



Poliambulatorio **AMT Medica**



CARTA DEI SERVIZI

*Versione documento: **Luglio 2026***

Indice

1. PRESENTAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI	pag. 3
2. ATTIVITA' SANITARIE E SERVIZI	pag. 4
3. ORGANIZZAZIONE	pag. 7
4. TUTELA E PARTECIPAZIONE	pag. 9
5. WHISTELEBLOWING	pag. 10
6. UBICAZIONE E STRADE DI ACCESSO	pag. 11
7. ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI	pag. 11

1. PRESENTAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 Il Poliambulatorio

Il Poliambulatorio AMT Medica è un centro di Medicina Polispecialistica al servizio della salute pubblica, situato nel cuore del quartiere Gallarate.

Il Poliambulatorio nasce come ampliamento del servizio fornito nel quartiere Gallarate, dalla struttura RSA San Giuseppe, la quale mette a disposizione dei cittadini la Professionalità dei suoi Operatori, qualificati nel mantenimento delle autonomie nelle attività della vita quotidiana degli Ospiti residenti all'interno della Struttura ed attenti agli aspetti preventivi e di educazione/rieducazione funzionale e degli stili di vita.

Si caratterizza per l'offerta di Prestazioni in regime di Libera Professione, avvalendosi di personale medico-sanitario altamente specializzato, di attrezzature moderne ed efficaci e di sistemi informatici per la prenotazione e la gestione dei dati.

1.2 La sua storia

Associazione Monte Tabor iscritta al registro unico nazionale del terzo settore – Repertorio n.140678 "Sezione G", nasce per sua volontà con il principio cardine: *"Andate, Insegnate e Guarite"* del suo fondatore Sac. Prof. Luigi Verzè.

Il Poliambulatorio AMT Medica ha come obiettivo principale quello di giungere a considerare Il Paziente sempre al centro, promuovere le competenze delle diverse professionalità sanitarie (Medici, Infermieri e Fisioterapisti), che ruotano intorno al paziente ed ai suoi familiari, al fine di integrare armonicamente in modo interdisciplinare, il lavoro di équipe.

1.3 Mission

Il Poliambulatorio pone come finalità lo stato di salute della persona e si occupa di soddisfare i suoi bisogni di prevenzione e di cura della perdita delle autonomie, utilizzando le competenze e la professionalità dei suoi Operatori Sanitari unitamente alla interdisciplinarietà dei servizi erogati, tutelando la dignità della persona e la privacy.

1.4 Vision

Il Poliambulatorio intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua degli Operatori, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni, oltre che diventare un punto di riferimento per le prestazioni erogate, attraverso:

- garanzia di efficacia e di efficienza dei processi aziendali;
- garanzia di qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate.

1.5 Obiettivi

Gli Obiettivi del Poliambulatorio AMT Medica sono:

- soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste;
- potenziare l'offerta sanitaria e riabilitativa sul territorio con professionisti esperti e formati;

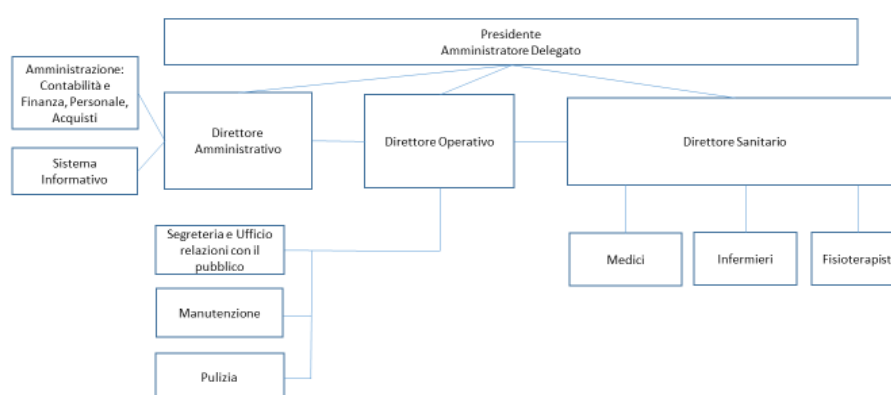
Garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente, attraverso:

