IPERBARICA ADRIATICA S.R.L

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 01 del 13/11/2023

IPERBARICA ADRIATICA S.R.L.

Via Delle Querce, 7/A
Fano (PU) – 61032

REPONSABILE DELLA STRUTTURA: Filippo Marchetti

DIRETTORE SANITARIO: Dott.ssa Barbara Carloni

INDICE

PRESENTAZIONE, MISSION E VISION

SEDE

PLANIMETRIA

STRUTTURA

PRESTAZIONI EROGABILI

I NOSTRI IMPEGNI

TARIFFARI

SICUREZZA

TUTELA DELLA PRIVACY

SISTEMA INFORMATICO

RISERVATEZZA

INDICAZIONI COMPORTAMENTALI

MODALITÀ DI ACCESSO E ORARI

PRENOTAZIONE ESAMI

TEMPI DI ATTESA

DISDETTA PRENOTAZIONI

CONSENSO INFORMATO

RILASCIO REFERTI

PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

DOVERI DEI CITTADINI

RECLAMI E RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL' UTENTE

DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

PRINCIPI FONDAMENTALI

PRESENTAZIONE, MISSION E VISION

L'attività di Iperbarica Adriatica si rivolge ai cittadini ed aziende, in regime privato e di accreditamento istituzionale con il Servizio Sanitario Nazionale.
La presente **Carta dei Servizi** ha validità annuale e verrà costantemente revisionata e aggiornata per migliorare ulteriormente gli standard di qualità.
Il Centro nasce, nel lontano 1997, dalla geniale idea di due medici, il Prof. Vincenzo Rossolini ed il suo collega Prof. Ferdinando Giugliano, che, già da allora, intuirono l'importanza di tale metodologia di cura. Tuttavia l'intuizione che allora poteva sembrare azzardata, si rivelò vincente e, a distanza di tutti questi anni, la terapia iperbarica è diventata parte integrante di numerose strategie terapeutiche.
E' nostra intenzione continuare ad onorare quella che allora fu poco più che una scommessa, offrendo e garantendo l'elevata professionalità che ci ha caratterizzato in tutti questi anni.

MISSIONE:

L' Iperbarica Adriatica S.r.l. è stata istituita per rendere disponibili a Fano, nonché nella Regione Marche, le prestazioni di ossigenoterapia iperbarica a favore dei pazienti con patologie aventi indicazione terapeutica per tale trattamento. Potenziando l'orientamento ai bisogni dell'Utente, la struttura ha come obiettivo ulteriore quello di soddisfare la domanda di prestazioni di ossigenoterapia iperbarica del territorio di riferimento.
I Valori che permeano l'Azienda sono la promozione, la tutela della salute e le sue specifiche necessità, quale bene collettivo e individuale nonché l'equità di accesso dei cittadini alle prestazioni della struttura. Altro impegno della struttura è quello di incrementare nel tempo la qualità del servizio prestato.

VISIONE:

L' azienda mira alla realizzazione di un sistema che integri efficacia ed efficienza secondo principi di qualità e sicurezza, rivolgendo attenzione costante alle esigenze degli Utenti al fine di fornire prestazioni ad alto standard qualitativo. Particolare attenzione viene rivolta alla customer satisfaction.

OBIETTIVI:

L' Iperbarica Adriatica S.r.l. è costantemente impegnata a:

- Fornire prestazioni appropriate alla patologia da trattare e al fabbisogno territoriale delle Aziende Sanitarie Territoriali e Aziende e Presidi Ospedalieri di riferimento nazionali;
- aumentare il comfort del paziente, mirando a operare in spazi adeguati dal punto di vista logistico, ottimizzando i tempi di attesa fra appuntamento preso per l'inizio della prestazione iperbarica e/o medicazione e tempo reale di inizio;
- umanizzare il rapporto esistente fra l'utente e il personale sanitario e tecnico;
- instaurare un Sistema Qualità anche nell'ottica del miglioramento continuo;
- costituire una rete di rapporti interaziendali tra struttura privata e SSN al fine di ottenere un prodotto efficace tramite anche l'approccio interdisciplinare alla cura della patologia del paziente;
- sviluppare prestazioni correlate e/o collegate alla ossigenoterapia iperbarica; effettuare lavori scientifici, raccogliere statistiche, anche in collaborazione con altri enti, pubblici o privati, al fine di divulgare i risultati ottenuti e contribuire alla conoscenza delle potenzialità ed efficacia della ossigenoterapia iperbarica.

