

CARTA DEI SERVIZI



Lodisalute
Via San Giacomo, 19
26900 Lodi
Telefono 0371-0987
Mail: info@lodisalute.it
www.lodisalute.it

LODISALUTE

- MISSION E VISION
- Presentazione della struttura
- Principi fondamentali

- Presentazione dell'Istituto
- Come raggiungere l'Istituto
- Punti di informazione e numeri telefonici utili

Informazione sulle strutture e servizi forniti

- Assistenza specialistica ambulatoriale
- Servizi ambulatoriali
- Sicurezza

Standard di qualità, impegni e programmi

- Standard di qualità
- Strumenti di verifica per il rispetto degli standard di qualità
- Impegni e programmi sulla qualità del servizio
- Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

Meccanismi di tutela e verifica

- Scheda di segnalazione reclami
- Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

MISSION E VISION

"Vicini ai pazienti, con cura, nel cuore della città"

Mission

Il Poliambulatorio LODISALUTE ha come tratto distintivo della propria attività sanitaria una visione di promozione della salute delle persone e della comunità: prevenzione, stili di vita, percorsi per la salute, la diagnosi e la cura rappresentano gli elementi su cui si fondano tutte le azioni dei nostri specialisti. Per soddisfare al meglio i bisogni di diagnosi e cura della persona, LODISALUTE mette a disposizione una équipe di professionisti esperti, riconosciuti per la loro competenza, che condividono i valori ed il Codice Etico della società e perseguono il miglioramento della qualità mediante la propria attività quotidiana e una obiettiva analisi dei risultati.

Vision

LODISALUTE intende perseguire l'eccellenza basando il suo agire sui valori che caratterizzano l'intera organizzazione, sintetizzabili in:

- la centralità della Persona e del suo bisogno di salute;
- lo Staff professionale, quale bene prioritario per garantire la qualità dei servizi da erogare;
- la qualità misurabile dei servizi offerti;
- l'innovazione, a tutti i livelli, per rispondere alle sempre nuove esigenze in campo sanitario;
- accessibilità a tutti e particolare attenzione alle persone in situazioni di fragilità e svantaggio;
- l'attivazione della comunità attraverso la messa in rete delle sue risorse per la promozione della salute e di nuove forme di cura e solidarietà;
- Essere per la comunità un punto di riferimento rispetto ai temi della Salute e del Benessere attraverso:
 - L'organizzazione di incontri formativi e informativi per i cittadini a promozione della prevenzione alla salute;
 - La collaborazione con enti e associazioni che si occupano del benessere della società, della cura alla persona;
 - La coprogettazione e la condivisione di servizi con i propri stakeholder pubblici e privati che condividono i valori, la mission ed il Codice Etico.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Poliambulatorio LODISALUTE è stato pensato, progettato e realizzato ponendo la massima attenzione all'accessibilità e al confort dell'utente/paziente, pertanto il Poliambulatorio LODISALUTE garantisce la massima fruibilità anche a persone con disabilità o difficoltà motorie.

LA STRUTTURA

Una struttura accogliente di 450 MQ, una **gamma di prestazioni sempre più ampia**, con **nuove strumentazioni all'avanguardia** e **importanti professionalità specialistiche**, forte delle sue componenti societarie che integrano una profonda conoscenza del settore sanitario e una rinnovata componente societaria, **Lodisalute** è preparata ad affrontare i prossimi anni in cui la medicina territoriale deve ritornare protagonista per risolvere al meglio i problemi delle persone.

TECNOLOGIE - STRUMENTAZIONE

LODISALUTE si caratterizza per un'ampia gamma di prestazioni offerte in regime privato con tariffe agevolate, tale da renderlo un punto di riferimento specialistico completo ed efficace per le esigenze dei cittadini destinatari dei servizi.

L'ampia offerta di prestazioni è garantita dalla presenza di importanti tecnologie e strumentazioni quali:

- Nr. 5 Ecografi con sonde polivalenti;
- Nr. 1 Set cardiologico, completo di test da sforzo;
- Nr. 1 Riunito per oculistica
- Nr. 1 Colonna endoscopica per ORL;
- Nr. 1 Videodermatoscopio

Queste attrezzature, inserite in un contesto tecnologico 4.0, fanno di LODISALUTE un centro di primissimo livello nel settore sanitario.