- la predisposizione di orari di accesso adeguati alle necessità del paziente;
- la garanzia di tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;
- il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;

- la possibilità per il paziente di conoscere e scegliere il professionista sanitario a cui affidarsi;
- un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
- la professionalità e la cortesia da parte di tutti gli addetti;
- la disponibilità a fornire informazioni;
- il rispetto della privacy;
- il raggiungimento ed il mantenimento dello standard di prodotto e di servizio così come programmato, con il fine di perseguire un miglioramento continuo.

1.6 Organigramma

POLIAMBULATORIO AMT MEDICA



1.7 La Struttura

Il Poliambulatorio è situato in Via delle Ande, 5, nelle strette vicinanze dell'RSA San Giuseppe di cui ente gestore è Associazione Monte Tabor, ristrutturato nel pieno rispetto delle norme igieniche che prevedono idonea illuminazione e ventilazione, nonché impianti ed apparecchiature sicuri e certificati.

Strutturalmente, esso si articola in:

- un accesso senza barriere architettoniche, che permette l'entrata nella sala d'attesa;
- una sala d'attesa
- l'ufficio Reception, dove è possibile prenotare le visite richieste, ritirare le fatture emesse ed effettuare i pagamenti;
- un ambulatorio medico
- un ambulatorio fisioterapico
- un ambulatorio infermieristico

Sono inoltre previsti:

- attrezzature e presidi tecnologicamente all'avanguardia per garantire attività sanitarie di elevata qualità.

2. ATTIVITA' SANITARIE E SERVIZI

2.1 Attività Sanitarie erogate

Il Poliambulatorio AMT Medica eroga prestazioni sanitarie nelle seguenti branche specialistiche:

AMBULATORIO MEDICO:

▪ AMBULATORIO MEDICO DI GERIATRIA

L'ambulatorio medico geriatrico permetterà di valutare la persona anziana nella sua globalità orientato alla prevenzione e trattamento delle sindromi geriatriche e alla valutazione multidimensionale per il riconoscimento dell'invalidità civile.

▪ AMBULATORIO MEDICO DI VULNOLOGIA

L'ambulatorio medico vulnologico si occuperà della terapia delle lesioni cutanee, da decubito e vascolari.

Si baserà su una stretta collaborazione con il territorio per una presa in carico del paziente a medio-lungo termine.

Unitamente all'ambulatorio infermieristico i pazienti verranno gestiti in un setting multidisciplinare, anche a domicilio.

▪ AMBULATORIO MEDICO DI CARDIOLOGIA

La visita Cardiologica è finalizzata a diagnosticare eventuali patologie cardiovascolari e consiste nell'anamnesi e nell'esame obiettivo, che prevede l'analisi delle caratteristiche fisiche e sintomatologiche del Paziente.

A supporto dell'attività clinica spesso si eseguono esami, quali:

- **Elettrocardiogramma (ECG)**
- **Elettrocardiogramma (ECG) Dinamico – Holter Cardiaco**
- **Monitoraggio Pressorio – Holter Pressorio**

▪ AMBULATORIO MEDICO DI NEFROLOGIA

Inquadramento diagnostico, follow-up e terapia delle nefropatie primitive e secondarie, gestione e follow-up della malattia renale cronica (MRC) e trattamento delle complicanze (anemia, acidosi metabolica, malattia minerale dell'osso nella malattia renale cronica - CKD-MBD, diagnosi e trattamento della ipertensione arteriosa.

▪ AMBULATORIO MEDICO DI DERMATOLOGIA

L'ambulatorio di Dermatologia si occupa della diagnosi e cura delle patologie della cute e degli annessi e rappresenta il primo livello di valutazione specialistica per le problematiche inerenti alle più comuni malattie dermatologiche.

