



# Poliambulatorio Salus Metauro

## Carta e Guida ai servizi

Aggiornata al mese di marzo 2023

## Premessa

---

IL D.L. n. 163 del 12.05.1995, convertito con l.n. n. 273 dell'11.07.1995 prevede l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione, di proprie **Carte e Guide di Servizi** adottate sulla base di schemi generali di riferimento.

Per il settore sanitario detto schema di riferimento è stato adottato con D.P.C.M. del 19.05.1995 e si basa su principi fondamentali quali uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza, diritto di scelta.

Il Poliambulatorio Salus Metauro ha adottato il presente documento al fine di comunicare ai presidi, alle U.O., alle altre articolazioni organizzative e a tutti gli utenti, la missione, le politiche complessive e gli obiettivi prefissati. In tale documento sono definiti ed esplicitati l'organigramma e il diagramma funzionale dell'azienda.

# Indice

## 1 Informazioni generali

---

### **1.1 Storia**

### **1.2 Mission**

### **1.3 Principi fondamentali**

### **1.4 Impegni e programmi**

### **1.5 La struttura**

## 2 Attività ambulatoriale

---

### **2.1 Prenotazione e accesso**

### **2.2 Prestazioni erogate**

## 3 Diritti e doveri del paziente

---

### **3.1 Diritti del paziente**

### **3.2 Doveri del paziente**

## 4 Dove siamo e come raggiungerci

---

# 1 Informazioni generali

## 1.1 STORIA

Il progetto “Salus Metauro” nasce dall’intuizione del suo fondatore che realizza una struttura polifunzionale avanzata e innovativa per quegli anni con l’obiettivo di offrire ai pazienti un luogo nel quale fossero concentrate le discipline mediche più diffuse e fornire oltre alle prestazioni ambulatoriali anche la possibilità di effettuare piccoli interventi chirurgici in massima sicurezza.

Il poliambulatorio attualmente eroga prestazioni sanitarie in libera professione, è accreditato istituzionalmente con il Sistema Sanitario Nazionale per l’erogazione di prestazioni medico-chirurgiche e ambulatoriali, ed è convenzionato con il Servizio Sanitario Regionale per le attività libero professionali dei medici operanti nelle strutture pubbliche di Pesaro e Fano.

## 1.2 MISSION

La mission del Poliambulatorio Salus Metauro è quella di fornire alla comunità un’assistenza sanitaria di elevata qualità e di alta specializzazione attraverso prestazioni ambulatoriali e chirurgiche, allo scopo di migliorare gli obiettivi che la struttura si prefigge, ovvero:

- L’efficacia, la qualità e la sicurezza delle cure garantite, oltre che dalla professionalità del personale scelto, anche dalla standardizzazione delle procedure utilizzate dallo stesso.
- Il rapporto umano tra gli utenti e gli operatori sanitari;
- Gli standard tecnologici adeguati ai parametri di riferimento nazionali e internazionali;
- Il comfort degli studi e degli ambienti;
- L’efficienza della gestione;
- Lo sviluppo professionale degli operatori:

La struttura si caratterizza per gli aspetti di umanizzazione dell’assistenza, efficacia delle prestazioni mediche, ed efficienza dei processi organizzativi.

Il modello gestionale del Poliambulatorio Salus Metauro è pensato per privilegiare il rapporto umano con il paziente nel contesto di una moderna struttura, organizzata con cura ed efficienza, in grado di offrire prestazioni in linea con i migliori standard.

## 1.3 PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali cui si ispira l’attività del Poliambulatorio Salus Metauro fanno riferimento alla Carta dei diritti e dei doveri dell’utente malato e si possono così riassumere nei seguenti impegni:

- Prestazione di diagnosi e cura nella massima sicurezza del paziente;
- Rispetto delle norme etiche professionali e deontologiche;

- Rispetto della persona sotto ogni profilo (umano, ideologico e confessionale) fornendo un'assistenza personalizzata e creando un ambiente accogliente, riservato e rispettoso della privacy;
- Fornire un'informazione corretta e chiara mettendo il paziente in condizione di decidere consapevolmente in merito alla propria salute;
- Accoglienza cortese e illustrazione delle possibilità offerte dal Poliambulatorio esauriente e precisa.

#### 1.4 IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli impegni che Salus Metauro si prefigge sono sostanzialmente legati alla qualità percepita dagli utenti e alla professionalità e organizzazione della struttura.

Per **fattori di qualità** di un servizio si intendono gli aspetti inerenti alla percezione della qualità del servizio da parte dell'utente, quali ad esempio la semplicità delle procedure, le informazioni ricevute, il tempo di attesa per la visita medica.

