



  
**POLICURA**  
HOSPITAL  
CARTA DEI SERVIZI



La Carta dei Servizi di POLICURA HOSPITAL nasce con l'obiettivo di aprire un dialogo trasparente e costruttivo con i nostri pazienti/utenti. Vogliamo offrire servizi sempre più efficienti, tempestivi e soprattutto in linea con i reali bisogni di chi si affida a noi.

Ogni giorno POLICURA HOSPITAL si impegna a garantire cure e assistenza qualificate, grazie alla competenza, alla professionalità e all'umanità di tutte le persone che vi operano. In questo contesto, la Carta dei Servizi rappresenta uno strumento che promuove informazione, tutela e partecipazione di utenti e pazienti.

La carta dei servizi è stata redatta con l'apporto di categorie professionali e delle associazioni di tutela del volontariato, rappresentate dalla collettività e dall'utente.

# INDICE

<b>PRINCIPI</b> .....	<b>4</b>	<b>SEZIONE 4</b> .....	<b>13</b>
<b>SEZIONE 1</b> .....	<b>5</b>	<b>Verifica della qualità</b>	
<b>Presentazione del POLICURA HOSPITAL</b>		Monitoraggio della qualità e tutela dell'utente	
Chi Siamo		Soddisfazione del paziente	
Vision		Reclami	
Mission		Rimborsi	
Servizi		Doveri dell'utente	
Organigramma		Verifica degli indicatori in relazione agli standard di qualità	
<b>SEZIONE 2</b> .....	<b>8</b>	<b>SEZIONE 5</b> .....	<b>17</b>
<b>Informazioni ed accessi al POLICURA HOSPITAL</b>		<b>Validità della carta dei servizi</b>	
Dove siamo		Aggiornamento	
Punto informativo		Modifiche	
Prenotazione			
Accettazione			
Ufficio relazioni con il pubblico (urp)			
Modalità di accesso			
Tipologia delle prestazioni fornite			
<b>Attività in regime accreditato</b>			
Ricovero ordinario			
Ricovero in day hospital			
Ricovero in day surgery			
Prericovero			
<b>Attività in regime privato</b>			
Prestazioni di specialistica ambulatoriale			
Diagnostica per immagini			
Laboratorio di analisi			
Referti			
<b>SEZIONE 3</b> .....	<b>11</b>		
<b>Informazioni per i ricoveri al POLICURA HOSPITAL</b>			
Accoglienza e soggiorno			
Visite			
Pasti			
Dimissione			
Fumo			
Copia cartella clinica			

## PRINCIPI

POLICURA HOSPITAL è una Casa di Cura che eroga ai cittadini prestazioni sanitarie basate sui seguenti principi:

### EGUAGLIANZA

Tutti i cittadini hanno pari diritti nei rapporti con la struttura e nell'accesso ai servizi, senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione o opinioni politiche.

### IMPARZIALITÀ

POLICURA HOSPITAL e il suo personale agiscono con obiettività e rispetto nei confronti di ogni utente, assicurando un comportamento equo e imparziale.

### CONTINUITÀ E REGOLARITÀ

I servizi e le prestazioni vengono erogati in modo regolare e senza interruzioni. È garantita la continuità nell'erogazione delle cure e dell'assistenza sanitaria.

### PARTECIPAZIONE DELL'UTENTE

L'utente ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano, di esprimere valutazioni sul servizio ricevuto e di presentare segnalazioni, osservazioni o suggerimenti per il miglioramento. Può inoltre produrre memorie e documenti, con diritto a un riscontro tempestivo da parte della struttura.

### EFFICACIA ED EFFICIENZA

POLICURA HOSPITAL assicura l'erogazione dei servizi in modo efficiente, mediante l'impiego di risorse adeguate, e in modo efficace, attraverso il controllo della qualità. Le attività e i trattamenti sono orientati alla risoluzione concreta dei bisogni sanitari, con attenzione all'uso appropriato delle risorse.

### LIBERTÀ DI SCELTA

È riconosciuto e garantito il diritto dell'utente a scegliere liberamente, in ogni fase del percorso all'interno della struttura sanitaria.

### TUTELA DEI DATI PERSONALI

È garantito il rispetto della riservatezza dei dati personali e delle informazioni relative alla salute e alle prestazioni sanitarie, in conformità con la normativa vigente.



# PRESENTAZIONE

SEZIONE 1

  
POLICURA  
HOSPITAL



# SEZIONE 1

## PRESENTAZIONE

### CHI SIAMO

Il progetto Casa di Cura POLICURA HOSPITAL nasce con l'obiettivo di offrire una risposta sanitaria di alta qualità alla crescente domanda di assistenza nella Regione Basilicata.