Presso l'ambulatorio vengono effettuate la diagnosi e la terapia di tutte patologie di pertinenza dermatologica mediante una valutazione clinica.

- **AMBULATORIO MEDICO DI REUMATOLOGIA**

La visita reumatologica è una valutazione specialistica per la prevenzione, la diagnosi e la cura delle malattie reumatiche, serve per diagnosticare le patologie interessanti il tessuto connettivo, le articolazioni e le strutture articolari, le ossa ed alcuni organi, che non siano direttamente derivanti da traumi.

- **AMBULATORIO MEDICO DI ORTOPEDIA**

L'ambulatorio di Ortopedia si occupa del trattamento delle malattie dell'apparato locomotore, in particolare cura le malattie le fratture e i traumi delle ossa e articolazioni.

La specialità di Ortopedia offre:

- Visita ortopedica
- Collaudo ausili
- Infiltrazioni/iniezioni endoarticolari

- **AMBULATORIO MEDICO DI FISIATRIA**

L'**ambulatorio di Fisiatria** si occupa della diagnosi e della cura di tutti i disturbi del movimento e della deambulazione.

Il fisiatra si appoggia al fisioterapista per l'attuazione del piano riabilitativo

AMBULATORIO NUTRIZIONALE:

- L'equipe dell'ambulatorio è formata un biologo nutrizionista specialista in counselling nutrizionale.
- L'ambulatorio fornisce ai propri pazienti consulenza dietetico-nutrizionale e counselling nutrizionale e, in caso di necessità, si interfaccia con altri Servizi extra aziendali (Servizi di Diabetologia, Cardiologia, Chirurgia Bariatrica, Neuropsichiatria infantile, Psichiatria, Programma DCA, Medicina dello sport, Istituto di Anatomia Umana e Biometria e Nutrizione clinica Ospedaliera) deputati alla gestione del paziente obeso) per avviare percorsi completi e mirati nel trattamenti di obesità.

AMBULATORIO INFERMIERISTICO:

- **PRELIEVI**

Prelievi privati a domicilio

- **RILEVAZIONE DEI PARAMETRI VITALI**

ad esempio: la pressione arteriosa, frequenza cardiaca, saturazione ossigeno, temperatura corporea, peso corporeo;

- **TERAPIE**

Somministrazione dei medicinali prescritti per via parenterale (sotto-cutanea, intramuscolo ed endovenosa). L'infermiere, previa presentazione della prescrizione medica, potrà effettuare la somministrazione dei farmaci prescritti.

- **MEDICAZIONI SEMPLICI**

Medicazioni semplici (post-operatorie integre, rimozione punti di sutura). L'infermiere ha la possibilità di eseguire le medicazioni, di seguirle nel tempo o di concordare una strategia di automedicazione accordandosi per i tempi e le modalità;

▪ **MEDICAZIONI COMPLESSE E GESTIONE LESIONI DA DECUBITO**

Medicazioni complesse (medicazioni post-operatorie non integre, piaghe vascolari, ustioni).
Medicazione di lesioni da decubito ed educazione al paziente e/o al caregiver in merito alla gestione della lesione. L'infermiere ha la possibilità di eseguire le medicazioni, di seguirle nel tempo o di concordare una strategia di automedicazione accordandosi per i tempi e le modalità;

▪ **REGISTRAZIONE DI ELETTROCARDIOGRAMMA A RIPOSO**

Senza prescrizione medica il tracciato viene registrato in pochi minuti dall'infermiere. L'elettrocardiogramma è valido, dopo visita specialistica, per la certificazione di attività sportive;

▪ **ADDESTRAMENTO ALLA MANUTENZIONE E CURA DELLE TRACHEOTOMIE, DELLE STOMIE ED EDUCAZIONE DEL PAZIENTE E DEL CAREGIVER ALLA GESTIONE DEL PRESIDIO**