Gli standard di qualità di un servizio sono i valori attesi per uno specifico servizio, quali ad esempio, il numero dei giorni di attesa per ottenere una visita medica, il numero di giorni di attesa per ottenere un documento richiesto, i minuti di attesa per la visita dall'orario stabilito, la qualità delle informazioni ricevute;

FATTORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
<b>Tempi di attesa agli sportelli amministrativi</b>	Tempi massima di attesa: 10 minuti
Tempi di attesa alle casse	Tempi massima di attesa: 10 minuti
<b>Riservatezza e privacy</b>	Colloqui personalizzati con particolare attenzione alla riservatezza e al rispetto della privacy
<b>Informazioni e relazioni interpersonali</b>	Informazioni chiare e complete, cortesia e attivazione del personale nel risolvere eventuali problemi
<b>Gradimento degli utenti</b>	Percentuale degli utenti soddisfatti: 95%
<b>Adeguamento tecnologico</b>	Valutazione obsolescenza materiali e tecnologie delle attrezzature ed eventuale sostituzione

Al fine di mantenere tali standard Salus Metauro si impegna nella realizzazione di obiettivi mirati al raggiungimento della piena soddisfazione del paziente.

PROGRAMMI	MEZZI ED AZIONI
Autorizzazione e accreditamento	Aut. del Comune di Fano n. 2399 del 13.10.2016 Decreto PF Accr. Reg. Marche n. 44 del 04.05.2020
Riduzione dei tempi di attesa alla reception	Predisposizione di una procedura che consenta di modulare il servizio (aumentandolo) in occasione dei momenti di maggiore afflusso.
Riservatezza e privacy	Verifica periodica del rispetto delle misure previste dal Regolamento UE 679/2016
Informazioni e relazioni interpersonali	Addestramento del personale front office

Accoglienza e informazione	Allestimento di cartelli informativi chiari Adeguata evidenza degli orari ambulatoriali Distribuzione della Guida ai servizi
Umanizzazione e personalizzazione	Sensibilizzazione del personale
Comfort	Gli ambulatori e le aree di attesa organizzate per Favorire privacy, comodità e distanziamento.

Il Poliambulatorio Salus Metauro adotta come strumenti di verifica indagini mirate a conoscere il grado di soddisfazione su aspetti quali:

- Servizio di accettazione
- Attenzione ricevuta dal personale medico
- Chiarezza e completezza delle informazioni
- Attenzione ricevuta dal personale tecnico
- Rispetto della riservatezza;
- Rispetto degli orari previsti;
- Pulizia degli ambienti.

## 1.5 LA STRUTTURA

La struttura è ubicata presso Via del Ponte, 62 nel comune di Fano (PU) dotata di 16 ambulatori perfettamente attrezzati di cui uno dedicato alla attività ginecologica e uno dedicato all'attività endoscopica dove sono erogate prestazioni ambulatoriali e chirurgiche in regime ambulatoriale.

I pazienti sono accolti in un ambiente confortevole, in sale d'attesa ampie ed adeguatamente attrezzate nelle quali sono reperibili tutte le informazioni sul centro e dove possono usufruire di macchine distributrici di snack, acqua, caffè etc.

Le prestazioni vengono pagate con POS (carta di credito o bancomat) e in contanti.

Non sono accettati assegni.

Contatto telefonico: **0721 83971**

Indirizzo mail: [salusmetauro@libero.it](mailto:salusmetauro@libero.it)

La struttura è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 19.00.

PIANO SECONDO
• Sede legale
• Uffici amministrativi
• Ufficio accettazione
• Ambulatori
• Day Surgery

## 2 Attività ambulatoriale

## 2.1 PRENOTAZIONE E ACCESSO

Le visite e le prestazioni ambulatoriali con i professionisti riferiti nella tabella sottostante potranno essere prenotate direttamente all'ufficio accettazione al numero 0721 83971, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 19.00 sia in presenza che con chiamata telefonica.

L'attesa massima prevista per le visite a pagamento è di circa 10 giorni.

Il rilascio dei referti per le prestazioni ambulatoriali è immediato, subito dopo l'esecuzione dell'esame o della visita specialistica prenotata.