In risposta a questa criticità, la nascente società **Cliniche della Basilicata** ha richiesto alla Regione Basilicata e al Comune di Potenza il parere di compatibilità per la realizzazione di una nuova struttura sanitaria, da ubicare in Largo Don Pasquale Uva 2. Il progetto prevedeva la gestione dei seguenti setting assistenziali:

- 30 posti letto per ricoveri in **Chirurgia Generale**
- 30 posti letto per ricoveri in **Ortopedia e Traumatologia**
- 20 posti letto suddivisi tra le discipline di **Cardiologia, Medicina Interna, Neurochirurgia, Ginecologia e Urologia** (4 posti letto per ciascuna specialità).

Nel 2019, la Regione Basilicata ha espresso parere favorevole, autorizzando formalmente l'avvio di Policura Hospital, in un'ottica di completamento e integrazione dell'offerta sanitaria pubblica già presente sul territorio.

Il progetto è stato concepito tenendo conto delle esigenze umane e psicologiche dei pazienti, così come di tutte le persone che frequenteranno la struttura.

In quest'ottica, l'organizzazione degli spazi interni, dei percorsi e delle aree di sosta dedicate a pazienti e visitatori, insieme alla particolare attenzione riservata alle attività ambulatoriali, testimoniano la volontà di offrire un ambiente moderno, funzionale ed efficiente, in grado di garantire servizi assistenziali di elevata qualità.

### VISION

La Vision di POLICURA HOSPITAL si concretizza nelle scelte di gestione e nella pianificazione strategica aziendale. Essa rappresenta un insieme di valori ritenuti fondamentali per lo sviluppo e la continuità della struttura, in un'ottica di miglioramento costante.

Tali valori si fondano su tre pilastri:

- **Qualità tecnica:** competenze professionali e tecnologie avanzate al servizio della cura;
- **Qualità organizzativa:** efficienza, chiarezza dei processi e centralità del paziente;
- **Qualità percepita:** attenzione all'esperienza dell'utente e al benessere complessivo di chi si affida alla struttura.

### MISSION

La missione della Casa di Cura POLICURA HOSPITAL è offrire alla comunità servizi diagnostici e terapeutici di elevata qualità e alta specializzazione, attraverso un processo di miglioramento continuo che coinvolge:

- l'efficacia, la qualità e la sicurezza delle cure;
- l'aggiornamento costante degli standard tecnologici, in linea con i parametri più avanzati;
- la crescita professionale del personale;
- la qualità della relazione tra utenti e operatori sanitari;
- il comfort alberghiero.

POLICURA HOSPITAL è un presidio di ricovero dedicato all'assistenza per acuti in regime di elezione programmata, in grado di garantire interventi diagnostici e terapeutici mirati.

La Direzione Aziendale si propone di offrire servizi sanitari efficienti e di qualità, nel pieno rispetto delle normative e delle disposizioni previste per l'autorizzazione delle strutture sanitarie.

### SERVIZI

All'interno della struttura sono attivi i seguenti servizi:

- accettazione sanitaria / amministrativa;
- attività chirurgica (chirurgia generale, ortopedia, neurochirurgia, ginecologia e urologia) con relativo blocco operatorio;
- reparti di degenza per chirurgia generale, ortopedia e traumatologia, cardiologia, medicina interna, neurochirurgia, ginecologia e urologia;
- diagnostica per immagini;
- medicina di laboratorio;
- ambulatori specialistici;
- camera mortuaria.

Il presidio garantisce inoltre:

