

	<p>SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO</p> <p>CQY CERTIQUALITY</p> <p>UNI EN ISO 9001:2015</p>	<p>Gamma Poliambulatorio Specialistico</p> <p>Via Piria, 25 89013 Gioia Tauro</p> <p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>ED 0 Rev 1 del 02/01/2024</p>
	<p>ACCREDITA L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO</p> <p>N 58521</p>		<p>Pag. 1 di 23</p>

**C
A
R
T
A**

**D
E
I**

**S
E
R
V
I
Z
I**

***Gamma Poliambulatorio
Specialistico***



Copia n _____

	SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO  UNI EN ISO 9001:2015	Gamma Poliambulatorio Specialistico Via Piria, 25 89013 Gioia Tauro CARTA DEI SERVIZI	ED 0 Rev 1 del 02/01/2024
			Pag. 2 di 23

PREMESSA

Il Gamma Poliambulatorio Specialistico nasce nel 2022 dalla scissione del Centro Diagnostico Gamma operante dal 1978 a seguito del nulla osta regionale e della Voltura, da parte della Regione Calabria, della autorizzazione e dell'accREDITamento delle Branche specialistiche di Cardiologia, Gastroenterologia, Oculistica, Odontoiatria.

I valori e la missione che hanno sempre ispirato la direzione del Centro Diagnostico Gamma prima e del Gamma Poliambulatorio Specialistico oggi sono quelli della correttezza professionale, della onestà intellettuale, della professionalità, del rispetto del cittadino, del rispetto della Privacy, del rispetto delle leggi nazionali e regionali e internazionali che riguardano il settore, con una organizzazione e con un organico tale da essere al servizio dell'utenza dal Lunedì al Venerdì e con un orario di lavoro tale da rispettare e favorire l'accesso al cittadino utente.

I PRINCIPI DEL GAMMA POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO (mission)

Crediamo che la nostra opera abbia come centro ed obiettivo la persona che da noi viene per ricevere una prestazione o una cura.

Crediamo che mantenere vivo un atteggiamento di ricerca in tutti i campi sanitari che rientrano nei fini istituzionali di un Poliambulatorio specialistico, così come investire sulla formazione del personale per migliorare e qualificare l'assistenza, siano elementi che consentono una crescita, positiva e consapevole, della qualità del servizio offerto.

Crediamo nella missione di assistere il paziente con disponibilità e prontezza, nel dovere di prestare le cure e di eseguire le prestazioni richieste con scrupolo e competenza.

Crediamo che questo servizio debba essere reso con spirito di fraterna solidarietà, nel rispetto della dignità della persona umana e nel riconoscimento dei diritti del paziente.

Questi principi sono condivisi dai medici, dai tecnici, dal personale infermieristico e paramedico, dagli impiegati, da tutti gli operatori del Gamma Poliambulatorio Specialistico.

La Direzione, dal canto suo, è impegnata nei confronti di tutti i collaboratori per garantirne la crescita professionale, nel rispetto dei diritti e dei doveri reciproci e in conformità a questi principi.

	SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO  UNI EN ISO 9001:2015	Gamma Poliambulatorio Specialistico Via Piria, 25 89013 Gioia Tauro CARTA DEI SERVIZI	ED 0 Rev 1 del 02/01/2024
	 ACCREDITA L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO N 58521		Pag. 3 di 23

Il Gamma Poliambulatorio Specialistico ha adottato un proprio Codice Etico e Disciplinare in osservanza del D.Lgs 231/01.

DIRITTI DELL'UTENTE

L'utente ha diritto di ricevere le prestazioni e le cure richieste in modo attento e completo.

L'utente ha diritto alla segretezza di tutti i dati relativi al proprio stato di salute e ad ogni altra circostanza che lo riguarda.

L'utente ha diritto ad una informazione completa e comprensibile in merito alla malattia e agli esami eseguiti per suo conto e alle cure prestatigli. Deve essere informato sulle prestazioni offerte dal Gamma Poliambulatorio Specialistico e sul personale che lo ha in cura.

Nessuna terapia può essere effettuata, nessun intervento può essere praticato, nessun esame può essere eseguito senza il consenso dell'interessato. L'utente ha diritto di essere informato sui possibili trattamenti alternativi anche se eseguibili in altre strutture. L'utente ha diritto, per tramite l'Unità di accettazione (UA) o attraverso comunicazioni orali, scritte o informatiche, a presentare reclami, suggerimenti, proposte e ottenere, ove necessario, una risposta.

L'utente può esprimere il suo grado di soddisfazione compilando un questionario elettronico collegandosi al Sito del Gamma Poliambulatorio Specialistico (www.gammapoliambulatorio.it) o compilando i questionari distribuiti all'accettazione.

DOVERI DELL'UTENTE

Tra i doveri dell'utente c'è quello, fondamentale, di collaborare con i medici ed il personale del Gamma Poliambulatorio Specialistico per rendere più efficace la cura e/o le prestazioni richieste.

L'utente deve inoltre rispettare i regolamenti e le disposizioni del Gamma Poliambulatorio Specialistico a vantaggio della serenità dell'ambiente e della piena efficienza dei Servizi. L'utente deve tenere costantemente presenti le esigenze degli altri nell'uso delle strutture comuni, astenersi dal fumo, evitare di sporcare, non usare il cellulare per non recare disturbo agli altri utenti e interferenze alle apparecchiature, munirsi del ticket servendosi del totem-eliminacode presente in sala di attesa ed

	SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO  UNI EN ISO 9001:2015	Gamma Poliambulatorio Specialistico Via Piria, 25 89013 Gioia Tauro CARTA DEI SERVIZI	ED 0 Rev 1 del 02/01/2024
			Pag. 4 di 23

aspettare seduto il proprio turno prima di avvicinarsi ai banchi dell'accettazione nel rispetto della privacy.

