



# CARTA DEI SERVIZI

**Direttore Sanitario: Dott. Cristian Pollio**

## PREMESSA

La “Carta dei Servizi” è un utile ed efficace strumento di informazione circa le prestazioni offerte da una struttura sanitaria ed allo stesso tempo fornisce al paziente strumenti ed opportunità per il miglioramento del servizio offerto.

Il **Centro Oculistico Pollio**, neo costituito, ha redatto la prima Carta dei Servizi che dovrà essere utilizzata ed interpretata in modo dinamico in quanto soggetta a miglioramenti ed integrazioni.

Le informazioni contenute sono state stabilite nella data della prima stesura ed è quindi possibile che a seguire si verifichino modifiche alle normative, ai servizi e agli orari indicati. Per chiarimenti o per conferma di eventuali informazioni si potrà sempre contattare il Centro (telefonicamente o recandosi presso la struttura), seguendo le indicazioni riportate nel presente documento.

Il **Centro**, sotto la responsabilità del Direttore Sanitario Dott. Cristian Pollio Specialista Oftalmologo, ha come **Mission** l'erogazione di prestazioni specialistiche in ambito oftalmologico, caratterizzate da elevata professionalità e dall'utilizzo di tecnologie avanzate, che sono di solito prerogative di strutture pubbliche di eccellenza o di centri privati in aree metropolitane, riuscendo a soddisfare i bisogni sanitari dell'utenza della macro area Chieti-Pescara in quanto la struttura si trova ubicata in prossimità della stazione ferroviaria di Chieti, a meno di 5 Km dalle uscite autostradali A14 ed A25.

La **Vision** del **Centro** è finalizzata al raggiungimento in breve tempo dell'eccellenza in quella sottospecializzazione dell'oftalmologia che è l'oftalmologia pediatrica, cioè la diagnosi e la terapia delle principali patologie che interessano il bambino e richiedono conoscenze e strumentazioni specifiche che si discostano da quelle necessarie per l'adulto.

Inoltre il Centro si propone di acquisire la conformità per tutti i requisiti regionali allo scopo di ottenere l'Accreditamento Istituzionale che consentirebbe di erogare prestazioni oftalmiche per nome e per conto del Sistema Sanitario Nazionale.

### Politica per la Qualità'

Per raggiungere tali obiettivi, Il **Centro Oculistico Pollio** decide di puntare alla qualità allo scopo di offrire agli utenti del territorio un alto livello di prestazioni oftalmiche e di tendere ad un miglioramento continuo.

Per l'ottenimento di ciò l'Organizzazione si avvale della:

- Competenza della Direzione Sanitaria e di tutti i collaboratori
- Gestione accurata del Centro, basata su regole, comportamenti e mansioni ben definite.

La “**qualità**” ottenuta, non risulta un termine generico e lontano dalla realtà, ma viene verificata attraverso periodici controlli interni, supportati da opportuni indicatori quantitativi di efficacia e di efficienza relativi ai principali processi interni.

Il **Centro Oculistico Pollio** è infatti convinto che la Qualità debba essere gestita, incoraggiata e perseguita in tutte le fasi della sua applicazione, a partire dal primo contatto con il paziente, che si dimostra sempre più esigente e che realizza il suo gradimento globale facendo il confronto tra la percezione del servizio ricevuto e le sue aspettative. Pertanto la Direzione decide di:

1. **Perseguire la soddisfazione del paziente** puntando su un insieme di fattori quali:

- ascolto e attenzione alle esigenze del paziente al fine di creare un rapporto di fiducia e un canale di comunicazione chiaro e efficace;
- qualificazione e formazione costante del personale per la corretta e sicura applicazione delle buone pratiche di pertinenza;
- puntualità nell'erogazione delle prestazioni;
- coinvolgimento del paziente attraverso diversi strumenti quali il Consenso Informato, la Cartella Clinica, la Scheda di Segnalazione Suggerimenti e Reclami, il Questionario predisposto per la valutazione della sua Soddisfazione, la comunicazione verbale, ecc;
- informazione costante e trasparente sempre nel rispetto della cordialità e cortesia dei rapporti;
- rispetto di tutte le leggi e normative applicabili;
- rispetto della privacy;
- sicurezza della struttura, con particolare attenzione ad igiene e sanificazione di tutti gli ambienti

2. **Perseguire un continuo miglioramento** attraverso l'analisi annuale dei processi di erogazione delle prestazioni e ponendosi degli obiettivi quantificabili e misurabili da realizzare nel breve periodo e da verificare periodicamente, allo scopo di mettere in atto tempestivamente e qualora necessario, degli eventuali interventi correttivi.

Pertanto è indispensabile l'impegno della Direzione e di ciascun operatore nel migliorare la propria formazione, aggiornamento e crescita professionale, secondo le esigenze ed aspettative dei pazienti e del territorio che si intende servire.