## 2.2 PRESTAZIONI EROGATE

BRANCHE SPECIALISTICHE	
<ul style="list-style-type: none"><li><b>ALLERGOLOGIA E IMMUNOLOGIA</b></li></ul>	dott. Sergio Pasotti
-Visita specialistica	-Test allergologici
<ul style="list-style-type: none"><li><b>CARDIOLOGIA</b></li></ul>	dott. Mino Zanchi, dott. Cesare Santini,
-Visita cardiologica	-Ecocardiogramma
-Ecocardiogramma basale	-Holter cardiaco pressorio e arterioso
<ul style="list-style-type: none"><li><b>CHIRURGIA GENERALE</b></li></ul>	dott. Remo Giacchi
-Visita specialistica	-Asportazione lesione della cute
-Esame Istologico	
<ul style="list-style-type: none"><li><b>CHIRURGIA VASCOLARE</b></li></ul>	dott. Luca Desiena, dott. Remo Giacchi,
-Visita flebologica	-Ecocolordoppler venoso/arterioso arti sup-inf
-Ecocolordoppler vasi e	
<ul style="list-style-type: none"><li><b>DERMATOLOGIA</b></li></ul>	dott. Antonio Genga, prof. Giorgio Landi dott. Marco Rosati
-Visita dermatologica	-Epiluminescenza
-Trattamenti laser ed estetici vari	
<ul style="list-style-type: none"><li><b>DIAGNOSTICA STRUMENTALE</b></li></ul>	dott. Maurizio Lodovichetti
-Check up diagnostico	
-Ecografia	
-Ecocolordoppler venoso/arterioso arti inf.	
<ul style="list-style-type: none"><li><b>EMATOLOGIA</b></li></ul>	dott. Marino Brunori
Visita specialistica	
<ul style="list-style-type: none"><li><b>GASTROENTEROLOGIA</b></li></ul>	dott. Renato Galeazzi
-Visita specialistica	-Gastroscopia
<ul style="list-style-type: none"><li><b>GINECOLOGIA</b></li></ul>	dott.ssa Aurelia Golban
-Visita ginecologica ù	
-Visita ostetrica	
-Ecografia pelvica e transvaginale	
-Pap Test e tamponi vaginali	
<ul style="list-style-type: none"><li><b>ENDOCRINOLOGIA, DIABETOLOGIA E MALATTIE DEL RICAMBIO</b></li></ul>	dott. Giulio Lucarelli
-Visita specialistica	-Ecografia alla tiroide
-Visita specialistica per osteoporosi	-Densimetria ossea del calcagno
<ul style="list-style-type: none"><li><b>FISIOTERAPIA</b></li></ul>	dott. Frattini Marco
-Terapia manuale	-Tecar terapia
-Laser terapia	-Ultrasuoni
-Onde d'urto focalizzate ed eco-guidate	
<ul style="list-style-type: none"><li><b>GERIATRIA</b></li></ul>	dott.ssa Isabella Montesi

-Visita specialistica	
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>ONCOLOGIA E CURE PALLIATIVE</b></li> </ul>	dott. Sergio Giorgetti
-Visita specialistica	
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>NUTRIZIONE E NUTRIZIONE CLINICA</b></li> </ul>	dott.ssa Vittoria Giannini, dott. Luca Giombini dott.ssa Francesca Salimbeni
-Visita specialistica nutrizionistica	
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>MEDICINA ESTETICA</b></li> </ul>	prof. Giorgio Landi, dott. Franco Lauro dott. Marco Rosati, dott.ssa Tomassina Polverari
-Visita specialistica	-Trattamenti estetici vari
-Laser terapia	-Interventi mininvasivi in chirurgia ambulatoriale
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>MEDICINA GENERALE</b></li> </ul>	dott. Maurizio Lodovichetti
-Visita specialistica	
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>NEUROLOGIA</b></li> </ul>	dott.ssa Lorena Brunati, dott. Luigi Cordella
-Visita specialistica	-Elettromiografia degli arti, del tronco e del capo
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>NEUROCHIRURGIA</b></li> </ul>	dott. Stefano Coscia
-Visita specialistica	
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>OCULISTICA</b></li> </ul>	dott. Daniele Giammaria, dott. Simone Salvolini, dott. Antonio Spinaci
-Visita oculistica	-Fluorangiografia
-Tomografia retinica (OCT)	-Studio del campo visivo
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>ORTOPEDIA</b></li> </ul>	dott. Vincenzo Di Placido, dott. Giovanni Raspugli
-Visita ortopedica	-Infiltrazioni articolari
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>OSTEOPATIA e FISIOTERAPIA</b></li> </ul>	dott.ssa Francesca Grieco
-Trattamenti manuali fisioterapici	
-Visita specialistica osteopatica adulto, bambino e neonato	
-Trattamento osteopatico adulto-FKT e riabilitazione	
-Controllo osteopatico neonato-bambino post trattamento	
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>OTORINOLARINGOIATRIA</b></li> </ul>	dott. Giulio Gradoni
-Visita specialistica	-Endoscopia
-Esame audiometrico tonale/vocale	-Timpanogramma
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>PNEUMOLOGIA</b></li> </ul>	dott. Sergio Pasotti, dott. Paolo Luccarelli
-Visita pneumologica	-Spirometria semplice
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>PROCTOLOGIA</b></li> </ul>	dott. Renato Galeazzi, dott. Remo Giacchi
<ul style="list-style-type: none"> <li>Visita specialistica</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>PSICHIATRIA</b></li> </ul>	dott. Duccio Alessandro Marchi
Visita specialistica	
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>REMAUTOLOGIA</b></li> </ul>	dott. Ferdinando Silveri
Visita specialistica	
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>SENOLOGIA</b></li> </ul>	dott. Antonio Manzo
-Visita specialistica	-Ecografia
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>TERAPIA DEL DOLORE – ANALGESIA</b></li> </ul>	dott. Luigi Filippo Nardi
-Visita specialistica di analgesia	-Infiltrazioni articolari
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>UROLOGIA</b></li> </ul>	dott. Vincenzo Ferrara, dott. Giuseppe Sortino
-Visita specialistica	-Uroflussometria
-Cistoscopia	-Ecografia trans-rettale