ORGANIZZAZIONE E RESPONSABILITA'

Il Poliambulatorio Lodisalute è gestito dalla società Lodisalute SRL la cui Governance è garantita da un Consiglio di Amministrazione rappresentativo delle differenti componenti societarie.

- Amministratore Delegato: dr. Gianluca Careno;
- Direttore Sanitario: dr. Eduardo Quaranta;
- Responsabile della prevenzione e sicurezza: ing. Gregorio Bussi;
- Responsabile della protezione dei dati (DPO): Avv. Maurizio Lepore;

Le addette al Front Office sono la sig.ra Diana Cazzulani, la sig.ra Beatrice Piccoli e la sig.ra Cristiana Spiga coordinate dalla sig. ra Federica Milani referente CUP e Front Office.

COME RAGGIUNGERE IL POLIAMBULATORIO LODISALUTE

Lodisalute è situato in posizione strategica, molto vicino all'ospedale di Lodi e a pochi metri dal centro storico.

Arrivando in Lodi (LO)

In automobile utilizzando l'autostrada A1, uscita Lodi, proseguire per la SP235 in direzione Lodi, quindi svoltare a destra per la SS9 fino all'uscita Ospedale Lodi.

Una volta usciti dalla SS9 proseguire sempre dritto, passare davanti all'ingresso principale dell'ospedale e alla rotonda svoltare a destra, vi troverete in via san Giacomo.

Per parcheggiare si consiglia, qualora gli stalli di prossimità non fossero disponibili, di utilizzare il parcheggio a pagamento in Via Serravalle a circa 200 mt a piedi dal nostro centro.

La struttura dista 1,4 Km dalla stazione ferroviaria (circa 15 minuti a piedi), mentre dall'ospedale dista 280 m (circa 5 minuti a piedi).

PRESENTAZIONE DI LODISALUTE

*Amministratore Delegato – Dott. Gianluca Carengo
Direttore Sanitario – Dott. Eduardo Quaranta*

LA NOSTRA STORIA

CODICE ETICO

Il codice etico della società rappresenta l'insieme dei valori, dei principi e delle regole di condotta a cui devono ispirarsi tutti coloro che operano, collaborano ed agiscono in LODISALUTE e i valori fondanti di una struttura societaria che, nata nel 2015, ha a cuore la salute del paziente lodigiano rispettando la società, l'ambiente e i propri pazienti.

LODISALUTE è il secondo poliambulatorio della Provincia di Lodi dedicato alla medicina specialistica d'eccellenza, nato con lo scopo di creare una nuova linea di assistenza e cura, personalizzata e mirata sulle esigenze del singolo paziente.

LODISALUTE, forte delle sue componenti societarie provenienti dal territorio che integrano conoscenza del settore sanitario e una rinnovata componente societaria, è preparata ad affrontare i prossimi anni nei quali la medicina territoriale deve ritornare protagonista per risolvere al meglio i problemi delle persone.

LODISALUTE rappresenta una sanità privata moderna dove la centralità del paziente, la professionalità dei nostri operatori, i costi contenuti e trasparenti e tempi di attesa ridotti garantiscono un'elevata qualità dei servizi

LODISALUTE va anche oltre la diagnosi e cura promuovendo stili di vita virtuosi e dando ancora più spazio alla prevenzione e al benessere della persona, sposando un concetto di sostenibilità che mette al centro la soddisfazione del paziente

Governance: Il modello di governance attuato integra le esperienze professionali e imprenditoriali Lodigiane conoscitrici del territorio e delle sue specificità, con l'idea che la salute è un bene prezioso che va salvaguardato ogni giorno, con le competenze di un grande gruppo ospedaliero, ICS Maugeri.

Questo trinomio fa sì che la società operi all'interno di un ecosistema territoriale che vede lo sviluppo integrato di partners che concorrono a garantire al paziente le migliori cure.