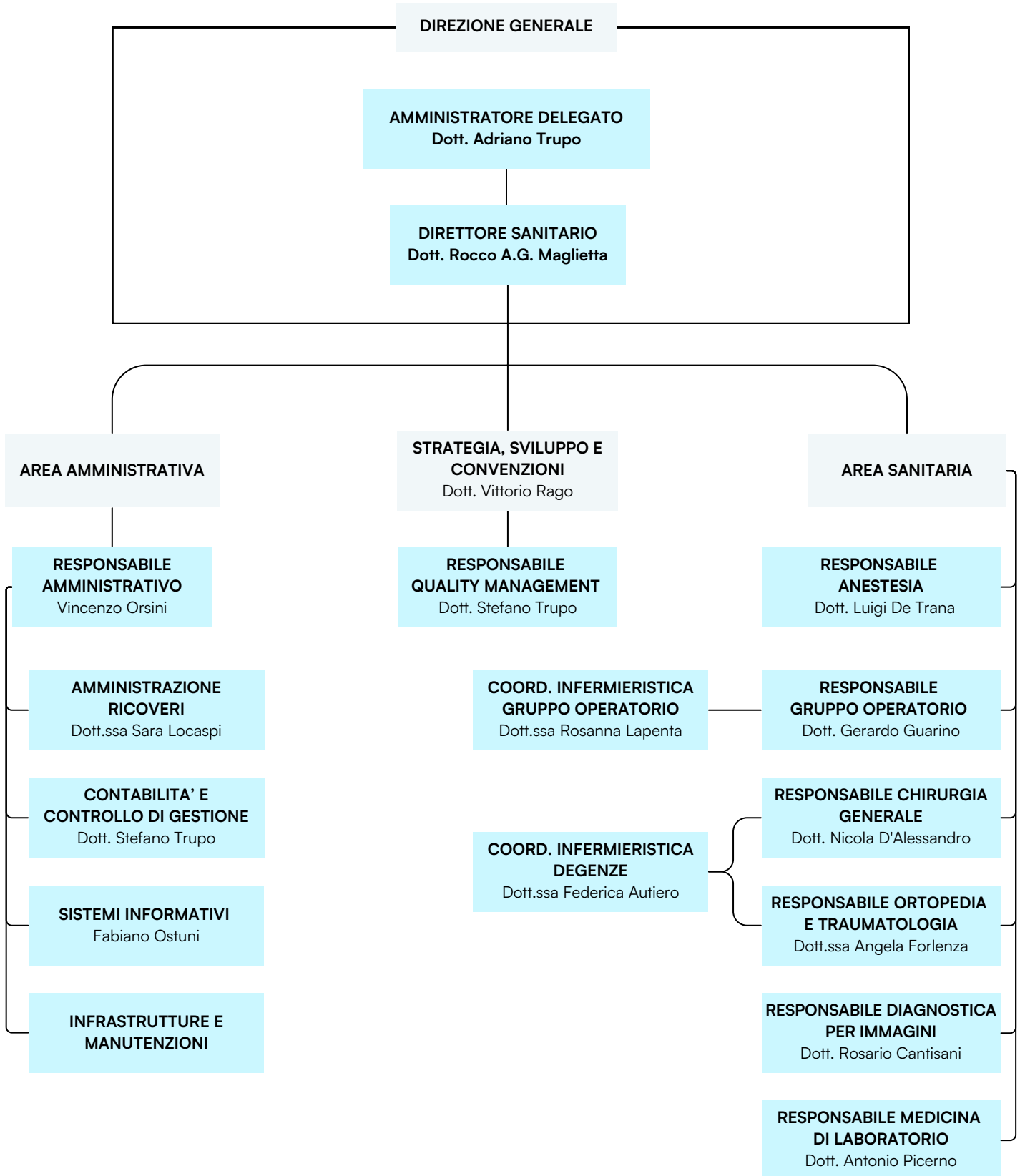
- continuità dell'assistenza, 24 ore su 24, grazie alla presenza di personale medico;
- servizio di anestesia, per garantire interventi programmati in presenza di attività chirurgiche;
- assistenza continuativa alla persona, assicurata dalla turnazione del personale infermieristico e/o tecnico;

La strategia progettuale adottata ha seguito il principio dell'organizzazione e dell'aggregazione di aree funzionalmente omogenee, messe in relazione attraverso collegamenti orizzontali e virtuali, nel pieno rispetto della privacy, dell'igiene e dell'immediatezza d'accesso.

Sono state individuate le seguenti macro-aree funzionali:

- Aree critiche, identificate con il blocco operatorio;
- Aree di diagnosi, comprendenti i laboratori e la diagnostica per immagini;
- Aree ambulatoriali;
- Aree dedicate ai servizi e alla degenza.

# ORGANIGRAMMA



## INFORMAZIONI E ACCESSI

SEZIONE 2

  
POLICURA  
HOSPITAL

## SEZIONE 2

### INFORMAZIONI E ACCESSI



#### DOVE SIAMO

POLICURA HOSPITAL è a Potenza in *Largo Don Pasquale Uva 2*, nei pressi del distretto ospedaliero San Carlo.

#### PUNTO INFORMATIVO

Le informazioni generali sui servizi possono essere ottenute tramite:

##### Centralino

Tel. 0971 1569111

##### Reception e Accettazione

Dove: ingresso principale (piano terra)

Orari: da lunedì a venerdì ore 08:00 - 20:00

sabato ore 08:00 - 14:00

##### Sito web

[www.policurahospital.it](http://www.policurahospital.it)

#### PRENOTAZIONE

I servizi sanitari di POLICURA HOSPITAL possono essere prenotati tramite:

##### Call Center

Tel. 0971 1569111

Orari: da lunedì a venerdì ore 08:00 - 20:00

sabato ore 08:00 - 14:00

##### Sito Web

Attraverso il modulo compilabile sul sito

[www.policurahospital.it](http://www.policurahospital.it)

#### ACCETTAZIONE

Per l'accettazione è necessario recarsi, personalmente o tramite delega, allo sportello dedicato.