Per raggiungere tali obiettivi, l'Iperbarica Adriatica S.r.l. assicura:
Un ambiente idoneo a sostenere un adeguato numero di terapie per la media dei pazienti trattati; e la disponibilità, il mantenimento e l'aggiornamento di un'adeguata dotazione tecnologica e strumentale. Gestione delle dotazioni tramite una metodologia volta a consentire un numero di prestazioni programmate dal piano annuale delle attività; e un impegno in termini di risorse umane, atto a consentire l'esecuzione di un volume di attività congruo alla pianificazione annuale aziendale; e l'impegno di uno staff di professionisti (medici, tecnici iperbarici e personale sanitario di assistenza) con specifica formazione e competenze; • l'aggiornamento continuo e la formazione del personale sulle tecniche e sulle procedure di controllo sul livello di soddisfazione da parte del cliente sulla base dei questionari aziendali e la valutazione dei tempi di attesa.

SEDE:
La struttura si trova a Fano, in Via delle Querce, 7 come indicato sulla mappa (fig.1)

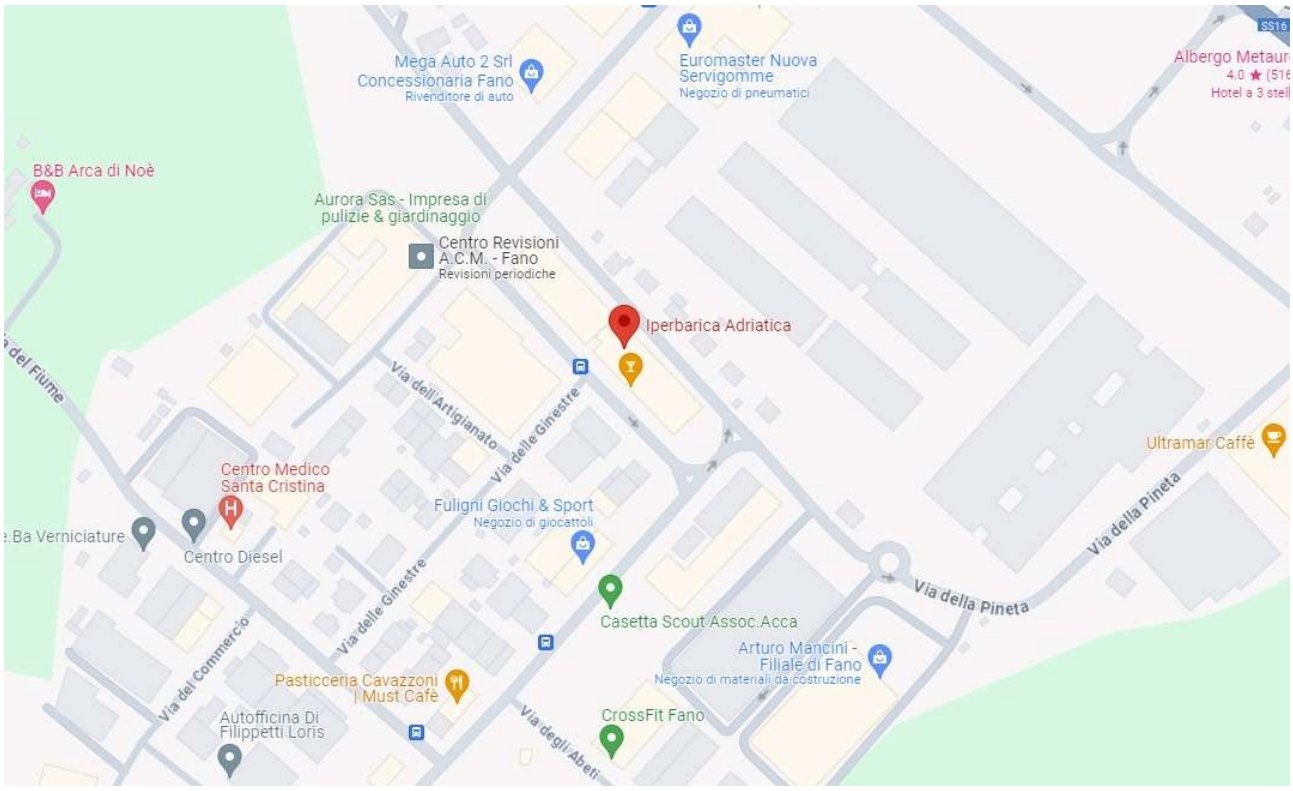

Fig.1

Iperbarica Adriatica S.r.l. è situata nella città di Fano in provincia di Pesaro-Urbino. È una realtà conosciuta dai cittadini perché oltre ad essere l'unica convenzionate con SSN nella regione Marche è anche apprezzata perchè coniuga professionalità con umanità tramite un approccio orientato alla centralità degli utenti e alla cura del paziente.