La collaborazione, il confronto con strutture sanitarie pubbliche e private, RSA, Associazioni, Enti del terzo settore e società sportive ci consente di migliorare sempre, ogni giorno

PUNTO DI INFORMAZIONE E NUMERO TELEFONICO

Modalità di prenotazione

La prenotazione delle prestazioni ambulatoriali può essere effettuata contattando il centralino o direttamente presso la struttura oppure inviando le vs. richieste via posta elettronica o sul modulo dal nostro sito web.

Prenotazione

Da Lunedì al Venerdì 9.00 -19,00

Sabato 9.00-13.00

Telefono 0371-0987

Accettazione Prestazioni Ambulatoriali

Da Lunedì al Venerdì 8.00 alle 20.00

Sabato 8.00-13.00

info@Lodisalute.it

www.Lodisalute.it

Modalità di accettazione e pagamento della tariffa

Prima di effettuare la visita, l'utente dovrà recarsi all'Ufficio Accettazione situato all'ingresso del Centro per regolarizzare gli aspetti amministrativi e burocratici relativi alle prestazioni di rilascio del consenso al trattamento dei dati personali e la regolamentazione del pagamento della prestazione.

I pagamenti possono essere effettuati in contanti, tramite bancomat e/o carta di credito: solo il pagamento con bancomat e/o carta di credito assicura la detraibilità fiscale.

Informazione sulle strutture e sui servizi forniti

Presso LODISALUTE sono attivi i seguenti servizi:

| | | |
|---|---|---|
| Agopuntura | Ecografie Cliniche Pediatriche | Ortopedia |
| Visita per agopuntura | Ecografia Anche | Infiltrazione con cortisone |
| Sedute di agopuntura | Ecografia Addome Completo | Infiltrazione con acido ialuronico |
| Ciclo di Agopuntura (4 SEDUTE) | Ecografia Transfontanellare del Neonato | Medicazione |
| Ciclo di Agopuntura (8 SEDUTE) | Ecografia Collo | Visita Ortopedica |
| Allergologia | Ecografia Pilorica | Visita Ortopedica di controllo |
| Prick Test | Ecografia apparato urinario | Otorinolaringoiatria |
| Patch Test | Ecografia Colonna/Rachide in toto | Fibrolaringoscopia |
| Visita allergologica | Ecografia Toraco Polmonare | Pulizia dell'orecchio |
| Visita allergologica di controllo | Ecografia Cute e Sottocute | Visita otorinolaringoiatrica |
| Visita allergologica + prick test | Ematologia | Visita otorinolaringoiatrica di controllo |
| Cardiologia | Visita ematologica | Pediatria |
| Elettrocardiogramma (ECG) | Visita ematologica di controllo | Visita pediatrica |
| Ecocardiogramma | Endocrinologia (Tiroide, sindrome metabolica, problemi della gravidanza, | Visita pediatrica di controllo |
| Ecocardiografia color doppler a riposo e dopo prova fisica | Piano Alimentare | Visita pediatrica con vaccinazione |
| Holter Pressorio | Agospiroto (con esame citologico) | Ecografia Anche |
| Holter ECG 24h | Ecografia tiroidea e paratiroide | Ecografia Addome Completo |
| Holter ECG 48h | Visita endocrinologica | Ecografia Transfontanellare del Neonato |
| Holter ECG Multiday (7giorni) | Visita endocrinologica di controllo | Ecografia Collo |
| Test cardiovascolare da sforzo con cicloergometro | Visita ed ecografia endocrinologica | Ecografia Pilorica |
| Visita cardiologica con ECG | Visita di controllo ed ecografia endocrinologica | Ecografia apparato urinario |
| Visita cardiologica di controllo | Fisiatria | Ecografia Colonna/Rachide in toto |
| Visita cardiologica di controllo con ECG | Infiltrazione con cortisone | Ecografia Toraco Polmonare |
| Visita cardiologica con Test da sforzo con cicloergometro | Infiltrazione con acido ialuronico | Ecografia Cute e Sottocute |
| Visita cardiologica con Ecg ed Ecocardiocolor doppler | Onse d'urto focali | Pneumologia |
| Visita cardiologica con Ecg, Ecocardiocolor doppler e test da sforzo con cicloergometro | Visita di Medicina Fisica e Riabilitativa | Spirometria semplice |
| Chirurgia Generale | Visita di Medicina Fisica e Riabilitativa di controllo | Visita Pneumologia |
| Ecografia Addome Completo | Gastroenterologia | Visita Pneumologia di controllo |
| Visita chirurgica | Visita gastroenterologica | Psichiatria |
| Visita chirurgica di controllo | Visita gastroenterologica di controllo | Visita Psichiatria (prima visita) |
| Visita chirurgica generale + ecografia addome completo | Medicina Interna | Visita Psichiatria di controllo |
| Chirurgia Vascolare/Angiologia | Visita internistica | Proctologia |
| Visita angiologica | Visita internistica di controllo | Visita proctologica |
| Visita angiologica di controllo | Visita internistica + ecografia addome completo | Visita proctologica di controllo |
| Ecocolor doppler venoso arti superiori | Medicina del Dolore | Anoscopia |
| Ecocolor doppler venoso arti inferiori | Infiltrazione con cortisone | Rettoscopia |
| Ecocolor doppler arterioso arti superiori | Infiltrazione con acido ialuronico | Legatura elastica delle emorroidi |
| Ecocolor doppler arterioso arti inferiori | Infiltrazione locale singola | Psicoterapia |
| Ecocolor doppler aorta e arterie iliache | Infiltrazione peridurale | Psicoterapia individuale |
| Ecocolor doppler vasi vescicali | Infiltrazione ecoguidata | Reumatologia |
| Ecodoppler arterie temporali bilaterali | Prima visita specialistica medicina del dolore | Visita reumatologica |
| Ecocolor doppler tronchi Sovraortici | Visita specialistica di controllo medicina del dolore (entro 6 mesi) | Visita reumatologica di controllo |
| Ecocolor doppler arterie renali | Moc | Senologia |
| Dermatocirurgia | MOC vertebrale | Ecografia mammaria bilaterale e dei cavi ascellari |
| Visita Dermatocirurgica | MOC femorale | Visita senologica |
| Visita Dermatocirurgica di controllo | MOC vertebrale e femorale | Visita senologica di controllo |