Pur essendo un ottimo ausilio che aiuta il tracheotomizzato (o tracheostomizzato) a respirare meglio, la cannula richiede una certa manutenzione e alcuni cambiamenti delle abitudini di vita quotidiana. È molto importante la pulizia della cannula (tracheotomia) e dello stoma tracheale (tracheostomia) specie nei primi tempi dopo l'esecuzione dell'intervento, in quanto vi è un aumento delle secrezioni bronchiali e della loro viscosità. Ne consegue un aumento delle probabilità di sovra-infezioni batteriche;

▪ **GESTIONE NUTRIZIONALE ENTERALE E PARENTERALE (PEG) ED EDUCAZIONE DEL PAZIENTE E DEL CAREGIVER ALLA GESTIONE DEL PRESIDIO**

La PEG (gastrostomia endoscopica percutanea) permette la nutrizione in assenza della funzione di deglutizione e in alcuni casi funge anche da supplemento alla normale alimentazione. Rispetto ad altre metodiche per la nutrizione enterale la PEG sembra meglio tollerata e associata a una maggiore sopravvivenza;

▪ **EDUCAZIONE ALL'AUTOGESTIONE E CONTROLLO DELLA TERAPIA INSULINICA**

L'educazione del cliente è fondamentale per un trattamento insulinico efficace. La formazione dovrebbe sottolineare l'importanza della nutrizione corretta, della terapia orale e dell'attività fisica per incrementare la sensibilità dell'insulina. Un team interdisciplinare specializzato può consigliare il trattamento e l'educazione più efficace per il diabete. Il team interdisciplinare lavora a stretto contatto con gli assistiti ed i loro famigliari per indirizzarli verso uno stile di vita verso l'auto-cura e verso i molteplici trattamenti del diabete;

▪ **POSIZIONAMENTO, GESTIONE E SOSTITUZIONE DI CATETERE VESCICALE ED EDUCAZIONE DEL PAZIENTE E DEL CAREGIVER ALLA GESTIONE DEL PRESIDIO**

Il catetere vescicale va posizionato esclusivamente previa prescrizione medica e deve essere limitato ai casi in cui ogni altra alternativa non sia praticabile. Il catetere vescicale può essere utilizzato a scopo diagnostico, terapeutico o evacuativo. In linea generale il cateterismo vescicale va utilizzato in caso di:

- ostruzione delle vie urinarie e ritenzione urinaria;
- disfunzione neurologica permanente della vescica;
- intervento chirurgico che richieda la vescica vuota;
- trattamento delle neoplasie vescicali;
- esecuzione dei test di funzionalità vescicale;

- incontinenza urinaria.

▪ **ESECUZIONE DI BENDAGGI SEMPLICI**

Secondo il tipo di bendaggio distinguiamo in:

- Bendaggi semplici, effettuati con lo scopo di contenere o applicare sostanze medicamentose su una parte del corpo. Servono a fissare anche una medicazione, un ago o un catetere;
- Bendaggi compressivi, sono bendaggi elastici con lo scopo di comprimere una zona, per esempio: su una ferita, in caso di prevenzione delle flebiti.

▪ **ESECUZIONE DI CLISTERE, CLISMI EVACUATIVI**

Il clistere o enteroclisma è una pratica con lo scopo di liberare l'ultimo tratto dell'intestino da feci, con l'introduzione di una sonda nel retto. In campo medico la si effettua a scopo diagnostico, in prossimità di un intervento chirurgico, o semplicemente per una momentanea difficoltà ad evacuare o in caso di stipsi.