Il Direttore Sanitario

Dr Edoardo Macino

	SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO  UNI EN ISO 9001:2015	Gamma Poliambulatorio Specialistico Via Piria, 25 89013 Gioia Tauro CARTA DEI SERVIZI	ED 0 Rev 1 del 02/01/2024
	 N 58521		Pag. 5 di 23

REGOLAMENTO EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

- **NON SI ESEGUONO PRESTAZIONI SENZA L'IMPEGNATIVA DEL MEDICO CURANTE O LA RICHIESTA DI ALTRO MEDICO O SPECIALISTA.**
- **PER USUFRUIRE DELLA PRESTAZIONE OCCORRE PRESENTARE L'IMPEGNATIVA DEL SSN (PER GLI ESAMI IN CONVENZIONE) O PAGARE LA PRESTAZIONE (PER LE PRESTAZIONI NON IN CONVENZIONE).**
- **IL PERSONALE E' TENUTO AD IDENTIFICARE IL PAZIENTE RICHIEDENDO LA TESSERE SANITARIA.**
- **IL PAZIENTE E' TENUTO A FIRMARE IL CONSENSO INFORMATO PER LA PRESTAZIONE CHE RICHIEDE.**
- **QUALORA IL PAZIENTE RIFIUTA DI FIRMARE IL CONSENSO INFORMATO, PER OTTENERE LA PRESTAZIONE DEVE GIUSTIFICARNE LA RAGIONE AL DIRETTORE DELLA STRUTTURA CHE DECIDERÀ SE IL PAZIENTE PUO' AVERE LA PRESTAZIONE SENZA FIRMARE IL CONSENSO INFORMATO.**
- **AL FINE DI EVITARE INUTILI E FASTIDIOSE DISCUSSIONI, I SIGNORI CLIENTI HANNO L'OBLIGO DI RISPETTARE L'ORARIO DELLE PRENOTAZIONI OVE PREVISTO.**
- **IN CASO DI RITARDO DA PARTE DEL PAZIENTE, RISPETTO ALL'ORARIO FISSATO, L'APPUNTAMENTO SLITTA A FINE TURNO.**
- **LE URGENZE HANNO PRIORITA' ASSOLUTA RISPETTO AGLI APPUNTAMENTI FISSATI.**
- **SULL'EFFETTIVA URGENZA DECIDE IL DIRETTORE DELLA STRUTTURA E IN SUA ASSENZA LO SPECIALISTA DEL SETTORE.**
- **GLI UTENTI IN TERAPIA PROGRAMMATA (FARMACI ANTITUMORALI) E I PORTATORI DI PARTICOLARI PATOLOGIE O GRAVI HANDICAP HANNO LA PRECEDENZA SU TUTTI GLI ALTRI PAZIENTI.**
- **NEL CASO IN CUI L'UTENTE DESIDERA FISSARE UN APPUNTAMENTO CON UNO SPECIFICO SPECIALISTA È TENUTO A PAGARE LA PRESTAZIONE CON TARIFFA PRIVATA.**
- **A SEGUITO DELLA PANDEMIA DA COVID-19 L'UTENTE SARA' SOTTOPOSTO A PRE-TRIAGE**

	SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO  UNI EN ISO 9001:2015	Gamma Poliambulatorio Specialistico Via Piria, 25 89013 Gioia Tauro CARTA DEI SERVIZI	ED 0 Rev 1 del 02/01/2024
	 L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO N 58521		Pag. 6 di 23

CENNI STORICI

Il Centro Diagnostico Gamma da cui il Gamma Poliambulatorio Specialistico è una diretta emanazione è stato fondato nel 1978, operando, fin da allora, in convenzione con gli Enti mutualistici prima e con il S.S.N. successivamente.

Nato come Laboratorio Generale di Base è stato classificato nel 1984 come Laboratorio Generale di Base con settori specializzati di Chimico clinica e tossicologia, Sieroimmunologia e microbiologia, Ematologia, Genetica Medica, Citoistopatologia.

Nel 1993 ha avuto l'autorizzazione dalla Regione Calabria come poliambulatorio per le branche di Cardiologia, Oculistica, gastroenterologia, odontoiatria, oncologia..

Nel 2002 il Gamma Poliambulatorio Specialistico, al fine di abbattere le lista di attesa, ha stipulato un Protocollo di Intesa con l'ASL 10 per le prestazioni ambulatoriali di Odontoiatria, Oncologia, Cardiologia, Oculistica, Gastroenterologia.

Nel Febbraio del 2004, a seguito delle leggi regionali: 29/02, 51/03, 8/03, 30/03 ha ottenuto, dalla Regione Calabria, l'accREDITamento per le prestazioni per le quali aveva stipulato un protocollo di intesa con l'ASL 10 di Palmi.

Nel gennaio 2012, prot n 125/SC, in base ai regolamenti della Legge Regionale n 24/08, la Regione Calabria ha preso atto che il Gamma Poliambulatorio Specialistico esegue anche visite specialistiche di Urologia, endocrinologia.

Nell'anno 2022, su specifica richiesta, la Regione Calabria ha proceduto alla voltura delle Branche specialistiche di Cardiologia, Gastroenterologia, Oculistica, Oncologia, Odontoiatra al Gamma Poliambulatorio Specialistico srl

Dal mese di novembre 2022, per abbattere le liste di attesa, il Gamma Poliambulatorio Specialistico è stato inserito tra le strutture cui è possibile prenotare attraverso il CUP aziendale della ASP di Reggio Calabria.

Dal gennaio del 2023 è stato istituito un sito internet www.centropolispecialisticogamma.it e successivamente il sito www.gammapoliambulatorio.it dove è disponibile il presente documento.

	SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO  UNI EN ISO 9001:2015	Gamma Poliambulatorio Specialistico Via Piria, 25 89013 Gioia Tauro CARTA DEI SERVIZI	ED 0 Rev 1 del 02/01/2024
			Pag. 7 di 23



IL DIRETTORE

Il Direttore Sanitario è il Dr Edoardo Macino, medico-chirurgo e specialista in Patologia Clinica, laureato e specializzato presso l'Università degli Studi La Sapienza di Roma, perfezionato in Economia Sanitaria presso l'Università di Tor Vergata, membro della Società Italiana di Medicina di Laboratorio, della Società Italiana di Biologia Molecolare, dell'Associazione Italiana Patologi Clinici, dell'Associazione Microbiologi Clinici Italiani, della Società Italiana di Aerobiologia, della Società Italiana di Citologia oltre che dell' Associazione Nazionale Istituzione Sanitarie Ambulatoriali Private (ANISAP) di cui è Vice Presidente Nazionale e Presidente Regionale.

LE POLITICHE COMPLESSIVE DEL GAMMA POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO

Al fine di adempiere alla missione enunciata in precedenza ed in ottemperanza alle leggi regionali in materia e ai dettami riportati dalla Delibera G.R. della Calabria 133/99 nonché alla legge regionale 24/08 e ai suoi regolamenti, il Gamma Poliambulatorio Specialistico ha predisposto una struttura rispondente a tutti i requisiti minimi strutturali e tecnologici e organizzativi previsti per un **Poliambulatorio Specialistico**, distribuito nei seguenti locali/attività:

Sala di attesa con posti a sedere tali da soddisfare l'utenza, **accettazione, sala prelievi**, tutti questi servizi sono modulati in modo da rispettare la **privacy** dell'utente.

Sono altresì previsti **distinti servizi igienici per gli utenti e per i portatori di handicap**, comodi e spaziosi ambulatori.

Gli impianti tecnologici e la struttura è stata messa in sicurezza adempiendo agli obblighi previsti dal **D.Lgs 81/08**.

Per salvaguardare l'ambiente, i rifiuti speciali (solidi e liquidi) vengono smaltiti da una ditta specializzata.

	SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO  UNI EN ISO 9001:2015	Gamma Poliambulatorio Specialistico Via Piria, 25 89013 Gioia Tauro CARTA DEI SERVIZI	ED 0 Rev 1 del 02/01/2024
			Pag. 8 di 23

Al fine di assicurare all'utenza un servizio quanto mai rapido, tempestivo e di elevata qualità, il Gamma Poliambulatorio Specialistico seguendo i dettami impartiti dal Direttore Sanitario è dotato di strumentazione e apparecchiature automatiche e semiautomatiche di elevata tecnologia, semplicità d'uso, attendibilità, precisione, affidabilità e modernità scelte fra quelle attualmente disponibili sul mercato; in tal modo si ottiene, già in presenza dell'utente, la completa esecuzione degli esami richiesti con l'eccezione di quegli esami per i quali i tempi tecnici non lo permettono (Holter Ecg, Holter pressorio, ecc.)

Per quanto riguarda i percorsi clinici utilizzati essi sono scelti dal Direttore sanitario insieme agli specialisti, sulla base dei metodi di più elevata sensibilità, affidabilità, accuratezza, precisione, e comprovata attendibilità fra quelli presenti sul mercato in accordo con la letteratura scientifica nazionale ed internazionale.

In coerenza alle linee e priorità esplicitate dai livelli istituzionali e ai dettami riportati nella legge regionale 24/08 della Calabria e dei suoi regolamenti, dalle leggi nazionali e regionali che ne regolano la materia, seguendo i dettami impartiti dal direttore della struttura è politica complessiva del Gamma Poliambulatorio Specialistico operare in conformità per ciò che concerne:

- modello organizzativo che risponde ai requisiti minimi strutturali e agli ulteriori requisiti previsti dalla Regione Calabria, avendo definito e diffuso responsabilità, fini, compiti e mansioni per iscritto, a ciascuna unità di personale facente parte del Gamma Poliambulatorio Specialistico, improntati ai criteri della flessibilità per l'erogazione dei servizi e per la cura dell'utente.
- continuo confronto di integrazione ed interazione tra gli specialisti che operano all'interno del Gamma Poliambulatorio Specialistico e soprattutto interazione con altre strutture specialistiche aderenti all'ANISAP ai fini dello sviluppo scientifico e professionale.
- prendendo atto della realtà territoriale in cui la struttura opera e delle oggettive difficoltà, il contatto e la personalizzazione dell'assistenza erogata ai cittadini risulta fondamentale oltre che per lo sviluppo delle attività anche per la diffusione della cultura della prevenzione diagnostica.

Gli obiettivi che il Gamma Poliambulatorio Specialistico si pone sono quindi definiti e diffusi a tutto il personale facente parte della struttura organizzativa:

	SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO  UNI EN ISO 9001:2015	Gamma Poliambulatorio Specialistico Via Piria, 25 89013 Gioia Tauro CARTA DEI SERVIZI	ED 0 Rev 1 del 02/01/2024
			Pag. 9 di 23

- implementare il sistema di qualità della serie ISO 9001, per il quale ha raggiunto nel 2002 (all’epoca ancora facente parte del Centro Diagnostico Gamma) la Certificazione tramite Certiquality abilitato da ACCREDIA allo scopo di garantire la qualità tecnica delle prestazioni, la qualità organizzativa, la sicurezza degli operatori e degli utenti, la valorizzazione professionale degli operatori, i diritti e la soddisfazione degli utenti. Il sistema qualità ha individuato una serie di indicatori delle prestazioni e della qualità dei servizi resi con il monitoraggio nel tempo degli stessi, coinvolgendo tutto il personale della struttura organizzativa;
- mantenere l’accreditamento istituzionale col servizio sanitario nazionale secondo le scadenze fissate dalle leggi nazionali e regionali;
- migliorare continuamente la qualità e i tempi di esecuzione degli esami adeguando il proprio sistema di qualità alla ultima versione (ISO 9001:2015).