Il Direttore Sanitario è la **Dr.ssa Barbara Carloni**, laureata in Medicina e Chirurgia, specializzata in Medicina del Nuoto e delle Attività Subacquee presso l'Università degli Studi di Chieti "G. D'Annunzio".

STRUTTURA

La struttura sanitaria privata **accreditata** presso la Regione Marche è anche **convenzionata** con il Servizio Sanitario Nazionale. Le prestazioni in regime di convenzione con il S.S.N. sono erogate solo dietro presentazione di un Modulo di richiesta e impegnativa del Medico Specialista. Oltre a ciò, il paziente deve essere munito di:

- Tessera sanitaria
- Documentazione attestante il diritto ad eventuale esenzione dal pagamento del ticket
- Precedenti esami eseguiti
- Terapia farmacologica in corso

L'accesso alle prestazioni in regime di convenzione con il S.S.N. è aperto anche a pazienti provenienti da altre Regioni d'Italia con le stesse modalità e senza ulteriori autorizzazioni.

TARIFFARI PER PRESTAZIONI AL DI FUORI DELLA CONVENZIONE CON SSN

CODICE	DESCRIZIONE	Importo
20	Visita medica specialistica con predisposizione al piano terapeutico	€ 100.00
21	Terapia iperbarica paziente seduto	€ 100.00
22	Terapia iperbarica paziente barellato	€ 200.00
28	Monitoraggio transcutaneo di O2	€ 30.60
29	Fasciatura semplice	€ 11.80
31	Terapia iperbarica con uso esclusivo	€ 600.00
32	Visita specialistica di controllo	€ 50.00
33	Rimozione asportativa di ferita	€ 28.10
34	Rimozione non asportativa di ferita	€ 17.40
35	Bendaggio adesivo elastico	€ 16.60
A6	Prova in camera iperbarica	€ 50.00
W	Bendaggio alla colla di zinco	€ 33.50

Per gli utenti ricoverati in strutture ospedaliere al di fuori dell'accordo di convenzione con le AST della Regione Marche, inviati in regime programmato o di urgenza, occorre il "modulo di prestazione in cessione di servizio" delle UU.OO. invianti. Le spese saranno a carico delle strutture di provenienza, secondo il seguente tariffario aziendale:

TARIFFARIO PRESTAZIONI PAZIENTE OSPEDALIERO

CODICE	DESCRIZIONE	EURO
20	Visita medica specialistica con predisposizione del piano terapeutico	60.00
21	Terapia iperbarica paziente seduto	100.00
22	Terapia iperbarica paziente barellato	200.00
23	Attivazione per urgenza	2.300.00
24	Terapia iperbarica in emergenza	560.00
28	Monitoraggio transcutaneo di O2	30.60
29	Fasciatura semplice	11.80
31	Terapia iperbarica con uso esclusivo	600.00
33	Rimozione asportativa di ferita	28.10
34	Rimozione non asportativa di ferita	17.40
35	Bendaggio adesivo elastico	16.60
W	Bendaggio alla colla di zinco di gamba-piede	33.50

Prestazioni di ossigenoterapia iperbarica e servizi collaterali

Eventuali guasti meccanici che causino il fermo della camera iperbarica saranno riparati nel più breve tempo possibile, in modo da consentire, nei limiti del possibile, la continuità terapeutica. Si precisa che a tutt'oggi non vi è mai stato un fermo camera per guasti meccanici.
Sicurezza della tecnologia: tutte le parti meccaniche e tecniche sono sottoposte ai controlli previsti dalle vigenti normative. I controlli di manutenzione e sostituzione di parti meccaniche soggette ad usura vengono riportati in appositi registri.