AMBULATORIO FISIOTERAPICO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE:

- Riabilitazione ortopedica, pre e post- chirurgica, post traumatica (traumi minori e maggiori);
- Valutazione e trattamento delle affezioni dell'apparato muscolo-scheletrico di varia eziologia;
- Riabilitazione neurologica in esiti di patologie acute, degenerative e croniche del sistema nervoso centrale e periferico, trattamento funzionale, terapia occupazionale;
- Riabilitazione respiratoria in bronco pneumopatie croniche ostruttive e patologie restrittive;
- Trattamento degli edemi a carico degli arti superiori (post-exeresi linfonodali) e agli arti inferiori (patologia vascolare e linfatica);
- Terapie fisiche;
- Valutazione fisioterapico;

PRELIEVI A DOMICILIO:

DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE ORE 8.00 ALLE ORE 9.30

È possibile prenotare l'accesso di un infermiere presso il proprio domicilio direttamente all'accettazione del Poliambulatorio o telefonicamente.

2.2 Obiettivi specifici definiti di anno in anno

Annualmente viene definito un piano di valutazione, verifica e miglioramento della qualità, favorendo il coinvolgimento di tutto il personale, adottando le metodologie attualmente in uso. Tale attività di verifica e miglioramento deve essere utilizzata anche per lo studio dell'appropriatezza nell'utilizzo delle risorse, con particolare riferimento agli episodi di ricovero ed all'utilizzo di tecnologie complesse.

La definizione degli obiettivi specifici e la verifica del raggiungimento della soglia stabilita dai rispettivi indicatori rappresenta la modalità adottata dal Poliambulatorio per apportare miglioramenti alla qualità organizzativa, potendo quantificare il raggiungimento dei singoli obiettivi. La valutazione e la verifica di qualità del lavoro svolto durante l'anno corrente, discutendo i principali indicatori qualitativi quali la soddisfazione dell'utenza, del personale, del volume di lavoro e degli eventuali cambiamenti da effettuare al fine di migliorare gli standard qualitativi del Poliambulatorio, rappresentano i punti discussi annualmente dall'intera équipe, che vengono formalizzati in apposito report

2.3 Standard e indicatori di Qualità

Identificabilità degli operatori

- Tutto il personale è fornito di apposito documento di identificazione, tenuto in evidenza per 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 Poliambulatorio 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 cartaceo e nel cloud online del Poliambulatorio 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.

Garantire professionalità

Il Poliambulatorio 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 Poliambulatorio si impegna a recepire gli aggiornamenti delle Linee Guida e dei Protocolli clinici applicati. Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni.

Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate

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

Recepire le esigenze del paziente

Il Poliambulatorio è dotato di modalità di segnalazione "Reclami, suggerimenti ed elogi" (Allegato3) a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva. È fornito, inoltre, un questionario di customer satisfaction per valutare il grado di soddisfazione dell'utenza.

Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo

Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato (annualmente). Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e dei dipendenti e degli obiettivi di miglioramento.

3. ORGANIZZAZIONE

3.1 Orari di apertura e standard tempi d'attesa

Il Poliambulatorio AMT Medica effettua il seguente orario:

- **SEGRETERIA/RECEPTION**
dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00.
- **AMBULATORI MEDICO/INFERMIERISTICO/FISIOTERAPICO**
dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00.
- **CONSEGNA REFERTI:**
dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle ore 17.00.

Il Poliambulatorio è contattabile:

- telefonicamente al numero: **02 50030515**
- via mail info@amtmedica.it

STANDARD TEMPI D'ATTESA

TIPOLOGIA ACCESSO	PRESTAZIONI URGENTI	PRESTAZIONI NON URGENTI (#)
VISITE SPECIALISTICHE	0-1 GIORNO	2 – 10 GIORNI (*)
SERVIZIO INFERMIERISTICO	0-1 GIORNO	2 – 10 GIORNI (*)
SERVIZIO FISIOTERAPICO	0-2 GIORNI	0 GIORNI (*)

(*) Tempi variabili in funzione della branca specialistica richiesta (compatibilmente le risorse interne), per i quali non è possibile indicare un valore di attesa omogeneo.

(#) Per venire incontro alle fasce più deboli, le prestazioni non in convenzione sono erogate con tariffe libero professionali e (sulla base della disponibilità dei professionisti) con una tariffa poco superiore al ticket regionale.