## **2.3 CONVENZIONE PER LA LIBERA PROFESSIONE DEI MEDICI OPERANTI PRESSO IL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE**

Il Centro Salus Metauro ha stipulato apposita convenzione con il servizio sanitario regionale per l'esercizio dell'attività libero professionale dei dottori in servizio presso gli ospedali di Pesaro e Fano le cui prestazioni possono essere prenotate presso il CUP 800098798 o potranno essere prenotate direttamente all'ufficio accettazione al numero 0721 83971, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 19.00 sia in presenza che con chiamata telefonica.

# **3 Diritti e doveri del paziente**

## **3.1 DIRITTI DEL PAZIENTE**

### **Accesso del medico di famiglia**

Al fine di acquisire ulteriori elementi utili per la valutazione globale della sua storia clinica, i medici della struttura possono contattare il medico di famiglia dell'utente ovvero lo stesso può accedere alla struttura dietro sua specifica richiesta. L'accordo collettivo nazionale del D.P.R. 314/90 art. 22 prevede che il medico di famiglia si impegna a collaborare fornendo tutti gli elementi utili in suo possesso qualora il responsabile di reparto lo ritenga necessario per acquisire ulteriori notizie riguardanti il paziente ricoverato.

### **Diritto all'informazione**

È un diritto dell'utente ricevere un'informazione psicologicamente mediata, comprensibile, continuamente aggiornata sugli atti diagnostici e terapeutici cui è sottoposto, sui relativi tempi d'esecuzione, sul loro significato, sui rischi connessi, su eventuali ritardi o variazioni del programma clinico previsto. Qualora fosse necessario sottoporlo ad indagini o ad attività diagnostiche e terapeutiche per le quali il rischio di pericoli prevedibili aumenta, Le sarà richiesto il consenso scritto. Nei casi urgenti ogni decisione spetta ai sanitari, che agiranno con professionalità in base agli elementi di valutazione clinica e di giudizio.

### **Diritto alla riservatezza e alla segretezza**

Il diritto alla riservatezza si manifesta nel raccogliere con discrezione le notizie sulla persona del malato, sulla Sua famiglia, sulle Sue condizioni socio economiche e nell'effettuare la visita nel rispetto del pudore, dei Suoi sentimenti e dei Suoi convincimenti morali e religiosi. Il diritto alla segretezza consiste nell'osservare il vincolo del segreto professionale, su tutte le notizie che emergono dal rapporto medico paziente. Le informazioni sul Suo stato di salute e sull'andamento delle cure saranno date direttamente a Lei, ai Suoi familiari o ad altra persona da Lei indicate.

### **Diritto all'autonomia**

Le ricordiamo che in qualsiasi momento, può decidere liberamente di non sottoporsi alle terapie ed agli accertamenti, senza, per questo, perdere il diritto alle cure.

### 3.2 DOVERI DEL PAZIENTE

È bene non allontanarsi dall'area di attesa, poiché si deve rimanere a disposizione per le visite mediche, gli esami e le terapie.

Non sostare nei corridoi ma nelle sale d'attesa per motivi di riservatezza e per non intralciare il lavoro del personale

Custodire con cura i valori personali (di cui la struttura non può risponde).

È vietato fumare.

## 4 Dove siamo e come raggiungerci

Il Poliambulatorio Medico Specialistico Privato "Salus Metauro" è in via del Ponte, 62

Il Direttore Sanitario

Dott. Remo Giacchi



Il Presidente

Avv.to Maurizio Natali