Dove: piano terra, ingresso principale

Orari: da lunedì a venerdì ore 08:00 - 20:00

sabato ore 08:00 - 14:00

#### L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

L'URP è a disposizione per:

- Fornire informazioni sui servizi sanitari della struttura
- Accogliere reclami, segnalazioni o suggerimenti.

Dove: ingresso principale, piano terra

Orari: Orari: da lunedì a venerdì ore 08:00 - 20:00

sabato ore 09:00 - 14:00

Email: [urp@policurahospital.it](mailto:urp@policurahospital.it)

#### MODALITÀ DI ACCESSO

Per accedere alle prestazioni, il Paziente - sia residente in Italia che all'estero - deve presentarsi con il proprio documento di identità valido. Se possiede un'assicurazione sanitaria, deve presentare in Accettazione anche i documenti forniti dalla propria assicurazione.

#### TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE

Policura Hospital si estende su oltre 10.000 mq distribuiti su sei livelli, offrendo 80 posti letto complessivi, di cui 60 accreditati e convenzionati con il **Servizio Sanitario Nazionale** (suddivisi in 30 posti per l'Ortopedia e 30 posti per la Chirurgia generale) e 20 dedicati all'attività in regime privato.

#### ATTIVITÀ IN REGIME ACCREDITATO

##### Ricovero ordinario

Il ricovero ordinario in regime privato accreditato può essere disposto da:

- Medico di famiglia
- Medico specialista ambulatoriale

##### Ricovero in day hospital

Questo tipo di ricovero ha la durata di un giorno, senza pernottamento, ed è finalizzato all'esecuzione del piano diagnostico-terapeutico del Paziente, su indicazione dello specialista dell'Unità Operativa di riferimento.

##### Ricovero in day surgery

Questo ricovero è per pazienti che necessitano di un intervento chirurgico, con degenza di un giorno senza pernottamento. Di norma è articolato in tre fasi:

- 1° accesso per esami di laboratorio, eventuale RX del torace, ECG e visita anestesilogica.
- 2° accesso per intervento chirurgico, osservazione post intervento e dimissione
- 3° accesso per visita di controllo e eventuale rimozione punti.

##### Prericovero

È il percorso ambulatoriale programmato per effettuare gli esami propedeutici al ricovero. Viene svolto entro un massimo di 30 giorni, prima dell'intervento diagnostico-terapeutico programmato.

## ATTIVITÀ IN REGIME PRIVATO

### Prestazioni di specialistica ambulatoriale

Comprendono: visite, prestazioni specialistiche, esami di diagnostica strumentale e di laboratorio, oltre ad altre attività previste dal nomenclatore delle prestazioni specialistiche autorizzate che possono essere erogate in attività libero professionale a pagamento nelle seguenti specialità:

- Chirurgia Generale
- Ortopedia e Traumatologia
- Ginecologia
- Medicina Interna
- Cardiologia
- Neurochirurgia
- Urologia

### Diagnostica per immagini

Comprendono le seguenti prestazioni:

- Radiologia tradizionale
- TC multislices 128 strati - tutti i distretti
- TC cardiaca
- Risonanza Magnetica alto campo 1,5 T - tutti i distretti
- Ecografia - tutti i distretti
- Ecodoppler

### Laboratorio di analisi

Prevede i seguenti prelievi ed esami di:

- Chimica clinica
- Ematologia

### Referti

Il referto può essere ritirato personalmente oppure da un incaricato, munito di delega scritta e copia del documento d'identità del paziente.

Il modulo di delega è disponibile alla Reception della Clinica.

### Tempistiche

- Ecografie: referto disponibile subito dopo l'esame
- Radiografie e TAC: generalmente entro 3 giorni

