

CARTA DEI SERVIZI E REGOLAMENTO INTERNO DEL CENTRO POLISPECIALISTICO GIOVANNI PAOLO I

La Carta dei Servizi è lo strumento con cui il Centro Polispecialistico Giovanni Paolo I Srl intende fornire una corretta informazione circa i servizi offerti, gli obiettivi e gli strumenti di controllo posti in essere, al fine di erogare un servizio sanitario di qualità a tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei suoi servizi.

L'obiettivo che questo documento si pone è duplice: illustrare dettagliatamente i servizi che la struttura offre all'utente e testimoniare il costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, obiettivo per raggiungere il quale ci sarà di prezioso aiuto la collaborazione degli utenti nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

MISSION

Il Centro Polispecialistico Giovanni Paolo I Srl è una moderna ed attrezzatissima struttura e deve il suo nome alla memoria di Albino Luciani, ricordato da tutti come il Papa del sorriso.

Egli con il suo amore per i più deboli, la sua grande forza d'animo e la sua "humilitas" fatta di gesti semplici e carichi di umanità ha toccato l'animo di tutti. I suoi ideali noi li sentiamo profondamente nostri e desideriamo profonderli e renderli tangibili nel nostro centro ed in tutte le nostre attività. E' nostra ferma intenzione garantire un'assistenza sanitaria di qualità a prezzi accessibili a tutti.

Ogni cliente/paziente ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate senza distinzione di età, sesso, razza, nazionalità, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale.

Il Centro Polispecialistico Giovanni Paolo I Srl intende perseguire l'eccellenza mediante la professionalità dei propri operatori, la formazione continua, l'ascolto delle esigenze dei pazienti, la qualità nell'erogazione delle prestazioni.

Il comportamento di tutto il personale in forza al Centro Polispecialistico Giovanni Paolo I Srl si ispira a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

OBIETTIVI

- Garantire l'efficacia e 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 alle prestazioni richieste;
- Garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:
 - la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;
 - tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;
 - il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
 - un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
 - professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e disponibilità a fornire informazioni;
 - il rispetto della privacy.
- Raggiungere e mantenere elevati standard qualitativi dei servizi erogati
- Prestare la massima attenzione alla salute e alla sicurezza dei lavoratori, minimizzando i rischi.

COME RAGGIUNGERCI

Il Centro Polispecialistico Giovanni Paolo I Srl è situato a poca distanza dalle stazioni della linea FM3 (Roma - Viterbo) fermata Porta Fiorentina.

Per chi volesse arrivare in automobile, la Struttura è dotata di un parcheggio riservato a disposizione degli utenti posta all'ingresso della Galleria Molini su Via Igino Garbini, 25. L'altro ingresso, riservato ai pedoni, insiste su Via Molini, 9/D e si trova a meno di 100 metri dalla Stazione Ferroviaria di porta Fiorentina.

I nostri recapiti sono:

Telefono: 0761.304260 - Linea con Centralino che risponde negli orari di apertura riportati sul nostro sito internet.

E-Mail: info@polispecialisticoviterbo.it
PEC: polispecialisticoviterbo@pec.it

Sito Web: www.polispecialisticoviterbo.it dove sono riportate tutte le informazioni aggiornate relative a medici, prestazioni, pacchetti esami, preparazioni, promozioni e orari di apertura.

Pagina Facebook: <https://www.facebook.com/centropolispecialisticogiovannipaolo1> su cui sono presenti informazioni relative a promozioni e novità sui servizi erogati dal centro oltre alla disponibilità del sistema di comunicazione "Messenger" a cui è dedicato il servizio di assistenza clienti negli orari di apertura del centro.

Contatto Whatsapp Business al numero 334.9265291 a cui è dedicato il servizio di assistenza clienti negli orari di apertura del centro.

ORARI DI APERTURA

Gli orari di apertura al pubblico sono disponibili sul nostro sito internet www.polispecialisticoviterbo.it sempre aggiornati con tutte le indicazioni relative anche agli orari dei vari reparti di Radiologia, Ambulatori Medici Specialistici, Laboratorio Analisi Cliniche.