FINI ISTITUZIONALI

Il Gamma Poliambulatorio Specialistico in quanto struttura autorizzata ed accreditata è parte integrante e significativa del sistema sanitario nazionale, operando oltre che privatamente anche in regime di convenzione con il SSR contrattualizzata con la ASP di Reggio Calabria.

Coniuga, efficacemente, le finalità di lucro con la salvaguardia e la tutela della salute degli utenti che si rivolgono alla struttura in regime di libera scelta, con una ricerca costante nella tecnologia e nell’aggiornamento della propria attività e del proprio personale, attuando, a favore dei singoli utenti, una valutazione globale delle problematiche mediche e ambientali.

L’attività della struttura è così articolata:

- **Prestazioni medico specialistiche (cardiologia, odontoiatria, oculistica, gastroenterologia, oncologia, ecografia, medicina del lavoro, spirometria, allergologia, endocrinologia, urologia)**

	SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO  UNI EN ISO 9001:2015	Gamma Poliambulatorio Specialistico Via Piria, 25 89013 Gioia Tauro CARTA DEI SERVIZI	ED 0 Rev 1 del 02/01/2024
			Pag. 10 di 23



N°5821



QUALITÀ' DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il cittadino, come sancito dalle leggi nazionali e regionali, ha la possibilità di poter liberamente scegliere dove farsi curare e da chi farsi curare, al di fuori di ogni costrizione materiale e morale.

Il cittadino può individualmente esercitare il proprio potere di controllo sui servizi erogati dalla struttura; a riconoscimento di tale potere il Gamma Poliambulatorio Specialistico ha posto a disposizione degli utenti una scheda di valutazione del Servizio da cui trae gli spunti per individuare gli interventi volti al miglioramento del Servizio stesso.

La qualità del servizio è basata su fattori quali: la tempestività per le prestazioni richieste, la facilità di accesso alla struttura in cui sono state eliminate tutte le barriere architettoniche per i disabili, controllo dei tempi di attesa nella struttura e liste di attesa programmate in rapporto al budget, le informazioni preventive, l'accoglienza all'ingresso, la documentazione sui servizi, l'informazione, l'assistenza sanitaria, le relazioni umane e sociali, il confort con il controllo delle condizioni microclimatiche, la pulizia, la riservatezza dei dati, il servizio di ristoro, l'uso del telefono.

	SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO  UNI EN ISO 9001:2015	Gamma Poliambulatorio Specialistico Via Piria, 25 89013 Gioia Tauro CARTA DEI SERVIZI	ED 0 Rev 1 del 02/01/2024
	 N 58521		Pag. 11 di 23

INDICATORI E VALUTAZIONE SODDISFAZIONE CLIENTE

TEMPI MEDI DI ATTESA E LISTE DI ATTESA NEL GAMMA POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO

I TEMPI DI ATTESA PARTONO DALL'ORA DI INIZIO DELL'ATTIVITA' NEI VARI SETTORI PER LE LISTE DI ATTESA SONO ESCLUSI I PERIODI DI FERIE E I GIORNI FESTIVI

POLIAMBULATORIO	
SETTORE	TEMPI MEDI IN MINUTI
ACCETTAZIONE ODONTOIATRIA	5 MINUTI
ACCETTAZIONE OCULISTICA	8 MINUTI
ACCETTAZIONE CARDIOLOGIA	8 MINUTI
ACCETTAZIONE GASTROENTEROLOGIA	8 MINUTI
ACCETTAZIONE ONCOLOGIA	5 MINUTI
POLIAMBULATORIO	
TEMPI MEDI IN GIORNI	
LISTA ATTESA OCULISTICA	15 GIORNI
LISTA ATTESA CARDIOLOGIA	15 GIORNI per le visite e gli esami ecografici e l'Holter pressorio, 20 giorni per l'Holter ECG
LISTA ATTESA GASTROENTEROLOGIA	15 GIORNI
LISTA ATTESA ODONTOIATRIA	7 GIORNI
LISTA ATTESA ONCOLOGIA	7 GIORNI

Il Gamma Poliambulatorio Specialistico analizza, annualmente, alcuni importati indicatori per valutare il grado di soddisfazione del cliente:

in particolare, oltre ai tempi di attesa in accettazione vengono valutati i parametri relativi alle liste di attesa, al tempo medio trascorso tra l'accettazione

	SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO  UNI EN ISO 9001:2015	Gamma Poliambulatorio Specialistico Via Piria, 25 89013 Gioia Tauro CARTA DEI SERVIZI	ED 0 Rev 1 del 02/01/2024
	 L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO N 58521		Pag. 12 di 23

e la validazione del risultato e quello relativo al tempo trascorso tra la validazione e il ritiro del risultato; vengono esaminate e valutate le interviste dirette e quelle on line e prese in esame le informazioni di ritorno dai referti inviati on line.

MODALITA' DI ACCESSO E ORARIO AL PUBBLICO

L'utente può accedere alla struttura ambulatoriale su proposta del medico di base, dello specialista, o può rivolgersi direttamente ai medici e al personale operanti nella struttura per ottenere delle prestazioni di cui ha bisogno.

E' bene che l'utente, ai fini di un eventuale controllo, abbia con se la Tessera Sanitaria e un documento d'identità e l'eventuale tesserino di esenzione per reddito.

Se intende fissare un appuntamento con lo specialista lo può fare rivolgendosi direttamente o telefonicamente (**0966/1823096**) al personale addetto all'accettazione della struttura dalle ore 7.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00 dal Lunedì al Venerdì o inviando una e-mail direttamente(24ore su 24) all'indirizzo: prenotazioni@gammapoliambulatorio.it o collegandosi al sito: www.gammapoliambulatorio.it o tramite **whatsapp al numero .320130407**

Dal mese di Marzo 2024 si potrà prenotare oltre che presso la struttura anche presso farmacie e parafarmacie tramite il CUP.