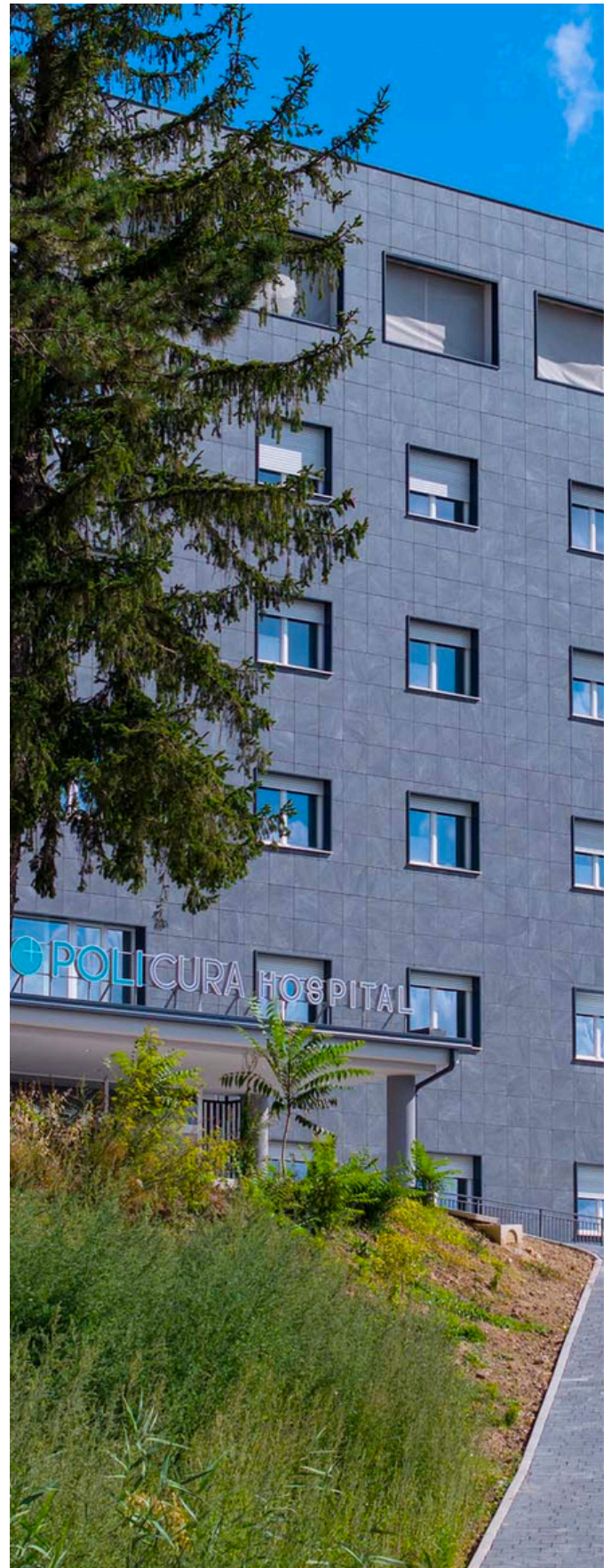
### Ritiro

Dove: Reception (ingresso principale, piano terra)

Orari: da lunedì a venerdì ore 08:00 - 20:00, sabato ore 08:00 - 14:00

È possibile richiedere l'invio del referto via email, previo consenso.

Per i residenti in Basilicata è possibile visionare il proprio referto o la scheda di dimissione ospedaliera sul proprio Fascicolo Sanitario elettronico o sull'Applicazione Salute Basilicata.



## INFORMAZIONI PER I RICOVERI

SEZIONE 3

  
POLICURA  
HOSPITAL

## SEZIONE 3

### INFORMAZIONI PER I RICOVERI

#### ACCOGLIENZA E SOGGIORNO

Per il soggiorno nel POLICURA HOSPITAL è indispensabile che il paziente porti con sé:

- tutti gli esami di laboratorio e strumentali effettuati in precedenza
- eventuali cartelle cliniche già in suo possesso
- l'elenco dei farmaci o di altre sostanze assunte abitualmente
- indicazioni su eventuali allergie a farmaci, materiali o alimenti.

È importante informare il personale medico su eventuali **patologie preesistenti**, come ipertensione, cardiopatie, diabete, insufficienza renale o altre condizioni, soprattutto in vista di un intervento.

Si raccomanda inoltre di indicare un recapito telefonico di riferimento per eventuali comunicazioni mediche o pratiche.

Per il soggiorno si consiglia un **abbigliamento** essenziale e comodo, oltre a un kit per l'igiene personale (es. spazzolino, pettine, sapone, fazzoletti).

È preferibile non portare oggetti di valore o somme di denaro superiori al necessario. La Clinica non risponde in caso di smarrimento o furto di effetti personali lasciati incustoditi.

Il Paziente arrivato in Reparto verrà accompagnato, dal personale sanitario, nella propria stanza di degenza. Le **stanze di degenza**, distribuite su quattro piani, sono singole o a due letti e sono dotate di servizio igienico in camera, TV e aria condizionata con ricambio totale. Ogni letto è dotato di luci e campanello chiamata ed è arredato con armadietto, scrivania, comodino, sedia e tavolino pasti scorrevole.

Il Paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi. Per una convivenza serena e rispettosa con gli altri degenti, i Pazienti sono invitati a mantenere in ordine il proprio spazio, a parlare a bassa voce durante le visite e a usare con **discrezione** radio, televisori, tablet o telefoni, preferibilmente con auricolari.

È fortemente consigliato al Paziente rivolgersi agli infermieri o agli OSS, qualora abbia **difficoltà** ad alzarsi dal letto o a recarsi in bagno, per evitare cadute o incidenti che potrebbero compromettere o aggravare il suo stato di salute.