La Camera Iperbarica dispone di:
- un gruppo elettrico di continuità per emergenze;
- vari sistemi di sicurezza (elettrici, pneumatici e manuali) per il controllo della pressurizzazione, decompressione ed apertura dei portelli della camera iperbarica. Inoltre, qualora fosse necessario, le camere sono gestibili direttamente anche dall'operatore all'interno di esse;
- un sistema antincendio generale e di uno separato autonomo all'interno della camera iperbarica. Quest'ultimo è a getto d'acqua, pressurizzata costantemente ad una pressione superiore a quella massima della camera. In caso di attivazione, l'erogazione dell'ossigeno puro si interrompe automaticamente e, nelle maschere, viene erogata aria medicale, in modo da evitare intossicazioni da fumo. Si precisa comunque che la massima attenzione è posta nella prevenzione assoluta della possibilità d'incendio.

La qualità dell'aria con la quale viene compressa la camera iperbarica è garantita tramite un controllo sistematico dei compressori, dei sistemi di filtraggio e delle linee, oltre ad essere analizzata settimanalmente dal personale tecnico, per controllare il mantenimento dei requisiti richiesti dalla normativa vigente. Inoltre, periodicamente, una ditta esterna analizza l'aria a valle dei compressori, rilevando l'eventuale presenza di monossido di carbonio, anidride carbonica, vapore acqueo, residui di olio, con rilascio di relativa certificazione.
Qualità dell'ossigeno: viene utilizzato ossigeno puro medicale gassoso certificato all'origine dalla ditta fornitrice.

SICUREZZA
Per la sicurezza e tutela dei lavoratori aziendali e degli utenti, il Centro **IPERBARICA ADRIATICA S.R.L.,** per il tramite del suo servizio di prevenzione e protezione dei rischi assolve a tutti gli obblighi di cui al D.lgs. 81/08 adeguando i livelli di prestazione ai più elevati standard di sicurezza e di protocolli adottati dagli enti.

TUTELA PRIVACY
Tutti i dati personali dei pazienti sono trattati nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 «relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (di seguito RUE 2016/679), entrato in vigore dal 25 maggio 2016 e divenuto operativo in Italia a partire dal 25 maggio 2018.

SISTEMA INFORMATICO
La struttura è informatizzata e ciò consente un più agevole svolgimento delle procedure lavorative. Il centro è dotato di connessione Internet e sono presenti sistemi di sicurezza informatica per garantire la protezione dei dati.

RISERVATEZZA
Al momento dell'accettazione all'utente vengono richieste le autorizzazioni al trattamento dei dati sensibili e alla divulgazione di informazioni sul suo stato di salute ai fini della tutela della salute dell'utente stesso. I medici di **IPERBARICA ADRIATICA S.R.L.** garantiscono comunque

all'utente il segreto professionale in relazione a diagnosi, a terapie e a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano nell'ambito della visita e del trattamento. La sottoscrizione di queste autorizzazioni è essenziale per l'esecuzione della prestazione.

INDICAZIONI COMPORTAMENTALI

Telefoni cellulari. Nel rispetto dell'ambiente, degli altri utenti, ma soprattutto perché vietato introdurre in Camera iperbarica telefoni o altri oggetti elettromagnetici, si prega di spegnerli e riporli negli appositi armadietti presenti negli spogliatoi.

Emergenza.
La **IPERBARICA ADRIATICA S.R.L.** ha predisposto piani d'emergenza per eventi inattesi; tali piani possono scattare immediatamente all'occorrenza ed in essi ciascun elemento riveste un ruolo preciso. Gli obiettivi di tali piani sono di minimizzare i rischi cui gli utenti possono andare incontro a causa dell'evento, soccorrere chi è eventualmente coinvolto e controllare l'evento per la riduzione dei danni. In caso di eventi imprevedibili, si prega di mantenere la calma e di eseguire quanto richiesto dal personale di reparto. In particolare in caso di abbandono della struttura, non ritornare nell'ambiente da cui si proviene, ma dirigersi verso la più vicina uscita d'emergenza segnalata dai cartelli indicatori.