Le liste di attesa sono state ridotte al minimo. Qualora l'utente desideri un appuntamento con un singolo specialista questo verrà fissato all'ora e nel giorno desiderato, lo stesso appuntamento verrà confermato telefonicamente o tramite SMS dal personale del Servizio di Accettazione del Gamma Poliambulatorio Specialistico.

La prestazione può essere ottenuta presentandosi all'accettazione dalle ore 7.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì.

Il ritiro degli esami può essere effettuato dal lunedì al venerdì dalle ore 11 alle ore 13 e dalle ore 15 alle ore 18.

Sulla ricevuta rilasciata all'utente all'atto della richiesta degli esami è indicato l'orario e il giorno in cui gli esami richiesti sono pronti per la consegna oltre all'eventuale importo dovuto se non saldato all'atto dell'accettazione.

I Referti possono essere inviati on line dopo aver acquisito il consenso informato da parte del paziente.

	SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO  UNI EN ISO 9001:2015	Gamma Poliambulatorio Specialistico Via Piria, 25 89013 Gioia Tauro CARTA DEI SERVIZI	ED 0 Rev 1 del 02/01/2024
	 ACCREDITA L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO N 58521		Pag. 13 di 23

MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA IN TEMPO DI CORONAVIRUS

TRIAGE TELEFONICO E IN AMBULATORIO

Se il paziente si presenta in ambulatorio e non dispone dei DPI gli vengono forniti dalla struttura
Successivamente viene misurata la Temperatura se è inferiore a 37.5° si continua il pre-trage altrimenti il
paziente viene inviato a ripresentarsi sfebbrato

❖ Sono presenti sintomi di allarme ?

- Difficoltà a respirare
- Coscienza alterata
- Pressione sistolica bassa minore o uguale 100 (se valutabile)
- Frequenza cardiaca superiore a 100 o inferiore a 50 (se valutabile)

❖ Sono presenti sintomi di COVID-19?

Data di insorgenza dei sintomi:/...../.....

SINTOMI MAGGIORI

- Febbre >37,5° SI NO
- Tosse SI NO

SINTOMI MINORI

- Stanchezza SI NO
- Mal di gola SI NO
- Mal di testa SI NO
- Dolori muscolari SI NO
- Congestione nasale SI NO

❖ informazioni epidemiologiche

- | | | |
|--|---------------------------------|---------------------------------|
| ESPOSIZIONE A CASI ACCERTATI (vivi o deceduti) | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| ESPOSIZIONE A CASI SOSPETTI | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| CONTATTI CON FAMILIARI DI CASI SOSPETTI | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| FREQUENTAZIONE AMBIENTI SANITARI CON CASI ACCERTATI/SOSPETTI | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| PROVENIANZA DA ALTRA REGIONE O DA ZONA ROSSA | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
|
VALUTAZIONE RISCHIO BIOLOGICO |
SI <input type="checkbox"/> |
NO <input type="checkbox"/> |

	SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO  UNI EN ISO 9001:2015	Gamma Poliambulatorio Specialistico Via Piria, 25 89013 Gioia Tauro CARTA DEI SERVIZI	ED 0 Rev 1 del 02/01/2024
			Pag. 14 di 23

VISITE CON SCELTA PERSONALIZZATA DELLO SPECIALISTA

Nel caso in cui l'utente desidera fissare un appuntamento con uno specifico specialista è tenuto a pagare la prestazione con tariffa privata.

TESSERA SANITARIA –RICETTA-FIRME DA APPORRE- INVIO DATI SOGEI

Dal 01/09/05 nella Regione Calabria è entrata in vigore la Nuova Ricetta Unica, dal Settembre 2008 (dopo un periodo sperimentale), i dati dell'utente con le prestazioni richieste e effettuate vengono inviati, dalla struttura erogatrice, al Ministero dell'economia e delle finanze, tramite la SOGEI. Il Cittadino all'atto della prestazione deve presentarsi con la ricetta del Medico curante e la Tessera Sanitaria.

Dal 2017 nella Regione Calabria è stata introdotta la ricetta elettronica che progressivamente sostituirà la ricetta Rosa.

Dal 2019 la ricetta elettronica può essere presa direttamente in carico dal sito della Sogei cui si accede con specifiche credenziali da rinnovare ogni 90 giorni.

	SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO  UNI EN ISO 9001:2015	Gamma Poliambulatorio Specialistico Via Piria, 25 89013 Gioia Tauro CARTA DEI SERVIZI	ED 0 Rev 1 del 02/01/2024
	 N 58521		Pag. 15 di 23

ESENZIONI DALLA PARTECIPAZIONE ALLA SPESA SANITARIA (TICKET)

**TUTTI I CODICI DELLE ESENZIONI DEVONO ESSERE INSERITI NELLA
RICETTA DA PARTE DEL MEDICO CURANTE O DAL PRESCRITTORE**

Per tutte le prestazioni specialistiche (TRANNE ODONTOIATRIA)

Hanno diritto all'esenzione dal pagamento del ticket sanitario i cittadini:

**Secondo le Disposizioni impartite dalla Regione Calabria dall'1 gennaio 2011
hanno diritto all'esenzione:**

- i titolari di specifiche patologie, per gli esami corrispondenti;
- invalidi di guerra di cui ai codici di esenzione G01 e G02;
- invalidi per lavoro di cui ai codici di esenzione L01 e L0;
- invalidi per servizio di cui al codice S01;
- invalidi civili di cui ai codici C01, C02, C3, C04
- i ciechi e i sordomuti di cui ai codici C05 e C06;
- I soggetti danneggiati da vaccinazioni obbligatorie e da somministrazioni di emoderivati di cui al codice N01;
- Le vittime del terrorismo e della criminalità organizzata di cui ai codici V01 e V02 i soggetti con i codici T01 e B 01 per donazione o a rischio di infezione HIV.
- Con decreto n 37 del 6 maggio 2011 la Regione Calabria ha modificato ed integrato la delibera 247 del 5 maggio 2009 sono esenti dalla compartecipazione ma pagano la quota ricetta di 1 euro le seguenti categorie: L03-L03S02-S03-S04-C03-C07-D02-D03-D04-D05-D06-P02-I01-PML.
- Con la manovra finanziaria emanata dal Parlamento Italiano, entrata in vigore il 18/07/2011, la quota ricetta è stata elevata di 10 euro+ 1 EURO DI QUOTA RICETTA REGIONALE.