| Asportazione di epitelomi (basocellulare, spinocellulare, ecc), dopo valutazione | Neurochirurgia | Visita senologica + ecografia mammaria bilaterale e dei cavi ascellari |
| Sezione di frenulo penieno + medicazioni | Visita neurochirurgica | Visita senologica di controllo + ecografia mammaria bilaterale e dei cavi ascellari |
| DTC di verruche delle mani e dei piedi + eventuale medicazione | Visita neurochirurgica di controllo | Tricologia |
| Asportazione di piccoli lipomi del sottocute + medicazioni | Neurologia | Visita Tricologia |
| Asportazione di fibromi penduli della cute + medicazioni | Visita neurologica | Visita Tricologia di controllo |
| Biopsia della cute e del sottocute (punch) + eventuale medicazione | Visita neurologica di controllo | Urologia |
| Asportazione di cisti sebacee della cute + medicazioni | Nutrizionista | Uroflussometria con valutazione residuo post minzionale |
| DTC di cheratosi seborroiche della cute di piccole dimensioni + eventuale | Prima Valutazione Bionutrizionale | Ecografia Urologica (apparato urinario e/o transrettale) |
| Onicectomia per unghia incarnita + medicazioni | Valutazione Bionutrizionale di controllo | Visita Urologica |
| Asportazione di nevi pigmentati + medicazioni | Ostetricia e Ginecologia | Visita Urologica di controllo |
| DTC di condilomi dei genitali di piccole dimensioni + eventuale medicazione | Tampone vaginale | Visita Urologica con ecografia |
| DTC di nevi intradermici di piccole dimensioni + eventuale medicazione | Tampone cervicale | Visita Urologica di controllo con ecografia |
| Esame istologico | Tampone Vagino-Rettale (ricerca Streptococco agalactiae) e Antibiotogramma | Prestazioni Infermieristiche |
| Dermatologia | Pap test | Iniezione intramuscolare |
| Visita Dermatologica | Pap test liquidi | Iniezione sottocutanea |
| Visita Dermatologica di controllo | HPV test | Elettrocardiogramma (ECG) |
| Visita dermatologica con mappatura nevi con videodermatoscopio | Ecografia ginecologica (pelvica e/o transvaginale) | Applicazione Holter pressorio |
| Asportazione neof ormazione cutanea corpo (comprensiva di medicazioni e visita di | Visita ginecologica+ ecografia | Applicazione Holter cardiaco |
| Asportazione neof ormazione cutanea volto (comprensiva di medicazioni e visita di | Visita ginecologica di controllo + ecografia | Medicazione o Rimozione Punti Semplice |
| Asportazione verruca | Visita ginecologica + pap test | Assistenza ai medici |
| Curette | Visita ginecologica + ecografia + pap test liquido | |
| Diatermocoagulazione | Visita ginecologica + ecografia + pap test | |
| Dietologia | Visita ginecologica + ecografia + pap test liquido + ricerca HPV | |
| Visita dietologica | Visita Ostetrica con ecografia | |
| Visita dietologica di Controllo | Visita Ostetrica di controllo con ecografia | |
| Piano Alimentare | Ecografia ostetrica | |
| Ecografie Cliniche | Ecografia ostetrica di datazione (ecografia ostetrica entro la 11 wks) | |
| Ecografia Addome Completo | Ecografia ostetrica con traslucenza nucale (ecografia ostetrica 11-13 wks) | |
| Ecografia Addome Superiore | Ecografia morfologica (ecografia ostetrica tra 20-22 wks) | |
| Ecografia Addome Inferiore | Ecografia di accrescimento fetale (ecografia ostetrica 30-32 wks) | |
| Ecografia Anse Intestinali | Bitest | |
| Ecografia cavi ascellari | Dna Fetale - Neobona | |
| Ecografia mammaria (mono e bilaterale) | Dna Fetale - Neobona Advanced | |
| Ecografia Cute Sottocute | Dna Fetale - Neobona Genome Wide | |
| Ecografia Muscolo Tendinea | Oculistica | |
| Ecografia Spalla (cuffia rotatori) | Tonometria | |
| Ecografia Apparato Urinario | Fondo oculare | |
| Ecografia Scroto | Test di Schirmer | |
| Ecografia Aorta Addominale | Visita oculistica | |
| Ecografia pelvica sovrapubica | Visita oculistica di controllo | |
| Ecografia Collo (Tiroide, Paratiroide e Ghiandole Salivari) | Oncologia | |
| Ecografia Epatica | Visita Oncologica | |
| Ecografia parti molli | Visita Oncologica di controllo | |
| Ecografia Toraco Polmonare | | |
| Ecografia linfo nodi | | |
| Percorso Salute Ecografico Uomo: Ecografie: addome superiore e inferiore, apparato | | |
| Percorso Salute Ecografico Donna: Ecografie: addome superiore e inferiore, apparato | | |