MODALITA' DI ACCESSO ED ORARI

IPERBARICA ADRIATICA S.R.L. è situata a Fano con doppio ingresso da Via delle Querce n°7/a. Entrambi gli ingressi sono posti al piano terra con agevole accesso per invalidi e portatori di handicap. Il complesso di cui fa parte la struttura è dotato di ampio parcheggio per le autovetture. La struttura è facilmente raggiungibile dal terminal degli autobus e dalla stazione; nelle immediate vicinanze dello studio è presente la fermata dell'autobus. Lo studio è aperto al pubblico tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30 alle 12:30 e dalle 12:30 è in uso la segreteria telefonica.
LE PRESTAZIONI SI ESEGUONO
DAL LUNEDI AL VENERDI' DALLE 7.30 ALLE 12.30

PRENOTAZIONE TERAPIA O.T.I

Possono essere effettuate sia direttamente presso la segreteria dello studio sia telefonicamente al numero **0721 827558** oppure **0721 581019** durante l'intero orario di apertura. Per le disdette e chiarimenti è possibile chiamare in segreteria durante l'orario di apertura oppure lasciare un messaggio in segreteria telefonica. E' disponibile per le Urgenze/Emergenze il numero mobile **335 6545501** al quale risponderà un Medico Reperibile.
Le prestazioni con la richiesta urgente concordate con il S.S.N. vengono eseguite immediatamente.
Per semplificare le prenotazioni munirsi precedentemente di tutte le informazioni minime richieste:
- nome e cognome del paziente;
- recapito telefonico per comunicazioni.

All'atto della prenotazione il richiedente sarà inoltre informato circa:
- la prima data di possibile effettuazione della visita di idoneità ed eventuale trattamento
- eventuale preparazione al trattamento iperbarico

TEMPI D'ATTESA

I tempi di attesa per usufruire della prestazione, variano a seconda del tipo di diagnosi; il personale addetto alle prenotazioni, in base alle liste di attesa esistenti al momento della richiesta, fornisce al paziente, caso per caso, precise informazioni sulla disponibilità del Centro per l'effettuazione del trattamento iperbarico. In caso di eventuali possibilità di anticipare l'effettuazione del trattamento, sarà cura della segreteria provvedere ad informare tempestivamente gli assistiti in lista di attesa

DISDETTA PRENOTAZIONI
Per consentire liste di attesa brevi qualsiasi paziente impossibilitato a presentarsi il giorno fissato per fruire della prenotazione ha l'obbligo di avvertire la segreteria dello studio tempestivamente telefonando al numero di telefono **0721 827558** oppure **0721 581019.**

CONSENSO INFORMATO
L'effettuazione del trattamento di ossigenotarapia iperbarica può richiedere l'acquisizione da parte del Medico Specialista di specifiche informazioni anamnestiche ed il consenso del paziente all'impiego della modalità terapica.
Il consenso deve essere di tipo informato: per tale motivo è diritto del paziente ricevere esaurienti informazioni sul tipo di trattamento da effettuare.
Il personale della struttura è a disposizione dei pazienti che devono sottoscrivere il modulo del consenso.

RILASCIO COPIA CARTELLA CLINICA
Tutti i pazienti o loro delegati, avranno diritto di richiedere copia della cartella sanitaria seguendo la **corretta modalità di ritiro:**
I pazienti che vorranno ricevere copia della documentazione/cartella clinica dovranno compilare i moduli presenti sul sito internet o in segreteria presso la struttura Iperbarica Adriatica (disponibili tradotti in inglese) e consegnare la domanda direttamente in struttura.
Dal momento del ricevimento della domanda di ritiro copia, la documentazione verrà preparata entro un massimo di 15 giorni e fatta avere al paziente che verrà contatto direttamente dalla segreteria per il ritiro.
MODULI PER RICHIESTA CARTELLA CLINICA
Richiesta della documentazione sanitaria:
- MOD 1-RICHIESTA DELLA COPIA CARTELLA CLINICA DA PARTE DEGLI AVENTI DIRITTO
- MOD 2-DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI CERTIFICAZIONE

PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI
Il pagamento delle prestazioni o di eventuali ticket a carico dell'assistito per le prestazioni erogate in regime di convenzione con il S.S.N. può essere effettuato in contanti, con assegno bancario o bancomat, dopo l'esecuzione del trattamento, presso la Segreteria dello studio che provvede anche alla emissione della ricevuta.
Presso la Segreteria è disponibile, per consultazione, il tariffario delle prestazioni erogate a pagamento o del contributo a carico dell'assistito per quelle erogate in regime di convenzione con il S.S.N.