Sono esenti gli esami previsti dal ministero della sanità per la prevenzione delle malattie (D)

	SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO  UNI EN ISO 9001:2015	Gamma Poliambulatorio Specialistico Via Piria, 25 89013 Gioia Tauro CARTA DEI SERVIZI	ED 0 Rev 1 del 02/01/2024
	 N 58521		Pag. 16 di 23

ESENTI PER REDDITO DALL'1-01-2011

E01: Cittadini di età inferiore a sei anni e superiore a 65 anni, appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo non superiore a 36.151, 98 euro;

E02 : Disoccupati e loro familiari a carico appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito complessivo inferiore a 8.263, 31 euro, incrementato fino a 11.362, 05 euro in presenza del coniuge e in ragione di ulteriori 516, 46 euro per ogni figlio a carico;

E03: titolari di pensione sociale e loro familiari a carico;

E04 : Titolari di pensione al minimo di età superiore a sessanta'anni e loro familiari a carico, appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito complessivo inferiore a 8.263, 31 euro, incrementato fino a 11.362, 05 euro in presenza del coniuge e in ragione di ulteriori 516, 46 euro per ogni figlio a carico.

TUTTI I TIPI DI ESENZIONE DEVONO ESERE INDICATI

DAL MEDICO CURANTE/PRESCRITTORE

Il reddito complessivo lordo è quello del nucleo familiare dell'anno precedente.

COMPONGONO IL NUCLEO FAMILIARE, OLTRE AL CONIUGE NON LEGALMENTE ED EFFETTIVAMENTE SEPARATO, LE PERSONE PER LE QUALI SPETTANO LE DETRAZIONI PER CARICHI DI FAMIGLIA AI FINI FISCALI. LA COMPOSIZIONE DEL NUCLEO FAMILIARE E' QUELLA RISULTANTE AL 31.12 DELL'ANNO PRECEDENTE.

LIMITE MASSIMO DI SPESA (TICKET) DA PARTE DELL'ASSISTITO, PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI, PRESTAZIONI PRIVATE

Coloro i quali non sono esentati dal pagamento del ticket dovranno pagare la prestazione richiesta fino al limite massimo di EURO 45,00 per ricetta, che può contenere fino ad un massimo di otto prestazioni, oltre 1 Euro a ricetta (totale 46 euro). DAL 18/07/11 IL PARLAMENTO ITALIANO HA STABILITO L'INTRODUZIONE DI UNA QUOTA AGGIUNTIVA, RISPETTO A QUANTO DELIBERATO DALLE SINGOLE REGIONI.

Con decreto Regionale l'intera quota ricetta è parte integrante del Tetto di spesa contrattualizzato.

	SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO  UNI EN ISO 9001:2015	Gamma Poliambulatorio Specialistico Via Piria, 25 89013 Gioia Tauro CARTA DEI SERVIZI	ED 0 Rev 1 del 02/01/2024
	 N 58521		Pag. 17 di 23

Dal 12/02/13 La Regione Calabria ha adottato il Nuovo Tariffario recependo quello emanato dal Ministero della salute.

Il primo febbraio 2023 nella regione Calabria è stato introdotto il Nuovo Catalogo Regionale che ha recepito il Nomenclatore nazionale con i relativi codici.

Dal 1 aprile 2024 dovrebbe entrare in vigore il nuovo Nomenclatore tariffario recepito dalla Regione Calabria.

Il pagamento delle prestazioni e il rilascio della fattura è di norma effettuato all'atto della accettazione per l'esecuzione delle prestazioni e/o della consegna del referto.

Per le prestazioni richieste con impegnativa del SSN (ricetta rosa o elettronica compilata dal medico di famiglia) si applica il Tariffario regionale vigente.

Per le prestazioni richieste privatamente (ricetta bianca rilasciata dal medico di famiglia o altro medico) il Gamma Poliambulatorio Specialistico applica le tariffe pubblicate degli appositi spazi all'interno della struttura e costantemente aggiornate.

Qualora l'Utente fosse sprovvisto di ricetta (rossa o bianca) per le prestazioni che intende eseguire l'utente può rivolgersi ad uno dei medici presenti nella struttura o al Direttore Sanitario del Gamma Poliambulatorio Specialistico che valuteranno l'opportunità delle prestazioni richieste dal paziente e compileranno su propria ricetta bianca le prestazioni che l'utente deve eseguire; in quest'ultimo caso si applicheranno le tariffe previste per le prestazioni richieste privatamente.

Nella stessa ricetta del SSN non possono essere contenute prestazioni appartenenti a esenzioni diverse.

Qualora siano contenute prestazioni non previste dal tipo di esenzione riportata sulla ricetta e il paziente ha diritto alla prestazione in esenzione perché titolare di un altro tipo di esenzione, sarà invitato a ritornare dal medico curate per lo sdoppiamento dell'impegnativa.

Agli esami, per i quali non è prevista alcuna esenzione, e sono contenuti nella stessa ricetta con codice di esenzione, verrà applicato il tariffario privato, non potendo la struttura incassare, per conto del SSN, la quota ricetta che si applica solo alle ricette non esenti.

	SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO  UNI EN ISO 9001:2015	Gamma Poliambulatorio Specialistico Via Piria, 25 89013 Gioia Tauro CARTA DEI SERVIZI	ED 0 Rev 1 del 02/01/2024
	 N 58521		Pag. 18 di 23

ESENZIONI PER LE PRESTAZIONI ODONTOIATRICHE IN CALABRIA

DGR 141/10 – DGR 510/10 -DECRETO N 40/10

ODONTOIATRIA SOCIALE

Dal 1 gennaio 2011 la Regione Calabria ha introdotto un nuovo regolamento per le esenzioni delle prestazioni odontoiatriche.

QUESTE LE REGOLE

ESENZIONE TOTALE

- 1) **sogetti che hanno un reddito complessivo familiare ISEE inferiore a 6.000 euro annui, codice di esenzione:**
- E05**
- 2) **i soggetti affetti da una serie di patologie indicate come Vulnerabilità sanitaria: codici di esenzione:**
- VS01,VS02,VS03,VS04,VS05,VS06,VS07,VS08.VS09,VS10,VS11,VS12,VS13,VS14,VS15,V S16,VS17**

ESENZIONE PARZIALE

- 3) **chi ha un reddito complessivo familiare ISEE tra i 6.000 e 8.000 euro paga fino a 15 euro per prestazione, codice di esenzione:**
- E06**
- 4) **chi ha un reddito complessivo familiare ISEE tra i 8.000 e 10.000 euro paga fino a 30 euro per prestazione, codice di esenzione:**
- E07**

NON ESENTI

Chi ha un reddito complessivo familiare ISEE di oltre 10.000 euro paga per intero la prestazione.

I codici di esenzione (per reddito e patologia) vengono rilasciati dalle ASP

Il Codice di esenzione è trascritto sull'impegnativa dal medico curante o dal medico prescrittore.

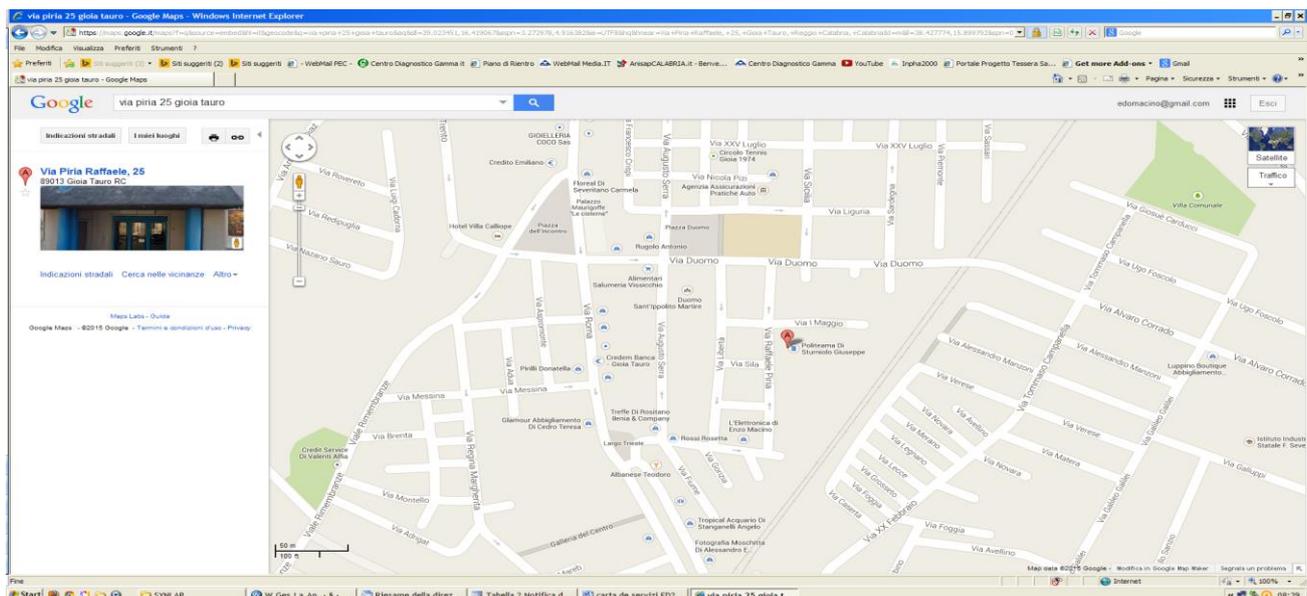
	SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO  UNI EN ISO 9001:2015	Gamma Poliambulatorio Specialistico Via Piria, 25 89013 Gioia Tauro CARTA DEI SERVIZI	ED 0 Rev 1 del 02/01/2024
	 N 58521		Pag. 19 di 23

FATTURE

La fattura viene rilasciata all'atto del pagamento.

Come raggiungerci:

Il Gamma Poliambulatorio Specialistico è ubicato in via Piria,25- Gioia Tauro. Si trova al centro della città nei pressi del Duomo e del Cinema-Teatro Politeama. Si può parcheggiare oltre che su via Piria anche nelle vie adiacenti (Via Libertà, via Monfalcone, via Zara, ecc) tutte a meno di 50 metri dalla struttura.



	SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO  UNI EN ISO 9001:2015	Gamma Poliambulatorio Specialistico Via Piria, 25 89013 Gioia Tauro CARTA DEI SERVIZI	ED 0 Rev 1 del 02/01/2024
	 ACCREDITA L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO N 58521		Pag. 20 di 23

SERVIZI E POLTRONA INFERMIERISTICA

SERVIZI E PRESTAZIONI AMBULATORIALI –DOMICILIARI-TELEFONICI NON IN CONVENZIONE PER I QUALI E' PREVISTO UN RIMBORSO SPESE

INIEZIONE INTRAMUSCOLARE IN AMBULATORIO	€ 5.00
INIEZIONE ENDOVENOSA IN AMBULATORIO	€ 10.00
FLEBO IN AMBULATORIO	€ 15.00
FLEBO DOMICILIARE COMUNE DI GIOIA TAURO	25.00
MEDICAZIONE IN AMBULATORIO	20.00
CATETERE VESCICALE IN AMBULATORIO	30.00
CONTROLLO PRESSORIO IN AMBULATORIO	€ 1.00
PRESTAZIONE CON SCELTA DELLO SPECIALISTA IN AMBULATORIO O A DOMICILIO	TARIFFA PRIVATA DA CONCORDARE

FARMACI ED EVENTUALE TRASPORTO IN AUTO SONO A CARICO DEL RICHIEDENTE

E' possibile, inoltre, avere a domicilio, prestazioni specialistiche di Cardiologia, Ecografia, Oncologia, con applicazione della tariffa privata, la prestazione domiciliare deve essere concordata con lo specialista.

	SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO  UNI EN ISO 9001:2015	Gamma Poliambulatorio Specialistico Via Piria, 25 89013 Gioia Tauro CARTA DEI SERVIZI	ED 0 Rev 1 del 02/01/2024
	 L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO N 58521		Pag. 21 di 23

PROTESI ORTODONTICHE

Le protesi ortodontiche vengono commissionate a laboratori ortodontici iscritti al Ministero della Salute, i laboratori di cui il Gamma Poliambulatorio Specialistico si avvale sono scelti dopo una attenta valutazione del fornitore.

MODALITA' DI RITIRO DEI REFERTI

I referti possono essere ritirati, dai diretti interessati o con delega specifica, dalle ore 11.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15, 00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì. I Referti sono conservati per 2 anni e possono essere richiesti dai diretti interessati o con delega specifica. I referti on line sono disponibili 24 su 24 ore per 45 giorni dalla accettazione, possono essere scaricati dalla APP Referti on line.

MODALITA' INVIO SMS E CONSEGNA REFERTI ON LINE

All'atto dell'accettazione al cliente viene offerta la possibilità di ricevere i Referti on line. Se il cliente accetta deve comunicare:

per avere la possibilità di scaricare i Referti direttamente dal Web il paziente deve comunicare un indirizzo di posta elettronica e firmare il consenso informato. Verrà consegnata una password e alla mail comunicata, per aumentare la sicurezza, verrà inviato un PIN. Per scaricare il referto occorre essere in possesso del proprio codice fiscale, della password che viene consegnata direttamente al paziente e del PIN che lo stesso paziente riceve per posta elettronica.

I referti sono disponibili scaricando la app Referti on line per 45 giorni dalla data di pubblicazione e per il tempo stabilito dalle vigenti disposizioni di legge presso la struttura.

CONSERVAZIONE DEI REFERTI E RICHIESTA COPIE

I referti vengono conservati per almeno due anni salvo diverse disposizioni di legge, copia degli stessi può essere richiesta da parte di chi ha usufruito della prestazione in qualsiasi momento, su semplice richiesta orale e senza alcun costo aggiuntivo.

	SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO  UNI EN ISO 9001:2015	Gamma Poliambulatorio Specialistico Via Piria, 25 89013 Gioia Tauro CARTA DEI SERVIZI	ED 0 Rev 1 del 02/01/2024
	 ACCREDIA L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO N 58521		Pag. 22 di 23

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE E TARIFFE

L'elenco delle prestazioni, con le relative tariffe, è a disposizione degli utenti allegato a questa Carta dei Servizi, chiarimenti possono essere richiesti al personale dell'accettazione.

Le tariffe applicate, in convenzione, sono quelle previste dal Nomenclatore tariffario in vigore nella Regione Calabria.

SERVIZI ACCESSORI (invio posta, fax, sms, mail)

Presso il Gamma Poliambulatorio Specialistico è presente un punto ristoro per gli utenti, un servizio telefonico gratuito per gli utenti in difficoltà.

Gli utenti che desiderano ricevere le risposte per posta ordinaria o per fax a pagamento. Il servizio di sms e posta elettronica è gratuito.

Per tutti questi servizi è previsto il consenso informato

Presso il Gamma Poliambulatorio Specialistico vengono raccolti dati attraverso un questionario elettronico per valutare la soddisfazione degli utenti sui servizi offerti e per raccogliere suggerimenti e reclami.

OGGETTI SMARRITI

Gli oggetti smarriti dagli utenti, se si tratta di oggetti di scarso valore, vengono conservati per 6 mesi in apposito contenitore presso il Gamma Poliambulatorio Specialistico in attesa di restituzione. Se nessuno dovesse richiederli verranno smaltiti o consegnate alla Caritas Diocesana. Se si tratta di oggetti preziosi, qualora non dovesse essere individuato il proprietario verranno consegnati alle forze dell'ordine.

PRIVACY

Il Gamma Poliambulatorio Specialistico assicura che i dati personali raccolti, per quanto di competenza, siano:

- a) trattati in modo lecito e secondo correttezza;
- b) raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini non incompatibili con tali scopi;
- c) esatti e, se necessario, aggiornati;
- d) pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o

	SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO  UNI EN ISO 9001:2015	Gamma Poliambulatorio Specialistico Via Piria, 25 89013 Gioia Tauro CARTA DEI SERVIZI	ED 0 Rev 1 del 02/01/2024
			Pag. 23 di 23

successivamente trattati;

e) conservati, custoditi e controllati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati. I dati (art 31 DLgs 196/03 e s.m.e integrazioni, GDPR 679/16) sono conservati, custoditi e controllati mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, eliminando i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati stessi, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

Allegati alla Carta dei servizi:

1. Planimetria
2. Struttura
3. Organigramma
4. Elenco delle attrezzature
5. Elenco delle prestazioni medico-specialistiche offerte con le relative tariffe in vigore
6. Bollettino di informazione per gli utenti diffuso tramite il sito INTERNET del Gamma Poliambulatorio Specialistico www.gammapoliambulatorio.it