: 1-3 giorni Esami di laboratorio: accesso diretto
Disbrigo delle formalità di prenotazione, accettazione, fatturazione	da 5 a 10 minuti	
Erogazione della prestazione e consegna referti	Visite specialistiche e prestazioni ambulatoriali: rilascio immediati del referto a fine visita Holter e MAPA: 4 giorni lavorativi Referti di laboratorio: in giornata per	gli esami più comuni e/o a seconda del tempo di analisi (data di ritiro stampata sul foglio ritiro esami); qualora pronti in anticipo, comunicazione telefonica
Accettazione ed esecuzione della prestazione	10 minuti	

RACCOLTA SUGGERIMENTI ED OSSERVAZIONI

Il grado di soddisfazione del Cliente/Utente circa le prestazioni effettuate, viene verificato attraverso il controllo ed il monitoraggio delle informazioni che il Cliente/Utente può esprimere mediante la compilazione di un apposito Questionario di soddisfazione.

La responsabilità della gestione e dell'analisi dei dati derivanti dalla compilazione dei questionari di soddisfazione è assegnata al responsabile aziendale per la Qualità (RAQ), che provvede ad analizzare i dati con frequenza annuale, i quali vengono discussi durante la riunione del Riesame insieme alla Direzione Generale e dai quali vengono dedotte strategie e piani di miglioramento proprio sulla base dei suggerimenti ricevuti dagli Utenti.

Il Cliente/Utente può anche presentare un reclamo verbale o scritto, che viene raccol-

to dal Personale mediante la compilazione di un apposito modulo presente nella struttura o sul sito internet al link <https://www.ghcspa.com/hesperia/informazioni-utili/segnalazioni-suggerimenti-elogi>

Ciascun reclamo viene esaminato e approfondito mediante un'istruttoria al termine della quale viene elaborata una risposta che viene data al diretto interessato entro un tempo limite di 30 giorni.

La revisione dei casi assicura il ritorno di informazioni ai professionisti coinvolti favorendo la discussione con il personale, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità.

INFORMAZIONE SANITARIA E CONSENSO INFORMATO

Viene garantita all'Utente la possibilità di ricevere da parte dello staff medico in modo chiaro, completo e comprensibile, tutte le informazioni utili per meglio comprendere la ti-

pologia di esame da effettuare, la diagnosi e le indicazioni terapeutiche da seguire.

Il Cliente/Utente ha il dovere di informare medici ed operatori su tutto ciò sia utile per una migliore prevenzione, diagnosi e assistenza; inoltre, per effettuare terapie fisiche e/o prestazioni di specialistica ambulatoriale, la struttura richiede necessariamente una prescrizione da parte del MMG o di altro Medico Specialista.

Il Cliente/Utente ha il diritto ad avere informazioni dettagliate al fine di poter rilasciare un consenso all'esecuzione della prestazione, che viene acquisito, qualora sia necessario, in forma scritta, su modulistica apposita, la quale viene poi conservata ed archiviata nel rispetto della normativa vigente.

COMUNICAZIONE ED INFORMAZIONE

Il Poliambulatorio Hesperia Diagnostic Center Carpi è a disposizione dei MMG per qualsiasi chiarimento o ap-

profondimento in merito a Pazienti che si sono rivolti ai suoi servizi, sia telefonicamente che direttamente negli orari di visita.

La struttura informa i Clienti sulle novità e le specifiche attività del Poliambulatorio, mediante affissione di poster ed opuscoli informativi specifici. Hesperia Hospital cura la comunicazione con l'esterno mediante bollettini di informazione, pubblicazioni scientifiche, rubriche sanitarie anche attraverso il sito WEB, e mediante convegni organizzati presso la sede di Modena.

PERSONALIZZA- ZIONE ED UMANIZZAZIONE

Il Poliambulatorio Hesperia Diagnostic Center Carpi nell'ottica di un percorso di accesso ai servizi del Cliente/Utente provvede a garantire innanzitutto la riservatezza delle informazioni riguardanti il suo stato di salute e la messa in atto di procedure esaurienti relative al consenso informato

che l'utente deve sottoscrivere laddove previsto.

Il rispetto della persona nelle sue peculiarità viene garantito mediante la gestione della prenotazione effettuata e della sua accoglienza all'interno della struttura. Un ulteriore punto di forza è il rispetto dei tempi previsti per la consegna del referto e di tutta la documentazione sanitaria prevista dalla prestazione erogata, mediante l'utilizzo di moduli- stiche chiare ed esaurienti.