DOVERI DEI CITTADINI
Ottemperare a un dovere vuol dire contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie erogate. Per questi motivi invitiamo l'Utenza al rispetto di queste poche regole, affinché il nostro servizio sia sempre di alta qualità e possa soddisfare le esigenze di tutti. Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria. È opportuno evitare comportamenti che rechino disturbo o disagio agli operatori sanitari o agli altri Utenti della struttura. Il Cittadino è tenuto al rispetto degli orari indicati per l'effettuazione delle prestazioni, comunicando tempestivamente l'eventuale impossibilità di recarsi all'appuntamento. - Nei centri sanitari è vietato fumare. L'osservanza di tale disposizione è un atto di rispetto verso gli altri e un sano stile di vita. - Per evidenti ragioni di igiene e pulizia è vietato introdurre animali.

RECLAMI E RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

È disponibile nella sala d'attesa un questionario attraverso il quale i pazienti, in forma anonima, possono esprimere le impressioni sul servizio erogato. Possono, inoltre, segnalare inconvenienti, comportamenti non corretti e suggerimenti utili per il miglioramento continuo del nostro lavoro e dei nostri servizi. Tale modulo può essere ritirato direttamente in accettazione. Il modulo, una volta compilato (non firmato) deve essere consegnato al personale addetto di segreteria o nella cassetta postale presente in sala d'attesa.

Qualora venisse consegnato in segreteria sarà cura del Centro fornire tempestivamente riscontro all'utente e provvedere all'eventuale adozione delle azioni necessarie a risolvere il problema sollevato e a rimuoverne le cause. Mediante l'uso congiunto del questionario e dei reclami, nonché delle verifiche interne richieste dal nostro "sistema qualità", il Centro misura gli indicatori relativi all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione del trattamento, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione dei servizi.

DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

Ogni paziente ha diritto:

- ad essere trattato con premura e attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose
- ad essere chiamato per nome e cognome, utilizzando il "lei", ed a potere immediatamente identificare le persone con cui dialoga
- ad essere informato sulle prestazioni erogate, sui relativi costi e sulle modalità di accesso alla struttura
- ad essere informato tempestivamente sulla impossibilità di rispettare un appuntamento prenotato
- al trattamento di qualsiasi informazioni riservata che lo riguardi nel pieno rispetto della privacy e del segreto professionale
- ad esprimere in modo volontario ed anonimo una valutazione dei servizi offerti dallo studio utilizzando l'apposito questionario offerto dalla segreteria.

Ogni paziente ha il dovere:

- di comportarsi in maniera responsabile nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti
- di collaborare con il personale presente
- di rispettare l'organizzazione e gli orari della struttura poiché modalità di comportamento non corrette nonché accesso in orari non consentiti possono danneggiare gli altri utenti
- disdire un appuntamento concordato almeno 24h prima e comunque con la massima rapidità onde consentire una attenta gestione dei tempi di prenotazione
- di non fumare all'interno della struttura
- prestare attenzione durante gli spostamenti in struttura e seguire le indicazioni del personale addetto per evitare cadute

PRINCIPI FONDAMENTALI

Le attività della **IPERBARICA ADRIATICA S.R.L**. sono improntate alla massima correttezza e considerazione del paziente ed in particolare seguono i principi di:

Eguaglianza. La Struttura garantisce a tutti gli utenti l'accesso ai servizi sanitari offerti senza distinzione di età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche e psichiche od altro.

Imparzialità. La Struttura ispira la propria azione a criteri d'imparzialità, cioè di giustizia e di obiettività. Ad ogni utente è assicurato un servizio che rispecchi la sua dignità.

Continuità. Il Centro si impegna a garantire a tutti i suoi pazienti i servizi con continuità, regolarità e senza interruzioni, adottando le misure necessarie per evitare disagi all'utenza. In caso di assenza programmata o non programmata dei responsabili, viene identificata all'interno una nuova persona preposta alla continuità del servizio, al fine di contenere al minimo gli eventuali disagi per i pazienti.
Diritto di scelta. Il Centro riconosce all'utente il diritto di scelta della struttura sanitaria che meglio risponde alle proprie esigenze.
Partecipazione. Gli utenti hanno il diritto all'informazione, diritto di presentare reclami e di averne risposta, nonché di presentare proposte di miglioramento dei servizi offerti dal Centro.
Efficacia ed efficienza. I servizi e le prestazioni devono essere forniti adottando tutte le misure necessarie per soddisfare in modo congruo i bisogni e le richieste degli utenti. L'efficacia delle prestazioni è conseguenza dell'efficienza del sistema, del livello di specializzazione del personale, della modernità delle attrezzature, delle conoscenze medico-scientifiche più avanzate conseguenti alla formazione continua.