3.2 Modalità di erogazione delle prestazioni

La Struttura, al fine di garantire la continuità di accesso ai servizi, cerca di limitare, per quanto possibile, i giorni di chiusura al pubblico e di programmarli per l'intero anno, affinché l'utenza ne sia informata con largo anticipo. Le prenotazioni alle varie prestazioni sono effettuabili personalmente, tramite telefono e tramite mail.

- **Le visite specialistiche e terapie specifiche** presso il poliambulatorio sono scadenzate in funzione della tipologia, della disponibilità del medico, dell'infermiere e del fisioterapista; i tempi e le modalità di esecuzione vengono comunicati in fase di prenotazione/accettazione.
- **Per le prestazioni infermieristiche e fisioterapiche** il Poliambulatorio eroga le prestazioni su appuntamento. Le prenotazioni possono essere effettuate telefonicamente o tramite mail o di persona rivolgendosi direttamente all'accettazione nell'orario di apertura. Possono avvenire

variazioni nelle modalità e tempi di erogazione delle prestazioni legate alla gravità della patologia riportata dal paziente.

Per le prestazioni infermieristiche e fisioterapiche, la prenotazione avviene o telefonicamente, o tramite mail o personalmente, alla reception.

Il Poliambulatorio AMT Medica non è accreditato e non avendo disponibilità di budget assegnato dall'Azienda Sanitaria Locale, le prestazioni richieste non sono ricomprese nell'ambito convenzionale.

Prima di eseguire le prestazioni vengono acquisiti i seguenti dati personali dell'utente:

1. Cognome e nome
2. Data di nascita
3. Domicilio
4. Recapito telefonico
5. Codice fiscale
6. Libretto Sanitario o codice sanitario regionale

Il personale invita, quindi, l'utente a prendere visione dell'informativa al "consenso informato" per l'esecuzione delle indagini diagnostiche e/o dei trattamenti fisioterapici e rimane a disposizione per eventuali ulteriori informazioni e/o chiarimenti.

Provvede, inoltre, in relazione alla tipologia della prestazione richiesta e alla categoria di utenza a cui appartiene il cittadino, a comunicare l'importo complessivo e le relative modalità di pagamento che, avviene attraverso denaro contante e pagamenti elettronici, in fase di accettazione amministrativa, direttamente al personale di segreteria.

I prezzi delle prestazioni sono indicati sul listino disponibile presso l'accettazione.

Il pagamento delle prestazioni secondo la vigente normativa regionale (valida sia per le strutture pubbliche, sia per le strutture private), deve essere effettuato presso l'accettazione reception prima dell'erogazione delle prestazioni.

L'utente, al termine della prestazione (visita/esame/Terapia) può richiedere la dichiarazione attestante l'effettuazione delle prestazioni per il datore di lavoro, fini assicurativi ecc.

3.3 Ritiro dei referti

Al momento dell'accettazione il personale di segreteria consegna un modulo/ delega con la data di ritiro del referto, salvo diverse indicazioni da parte del medico o dell'operatore che ha eseguito l'esame. Per ritirare il referto è necessario il modulo/delega consegnato al momento dell'accettazione dell'esame.

Se questo modulo è stato smarrito o distrutto, il referto può essere ritirato:

- dal titolare del referto dietro l'esibizione di un documento di identità;
- da persona diversa dal titolare, mediante la consegna di fotocopia del documento di identità del titolare con la dicitura "Delego il sig. [delegato] al ritiro del mio referto. [Data e firma del titolare]". Il delegato deve inoltre esibire un documento comprovante la sua identità.

I referti sono archiviati nel sistema informatico, sono eventualmente riproducibili e sono conservati per il tempo previsto dalle leggi vigenti.

“Il referto medico sarà conservato presso la struttura per il periodo previsto dalla normativa vigente. Pertanto, questa struttura non esclude, ma non assicura la possibilità di rilasciare nel tempo, ulteriori copie delle immagini stampate o in forma digitali”.