Infine, per andare incontro alle nuove esigenze di una società multietnica, nell'ottica del miglioramento continuo e anche delle nuove linee guida della Regione Emilia-Romagna in termini di accreditamento, nell'ambito del processo di umanizzazione delle cure, si è deciso di aggiornare la Carta dei Servizi, con due sezioni sintetiche, una in lingua inglese ed una in lingua francese.

CONFORT, SICUREZZA E PREVENZIONE

Il Poliambulatorio Hesperia Diagnostic Center Carpi da sempre ha posto il comfort del suo cliente e dei propri operatori al centro della propria attività. In questo modo vengono garantiti al Cliente/Utente spazi idonei e confortevoli per il disbrigo di tutte le formalità di accesso e di attesa nonché ambulatori con attrezzature idonee anche agli Utenti con difficoltà motorie e/o disabilità; è presente un sistema di climatizzazione che garantisce il mantenimento di un microclima adeguato.

La redazione del Documento di valutazione dei rischi (DVR), consente di mettere in atto tutte le misure necessarie (previste dal D. Lgs 81/2008) per garantire la salute del proprio personale e per la prevenzione degli incidenti, sia per quanto riguarda la disponibilità dei dispositivi di prevenzione, anche personali, che per quanto riguarda il controllo delle infezioni che del rischio clinico derivante dall'assistenza sanitaria, mediante la redazione di appro-

priate procedure specifiche.

DIRITTI DELL'UTENTE

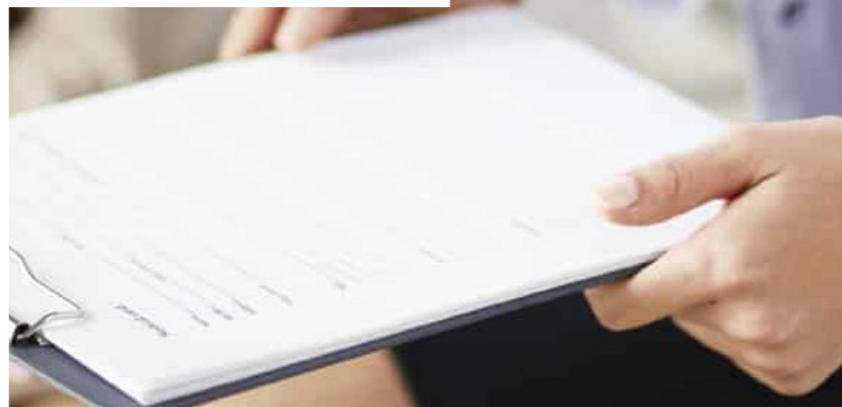
L'Utente che accede alla struttura ha il diritto:

- di accedere ai servizi sanitari che lo stato di salute richiede, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento in cui accede al servizio.
- Ad accedere alle informazioni che riguardano lo stato di salute, i servizi sanitari ed il modo migliore con il quale utilizzarli e alle informazioni utili per partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute.
- Di acconsentire o meno a fornire il consenso al trattamento dei dati sensibili che lo riguardano attraverso il consenso al trattamento dei dati personali, ai sensi del D. Lgs. 196/03. Per i minori è necessaria la presenza di uno dei genitori/tutore, munito di documento di identità che provvederà a firmare il relativo documento.

DOVERI DELL'UTENTE

L'utente che accede alla struttura ha il dovere:

- Di mantenere un comportamento responsabile e rispettoso del personale sanitario e dei diritti degli altri utenti e
- Di rispettare ambienti, attrezzature e arredi
- Di osservare gli orari convenuti e l'attesa per il disbrigo delle formalità di accesso alle prestazioni
- Di accettare i tempi previsti per le prestazioni prenotate
- Di non fumare e di rispettare le norme di sicurezza indicate
- Di pagare le prestazioni quando previsto



Standard di Qualità

Indicatori e Standard

	INDICATORE	STANDARD
ACCESSO STRUTTURA	ORARIO APERTURA	SEMPRE
RICHIESTA/ACCESSO		
DIAGNOSTICA	GIORNI ATTESA	< 3 GG
SPECIALISTICA	GIORNI ATTESA	< 7 GG
FISIOTERAPIA	GIORNI ATTESA	< 15 GG
SODDISFAZIONE UTENTE	QUESTIONARIO	> 90%
RILASCIO REFERTO	REFERTO	100%



HESPERIA HOSPITAL MODENA

HESPERIA DIAGNOSTIC CENTER CARPI

Via III Febbraio, 1/A – 41012 Carpi (MO) – Italy
Tel. 059.680330 - mail: hdccarpi@hesperia.it
www.hesperia.it