SICUREZZA

LODISALUTE opera con particolare attenzione alla sicurezza fisica degli ospiti e dei visitatori; sono predisposte adeguate dotazioni e attuate le necessarie misure preventive e procedure gestionali.

Antincendio

- adeguata dotazione di mezzi antincendio
- percorsi di evacuazione
- addestramento del personale

Elettricità e rischi connessi

- impiantistica elettrica a norma di legge e certificata
- controllo periodico di sicurezza elettrica delle apparecchiature biomedicali e degli impianti elettrici

Igiene

- rispetto scrupoloso delle norme di igiene e prevenzione con l'impiego di adeguati materiali monouso
- sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati
- smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti.

Qualità, impegni e programmi

QUALITÀ

Obiettivo primario è garantire il controllo dei processi e l'appropriatezza delle cure erogate del paziente, che viene posto sempre al centro del percorso di cura, ed è per questa profonda convinzione che è stato istituito il COMITATO MEDICO CLINICO presieduto dal Dr Luciano Fugazza.

FINALITA' DEL COMITATO MEDICO CLINICO

Il Comitato Medico-Clinico ha la funzione di aggiornare costantemente le tematiche normative in ambito clinico e sanitario, nonché proporre innovazioni cliniche e strumentali.

L'obiettivo normativo, clinico, di risk-management è alla base di un percorso tendente alla qualità dei servizi offerti ai pazienti con professionisti di elevata capacità clinica ed esperienza.

La verifica costante delle procedure con protocolli specifici per ogni attività, assicurano al paziente un percorso all'interno delle strutture volto all'instaurarsi di un rapporto di fiducia: "vicini ai pazienti , con cura".

IMPEGNI E PROGRAMMI

LODISALUTE si impegna a verificare di continuo e periodicamente il rispetto degli standard individuati e degli impegni presi nonché le esigenze degli Utenti; in collaborazione con gli Utenti, LODISALUTE garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione mediante questionari compilati dai pazienti ambulatoriali.

I risultati sono oggetto di revisione da parte della Direzione Sanitaria e del Consiglio di Amministrazione.

I risultati di tali indagini, ivi compresi i risultati di eventuali azioni correttive intraprese o interventi di miglioramento attivati, sono diffusi attraverso relazioni periodiche e sono a disposizione degli Utenti presso la Direzione Sanitaria.

CERTIFICAZIONE DI SISTEMA DI QUALITÀ AZIENDALE

LODISALUTE opera attraverso procedure e processi aziendali consolidati e l'impegno della struttura è quello di attivare le azioni necessarie per la certificazione del proprio sistema di qualità aziendale



Meccanismi di tutela e verifica

SCHEDA DI SEGNALAZIONE RECLAMI

LODISALUTE garantisce la funzione di tutela nei confronti del Cittadino (utente e paziente) anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di segnalare commenti positivi ma anche di sporgere reclamo a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la possibilità di fruire delle prestazioni sanitarie.

La Direzione Sanitaria, anche attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, si impegna a ricevere le osservazioni e i reclami in qualunque forma presentati dai cittadini/utenti, fornendo immediate risposte ove possibile, e ad inoltrare la segnalazione ai competenti uffici per i reclami che configurano problematiche di particolare rilevanza.

Il cittadino/ utente può presentare reclamo presentandosi direttamente alla Direzione Sanitaria fornendo oralmente le proprie osservazioni, oppure compilando l'apposita Scheda di segnalazione reclami (allegata). Tale modulo potrà essere consegnato a mano al Direttore Sanitario o al Coordinatore dello Staff

SCHEDA DI SEGNALAZIONE E RECLAMO



Reclamo Segnalazione Suggerimento Encomio
(barrare una delle caselle)

Il sottoscritto Nato a
il / / / Residente in Via
Carta Identità n. Tel. email:

- per fatti occorsi a me stesso **OPPURE** In qualità di:
- Titolare della responsabilità genitoriale (minori di 16 anni);
 - Tutore
 - Amministratore di sostegno
 - Altro (specificare):

Segnala quanto accaduto

DESCRIZIONE DEI FATTI OGGETTO DI SEGNALAZIONE (CHE COSA è successo, QUANDO e CHI era presente)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Data Firma del segnalante

Il presente reclamo verrà registrato dall'U.R.P. e trasmesso al responsabile del servizio interessato affinché possano essere adottate le possibili misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio nonché fornirle un pronto riscontro.

Dall'inizio del procedimento, sarà cura dell'U.R.P. acquisire le informazioni e la documentazione necessaria per istruire un'appropriata risposta a firma della Direzione Aziendale, entro il termine di 30 giorni (ex D.P.C.M. 27/01/94), se consentito dalla complessità del reclamo.

E' fatta salva la possibilità, per il cittadino, di revocare/annullare il procedimento qualora il disservizio/problema presentato si fosse risolto, dandone opportuna comunicazione alla Direzione Sanitaria e/o URP

SPAZIO RISERVATO ALL'UFFICIO

Ricevuto il Da

Firma