I referti delle analisi mediche possono essere visualizzati e stampati tramite internet, attraverso una apposita delega, con una procedura di identificazione univoca e personale.

4. TUTELA E PARTECIPAZIONE

4.1 Rispetto e Tutela della Privacy

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

4.2 Segnalazioni e reclami

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione, tramite apposito modulo di segnalazione “Reclami, suggerimenti e elogi” che si trova presso il Desk di accettazione.

La Direzione, dopo avere effettuato le adeguate indagini, provvederà a rispondere entro 30 giorni dalla ricezione della segnalazione.

Il Modulo Segnalazione Reclami è allegato alla presente Carta dei Servizi (Allegato 3).

4.3 Indagini sulla soddisfazione dei pazienti

Con frequenza annuale, la Direzione analizzerà le risposte ai Questionari di Soddisfazione rese a disposizione degli utenti e provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi ed insoddisfazioni.

Il Questionario sulla soddisfazione del paziente è un allegato della presente Carta dei Servizi.

Una volta compilato il modulo, deve essere inserito nell'apposito contenitore situato presso il Desk di accettazione.

4.5 Controllo sull'attività ambulatoriale

Il responsabile dell'ambulatorio di geriatria è responsabile della valutazione periodica delle attività della stessa, in collaborazione con i responsabili delle Funzioni Gestionali. Le valutazioni periodiche vengono effettuate sia con gli atti di reportistica previsti dal controllo di gestione secondo le indicazioni della Direzione, confrontando statisticamente i dati con l'attività dell'anno precedente. L'analisi di questi dati viene effettuata attraverso riunioni con il personale interessato.

4.6 Modalità di gestione della documentazione sanitaria, tipo di informazioni raccolte, luogo e tempo di conservazione

Le informazioni personali dell'utente sono raccolte tramite Lettore SmartCard 2.0, che legge sia la Tessera Sanitaria che la CIE.

In tutti e due i casi i dati raccolti sono:

- Nome e Cognome

- Data di Nascita
- Luogo di nascita
- Tipologia di documento di riconoscimento
- Numero documento
- Codice fiscale
- Città di residenza
- Indirizzo di residenza
- Sesso

I documenti privacy raccolti e il referto medico sono gestiti con firma grafometrica, la quale viene archiviata e attestata dalla società terza NAMIRIAL che si occupa della sua archiviazione per 10 anni, la firma viene apposta su ogni documento tramite tavoletta grafometrica collegata tramite chiavetta USB 2.0 al portale Namirial.

Il piano di cura di ogni paziente viene schedato nella propria cartella clinica all'interno del portale seguendo l'ordine cronologico e di specialità, il quale viene mantenuto nello spazio in cloud acquistato da Associazione Monte Tabor da CGM XMedical.

5. WHISTLEBLOWING

Associazione Monte Tabor ha da tempo previsto modalità di segnalazione, anche in forma anonima, di illeciti, o di possibili illeciti, che possono essere posti in essere all'interno del nostro ente. In particolare, trattasi della possibilità di effettuare una segnalazione o di una "denuncia interna" ad un organismo dell'associazione deputato a raccogliere tali segnalazioni, ovvero una segnalazione esterna, una divulgazione pubblica, una denuncia all'autorità giudiziaria e/o contabile.

Come ed a chi effettuare le segnalazioni:

Le segnalazioni possono essere effettuate in forma scritta, anche con modalità informatiche, oppure in forma orale.

Il destinatario delle segnalazioni designato dall'associazione ("canale di segnalazione interna") è l'avv. Giuseppe Maggioni.

Le segnalazioni scritte – anche con modalità informatiche - possono essere nominative oppure in forma anonima. Possono essere effettuate in forma libera oppure compilando l'apposito modulo presente nella sezione "whistleblowing" nel sito dell'Associazione Monte Tabor, nella sezione dedicata ai Poliambulatori.