#### VISITE

Le visite ai pazienti sono consentite nel rispetto degli orari stabiliti dalla Direzione Sanitaria (dalle 12:00 alle 14:00 e dalle 17:00 alle 19:00), per non interferire con l'attività clinica e garantire il riposo degli altri degenti.

È ammesso un **solo visitatore per paziente**. Per motivi igienici, non è consentito sedersi sul letto né appoggiarvi oggetti o indumenti.

Non è consentito l'ingresso ai minori di 12 anni. Durante le attività sanitarie in corso, i visitatori sono pregati di uscire temporaneamente dalla stanza.

I visitatori devono indossare la mascherina.

#### PASTI

I pasti vengono serviti direttamente in camera secondo **orari prestabiliti** (pranzo alle 12:30 e cena alle 19:00). Il servizio tiene conto delle necessità terapeutiche, delle abitudini alimentari e delle convinzioni religiose del paziente.

I menù sono predisposti dal **Nutrizionista** del servizio catering, in base alle indicazioni del medico di reparto.

#### DIMISSIONE

La dimissione avviene su indicazione del medico di reparto e può essere:

- ordinaria, al termine del percorso clinico previsto;
- volontaria, su richiesta del paziente, previa sottoscrizione della dichiarazione di volontà nella cartella clinica (per i minori, da parte di chi esercita la responsabilità genitoriale).

Al momento della dimissione, al paziente viene consegnata una relazione clinica contenente il riepilogo del percorso diagnostico e terapeutico, eventuali complicanze, prescrizioni e, se necessario, le indicazioni per visite di controllo o medicazioni.

Per agevolare le dimissioni è consentito l'accesso al piano a un solo accompagnatore, se necessario.

#### FUMO

Per rispetto della salute propria e altrui, è severamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nelle corsie dei reparti e nelle vicinanze della Casa di cura, come previsto dalla Legge n. 3 del 16.01.2003 art. 51 e successive modifiche.

#### COPIA CARTELLA CLINICA

La copia della cartella clinica può essere richiesta negli sportelli Amministrativi e di Accettazione, situati al piano terra.

In base alla normativa vigente (D.Lgs. 196/2003, D.Lgs. 101/2018 e Regolamento UE 679/2016 — GDPR), la documentazione può essere ritirata da:

- l'intestatario della cartella (se maggiorenne o minore emancipato), munito di documento di riconoscimento e ricevuta di pagamento;
- un genitore o tutore legale del minore, con documento d'identità e ricevuta di pagamento;
- un soggetto con tutela, curatela o affidamento dell'intestatario, previa presentazione del provvedimento originale e della ricevuta di pagamento;
- altri soggetti, purché presentino una delega scritta, copia dei documenti di identità (del delegante e del delegato) e ricevuta di pagamento.

Nel caso in cui il paziente sia temporaneamente incapace di intendere e di volere, la richiesta può essere presentata da chi ne ha titolo secondo legge.

La copia della cartella clinica viene rilasciata, previo pagamento

**Dove:** Reception - ingresso principale, piano terra

**Orari:** esclusivamente il martedì dalle ore 9:00 alle ore 13:00

## VERIFICA DELLA QUALITÀ

SEZIONE 4

  
POLICURA  
HOSPITAL

## SEZIONE 4

### VERIFICA DELLA QUALITÀ

#### POLITICA DELLA QUALITÀ

Nello spirito della Carta dei Servizi, gli standard di qualità devono riguardare l'intera esperienza del cittadino che entra in contatto con la struttura sanitaria, includendo tutti gli aspetti percepibili dall'utente.

Efficienza, efficacia, sicurezza, accettabilità, soddisfazione, eticità, appropriatezza, tempestività, accessibilità: sono questi gli attributi concreti a cui si ispira il POLICURA HOSPITAL.

L'obiettivo principale della struttura è migliorare costantemente non solo la **qualità tecnica** — ovvero l'insieme degli aspetti legati alla diagnostica, alla cura e all'assistenza — ma anche la **dimensione relazionale**, che riguarda il rapporto tra utenti e operatori, e il **comfort**, inteso come qualità dell'ambiente di degenza e dei servizi offerti.

#### TUTELA DELLA SICUREZZA E DELLA SALUTE DEI LAVORATORI E DEGLI UTENTI

La Clinica garantisce la tutela della salute e della sicurezza di lavoratori, pazienti e visitatori, in conformità al D.Lgs. 81/08 e successive modifiche, attraverso l'elaborazione e l'aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi.

#### TUTELA DELL'AMBIENTE

La Clinica dedica particolare attenzione alla salute pubblica e alla salvaguardia dell'ambiente, rispettando le normative europee in materia di raccolta differenziata, riciclo e smaltimento dei rifiuti.