ATTIVITA' SANITARIE EROGATE

Il Centro Polispecialistico Giovanni Paolo I Srl offre i propri servizi nei seguenti settori:

- Laboratorio Biomedico di analisi cliniche e microbiologia
- Visite Specialistiche ed Esami Connessi
- Diagnostica per immagini e strumentale

LABORATORIO MEDICO DI ANALISI CLINICHE

Chimica Clinica
Ematologia
Coagulazione
Sieroimmunologia
Test Genetici (eseguiti in service)
Microbiologia
Tossicologia
Test Intolleranze Alimentari

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Ecografia
Mineralometria Ossea Computerizzata (MOC)
Risonanza Magnetica Aperta
Tomografia Assiale Computerizzata (TAC)
Radiologia Tradizionale in Digitale
Mammografie
Dentalscan

VISITE SPECIALISTICHE ED ESAMI CONNESSI

Allergologia
Andrologia
Cardiologia
Chirurgia vascolare
Dermatologia
Diabetologia
Ematologia
Endocrinologia
Fisioterapia
Gastroenterologia
Ginecologia e Ostetricia
Medicina dello Sport
Medicina Legale
Neurochirurgia
Nutrizione
Ortopedia
Osteopatia
Pneumologia
Prevenzione e Cura Osteoporosi
Reumatologia
Urologia

MODALITA' DI PRENOTAZIONE

Per prenotare una visita specialistica l'utente ha a disposizione diversi metodi:

- Può presentarsi di persona presso la segreteria del Centro e la prenotazione della visita viene effettuata immediatamente comunicando giorno, ora ed importo della prestazione che viene imputato solo il giorno della visita.
- Può telefonare al nostro numero di telefono e, per gli esami/prestazioni per cui è previsto, prenotare telefonicamente concordando giorno, ora ed importo della prestazione che viene imputato solo il giorno della visita.
- Può utilizzare il nostro sistema di prenotazione online disponibile sul nostro sito www.polispecialisticoviterbo.it e provvedere autonomamente selezionando giorno, ora ed importo della prestazione che, in base all'esame, viene pagato online.

L'utente, in caso di impedimento a presentarsi alla visita, deve comunicare la propria assenza tempestivamente a mezzo telefono o mail.

Parimenti, in caso di eventuali impedimenti nell'effettuazione nel giorno e nell'ora stabiliti nella prenotazione, Il Centro Polispecialistico Giovanni Paolo I Srl ne darà tempestiva comunicazione all'utente impegnandosi a ri programmare, d'intesa con quest'ultimo, la nuova prestazione, salvo disdetta o rinuncia dell'utente.

MODALITA' DI ACCETTAZIONE E PAGAMENTO

Il personale addetto provvede all'accoglienza del paziente e, nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy, alla raccolta del consenso al trattamento dei dati. Il pagamento della prestazione avviene al termine della stessa e viene eseguito in favore del personale addetto all'accoglienza.

I metodi di pagamento accettati sono: Contanti, Carta di Credito, Bancomat, Assegno.

COMPITI DEL PERSONALE

Il personale è classificato in medico, di segreteria/assistenza e amministrativo.

Il personale medico si occupa delle visite specialistiche.

Il Direttore sanitario, Prof. Antonino Catalano, sovrintende all'operato di tutti gli operatori ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario.

Il personale di segreteria/assistenza svolge attività di informazione, accettazione, prenotazione, emissione fatture e relativa riscossione secondo le direttive del Direttore sanitario e dell'amministrazione.

Gli Amministratori sono i legali rappresentanti della struttura.

Obiettivi	Standard e Indicatori di Qualità
Identificabilità degli operatori	Tutto il personale addetto ai servizi di segreteria ed assistenza è fornito di badge con identificazione del logo e dicitura "SEGRETERIA" 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 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 del Centro e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate.
Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale.	Gli Studi medici, durante l'erogazione della prestazione, vengono tenuti costantemente chiusi. I servizi igienici sono predisposti per soggetti portatori di disabilità.
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 amministrativo 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 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 Centro 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.

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 segnalati per iscritto e consegnati alla Reception ovvero inviati all'indirizzo di posta elettronica del Centro: amministrazione@polispecialisticoviterbo.it

La Direzione, dopo avere valutato il reclamo, provvederà a fornire la propria risposta nonché a mettere in atto tutte le procedure interne per risolvere il disservizio.

Viterbo, 01 Febbraio 2025
I legali Rappresentanti