Le segnalazioni scritte possono essere inoltrate all'avv. Giuseppe Maggioni a mezzo di plico chiuso - che dovrà contenere il suddetto modulo ovvero l'esposizione dei fatti ed i riferimenti del mittente salvo che il mittente intenda effettuare una segnalazione anonima - al seguente indirizzo: Via C. G. Merlo n. 3, 20122 Milano, oppure possono essere inoltrate al seguente indirizzo di posta elettronica appositamente dedicato alle segnalazioni e la cui lettura è riservata all'avv. Giuseppe Maggioni: whistleblowing@associazionemontetabor.it

Le segnalazioni orali potranno essere effettuate al numero di telefono: 02.76004119 dell'avv. Giuseppe Maggioni in orario di ufficio. Sarà possibile richiedere la fissazione di un incontro. Nel caso di segnalazione orale, verrà steso il relativo verbale con il resoconto della segnalazione. Il segnalante avrà diritto di verificare, rettificare e confermare il verbale medesimo mediante la propria sottoscrizione.

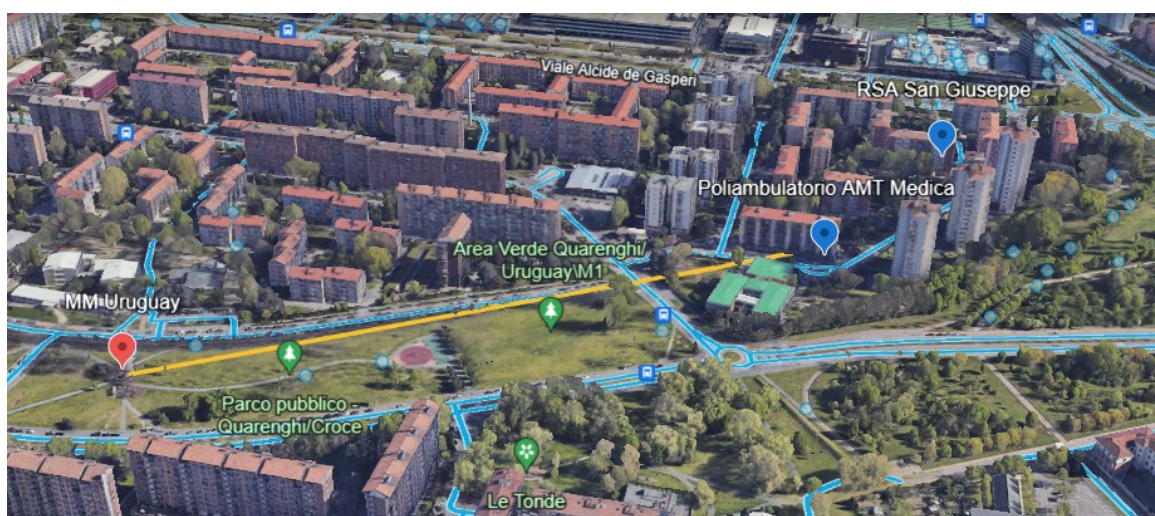
7. UBICAZIONE E STRADE DI ACCESSO

Il Poliambulatorio AMT Medica è collocato nel Comune di Milano in Via Delle Ande n.5, ed è facilmente accessibile sia con i mezzi pubblici e che con mezzi propri.



Metropolitana: MM1 – URUGUAY

Autobus: linea 68 – 69



7. ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI

ALLEGATO 1: TARIFFARIO PUBBLICO PRESTAZIONI E VISITE

ALLEGATO 2: QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMILIARI

ALLEGATO 3: MODULO SEGNALAZIONE RECLAMI, SUGGERIMENTI ED ELOGI



Poliambulatorio **AMT Medica**

INFO E CONTATTI:

- Tel. 02 50030515
- Email: info@amtmedica.it
- Sito www.amtmedica.it