#### TUTELA DELLA PRIVACY

Nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 679/2016, D.Lgs. 196/2003 e D.Lgs. 101/2018), non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sui degenti. Per garantire la riservatezza e la sicurezza dei dati, la documentazione sanitaria viene consegnata **esclusivamente all'interessato** o a un suo delegato, secondo le modalità previste.

#### PRIVACY

All'ingresso in struttura, viene fornita all'interessato l'**Informativa per gli utenti dei servizi sanitari**, con richiesta di consenso al trattamento dei dati, come previsto dagli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 679/2016.

L'informativa viene normalmente consegnata prima dell'inizio del trattamento, ma in alcuni casi — come emergenze sanitarie, impossibilità fisica, incapacità di agire o situazioni che potrebbero compromettere l'efficacia o la tempestività delle cure — può essere fornita anche successivamente o a un soggetto legittimato.

Il **Titolare del trattamento** è la Casa di Cura, nella persona del Legale Rappresentante. È stato inoltre nominato un **Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer — DPO)**, contattabile all'indirizzo mail: [dpo@policurahospital.it](mailto:dpo@policurahospital.it)

### MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ E TUTELA DELL'UTENTE

La costruzione di una struttura sanitaria realmente orientata al paziente parte dall'ascolto: la **verifica costante della soddisfazione**, l'**attenzione alle segnalazioni** e l'**analisi puntuale delle comunicazioni ricevute** consentono al POLICURA HOSPITAL di adattare servizi e percorsi ai bisogni reali di chi si affida alla struttura.

In quest'ottica, il POLICURA HOSPITAL effettua un monitoraggio sistematico e continuo del proprio **Sistema di Gestione della Qualità**, attraverso:

- la rilevazione della soddisfazione dei pazienti tramite specifici **questionari di valutazione**;
- la gestione di segnalazioni, reclami, osservazioni e apprezzamenti;
- la verifica periodica degli **indicatori** rispetto agli standard di qualità definiti.

Tutte queste attività hanno lo scopo di misurare, valutare e migliorare l'**efficacia** e l'**efficienza** dei processi organizzativi e clinici.

Anche l'attività sanitaria viene sottoposta a **valutazione periodica**, per verificare i risultati raggiunti in ogni ambito e definire eventuali azioni correttive o di miglioramento.

Particolare attenzione è dedicata a tre ambiti cruciali:

- la gestione del rischio clinico;
- la prevenzione delle infezioni ospedaliere;
- il miglioramento continuo della qualità e della documentazione clinica.

La **tutela del paziente** e la sua **partecipazione attiva** all'esperienza di cura sono garantite anche attraverso le attività dell'**Ufficio Accettazione Ricoveri / URP** e della **Direzione Sanitaria**, che accolgono segnalazioni, suggerimenti, reclami e osservazioni di gradimento.

#### SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

Nell'ambito del miglioramento continuo, il POLICURA HOSPITAL ha adottato uno strumento di rilevazione della **qualità percepita** tramite la compilazione del **Questionario di Soddisfazione del Cliente Paziente**, che consente di raccogliere opinioni, rilevare criticità e monitorare i livelli di servizio.

#### RECLAMI

POLICURA HOSPITAL assicura la **tutela del diritto all'assistenza** anche attraverso la possibilità, per l'utente, di presentare un **reclamo** in caso di disservizi, comportamenti inappropriati o violazione dei principi di umanizzazione, accessibilità e qualità dell'assistenza. I reclami possono essere inoltrati:

- per posta, in busta chiusa indirizzata alla Direzione Sanitaria — POLICURA HOSPITAL, Largo Don Pasquale Uva 2 — 85100 Potenza;
- consegnati direttamente alla segreteria della Direzione Sanitaria;
- tramite l'apposito questionario distribuito durante la degenza.



Le segnalazioni ricevute vengono analizzate per individuare eventuali criticità e promuovere azioni di miglioramento. Gli uffici preposti alla raccolta e alla gestione delle segnalazioni sono l'URP e la Direzione Sanitaria. L'Ufficio Accettazione Ricoveri / URP fornisce informazioni, accoglie le istanze e comunica i tempi di risposta.

Ogni reclamo o suggerimento, se presentato in forma scritta, viene gestito secondo le procedure previste dal Sistema di Gestione della Qualità.

#### RIMBORSI

Nel caso in cui POLICURA HOSPITAL non possa garantire una prestazione prenotata, è previsto il **rimborso automatico** dell'eventuale importo versato, qualora l'utente rinunci alla prestazione stessa.

Se invece il paziente desidera usufruirne, la prestazione verrà **riprogrammata con priorità**.

Qualora l'utente non si presenti all'appuntamento e non comunichi preventivamente l'impossibilità a fruire della prestazione, la riprogrammazione avverrà con **procedura standard**.

#### DOVERI DELL'UTENTE

In conformità alla normativa vigente, l'utente è tenuto al pagamento a **tariffa intera** delle prestazioni i cui **referti non vengono ritirati**.

## VERIFICA DEGLI INDICATORI IN RELAZIONE AGLI STANDARD DI QUALITÀ

	IMPEGNI PER LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI	INDICATORI	STANDARD
INFORMAZIONI E COMUNICAZIONE	Garantire all'atto del ricovero l'informazione per gli aspetti che interessano al paziente tramite consegna di foglio accoglienza e/o sua affissione in reparto	Presenza nei reparti e nel sito Web informazioni sul regolamento di reparto disponibilità alla comunicazione telefonica con l'utenza da parte dei servizi principali	Presenza e aggiornamento dei fogli informativi nei reparti e nel sito web con numeri telefonici dedicati
	Cura della comunicazione clinica (consenso informato, operatore di riferimento per alcune categorie di pazienti)	a) % pazienti che dichiarano che durante il ricovero hanno ricevuto informazioni adeguate sulle proprie condizioni di salute o sui trattamenti cui sono stati sottoposti  b) presenza nella cartella clinica di registrazione di consenso informato per prestazione con informativa	a) 80% pazienti che dichiarano che hanno ricevuto informazioni adeguate sulle proprie condizioni di salute o sui trattamenti cui sono stati sottoposti  b) controlli cartelle cliniche
ASPETTI RELAZIONALI	Garantire il miglioramento dei rapporti tra gli utenti ed il personale a contatto con essi	N° reclami sugli aspetti relazionali / N° totale dei reclami	Decremento % reclami per aspetti relazionali
TEMPI E ACCESSIBILITÀ	Garantire in caso di intervento programmato un percorso dedicato in cui un cittadino possa usufruire nell'arco di un giorno delle prestazioni diagnostiche	Esistenza protocollo che preveda in caso di intervento programmato un percorso dedicato in cui un cittadino possa usufruire nell'arco di un giorno di tutte le prestazioni diagnostiche richieste	Esistenza protocollo
	Facilitazione delle modalità di prenotazione	a) varie modalità di prenotazione: sportello, telefono, online b) orario di prenotazione (sportelli e/o telefono): 1. apertura superiore a 36 ore settimanali 2. orario continuato 3. apertura di sabato 4. apertura prima delle 9 5. chiusura dopo le 17	a) disponibilità modalità di prenotazione b) conferma orari
TUTELA ASCOLTO E VERIFICA	Garantire l'esistenza di una procedura per la gestione dei reclami che rispetti il tempo massimo di risposta di 7 gg e che utilizzi l'analisi dei reclami per migliorare la qualità dei servizi	a) presenza di procedura per gestione reclami b) azioni di miglioramento a seguito della rilevazione di criticità individuate dall'ascolto dei cittadini c) N° azioni di miglioramento/ N° reclami fondati presentati per gli aspetti organizzativi d) predisposizione relazione annuale di tutela e) % N° reclami a cui è stato risposto entro 7gg/ N° totale risposte	a) esistenza procedura b) almeno una azione di miglioramento c) % di azioni di miglioramento realizzate rispetto ai reclami fondati pervenuti d) presenza in riesame direzione e) 100% di risposte entro 7 gg

## VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

SEZIONE 5

  
POLICURA  
HOSPITAL

## SEZIONE 5

### VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

#### AGGIORNAMENTI

La Carta dei Servizi viene aggiornata:

- in presenza di modifiche di legge
- sulla base dell'esperienza maturata
- ogni volta che intervengano nuovi elementi nella gestione dei servizi o delle prestazioni (specifiche, dati aziendali e simili).

In assenza di tali eventi, la Carta dei Servizi del Policura Hospital viene aggiornata con **cadenza annuale**, almeno per la parte relativa agli **standard di qualità**, per verificare il raggiungimento degli obiettivi stabiliti e definirne di nuovi, se necessario.

#### MODIFICHE

Le modifiche vengono gestite sempre in **forma condivisa** e sono **riconoscibili** attraverso l'indicazione dello stato di **revisione** e della **data di emissione**.





**POLICURA HOSPITAL**

Marchio di proprietà di Cliniche della Basilicata Srl

*Largo Don Pasquale Uva, 2 - 85100 Potenza (PZ)*

PEC [clinichedellabasilicata@pec.gpi.it](mailto:clinichedellabasilicata@pec.gpi.it) | SITO [policurahospital.it](http://policurahospital.it)

R.I. PZ - CF E P.IVA 02026740767

R.E.A. CCIAA PZ N° 211447

CAP. SOC. € 300.000.00 I.V.