Il **Centro Oculistico Pollio**, per supportare in modo accurato ed efficace quanto sopra esposto sta sviluppando ed implementando un Sistema di Gestione per la Qualità conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 ed ha messo in atto gli adeguamenti necessari per rispettare i requisiti strutturali, tecnologici e organizzativi stabiliti dalla Legge Regionale n. 32/2007 relativa all'Autorizzazione all'Esercizio Sanitario ed all'Accreditamento Istituzionale.

Per raggiungere tali obiettivi la Direzione:

- definisce i ruoli e le responsabilità;
- definisce obiettivi specifici;
- documenta i propri processi e le relative modalità operative;
- assicura un'adeguata formazione del personale;
- assegna ai vari processi le risorse adeguate;
- garantisce nel tempo il rispetto dei requisiti dei servizi;
- riesamina la Politica mediante la definizione e il riesame annuale di obiettivi specifici;
- procede periodicamente alla valutazione della soddisfazione dei Clienti e degli Operatori;
- persegue il miglioramento continuo tramite opportune azioni;

L'applicazione puntuale e convinta delle regole da parte di tutti, la continua tensione verso il miglioramento dei processi interni e delle prestazioni fornite, sono il presupposto indispensabile per raggiungere gli obiettivi indicati.

## **DESCRIZIONE DEL CENTRO**

Il **Centro Oculistico Pollio** si sviluppa su 2 livelli comunicanti tra loro per mezzo di ascensore e di scala interna.

Al piano terra si trovano:

- ingresso,
- accoglienza con sala di attesa,
- sala riunioni,
- servizi igienici per il paziente,
- 4 sale adibite a visite e ad esami diagnostico-strumentali e terapie,
- archivio,
- spogliatoi per il personale,
- amministrazione
- magazzino
- ripostiglio per materiali e attrezzature per pulizie e sanificazioni

Al primo piano trova luogo:

- il blocco operatorio,
- presala chirurgica,
- sala post chirurgica,
- servizi igienici,
- sala per il personale

## **TIPOLOGIE DI SERVIZI EROGATI**

Il **Centro Oculistico Pollio** esegue prestazioni:

- Diagnostiche
- Riabilitative
- Terapeutiche

### **Prestazioni Diagnostiche**

Si distinguono in :

- Visita pediatrica con Plusoptix (autorefrattometria ad infrarossi), visita ortottica con ausili tecnologici
- Visita oculistica completa per adulti (visus, tonometria e fundus)
- Diagnostica Strumentale:

- topografia corneale
- endotelioscopia corneale
- pachimetria corneale
- aberrometria corneale
- camera digitale
- fluorangiografia
- OCT anteriore e posteriore
- Angio – OCT
- Pupillometria
- Camera Digitale
- Campo visivo
- Plusoptix
- Ecobiometria non a contatto
- Ecobiometria a contatto

**Prestazioni Riabilitative** con l'utilizzo di fotostimolazione con ibis, flicker, fotobiomodulazione con Valeda lumithera

- ❖ Riabilitazioni per ipovedenti pediatrici (occhio pigro)
- ❖ Riabilitazioni per ipovedenti adulti (maculopatici)
- ❖ Riabilitazioni ortottiche per bambini ed adulti (stecche dei prismi, vetri striati di Bagolini, stecca del filtro rosso, esercizi riabilitativi)

### **Prestazioni Terapeutiche**

#### a) Laser

- Correzione miopia, ipermetropia, astigmatismo
- SLT (Laser, Trabeculoplastica Selettiva) per glaucoma
- Micropulsato sottosoglia iridex (maculopatie essudative diabetiche e post trombotiche)
- Micropulsato per ciclofototrattamento (per glaucoma)
- Argon Laser (lesioni retiniche)
- YAG Laser (Cataratte Secondarie, Iridotomia, vitreolisi)

#### b) Chirurgia

- Patologie palpebrali
- Patologie delle vie lacrimali
- Patologie Corneali
- Patologie della congiuntiva
- Patologia del Cristallino (Cataratta)
- Patologia della pressione oculare
- Patologia della Retina

### c) Infusionali

- Terapie Idroelettrolitiche
- Terapie ipotensionanti
- Auto emotrasfusioni con ossigeno/ozonoterapia (patologie degenerative oculari, cefalee vasomotorie con disturbi visivi, neuropatie periculari posterpetiche)

## PRINCIPI ISPIRATORI DEL CENTRO

Il **Centro Oculistico Pollio** si propone di erogare tali prestazioni ispirandosi ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici stabiliti dal DPCM 27/01/94 – “Direttiva Ciampi”, al rispetto della dignità e della privacy dei pazienti ed in particolare rispettosi e coerenti con i principi di:

- Eguaglianza

Le prestazioni ed i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto, religione e opinioni politiche

- Imparzialità

I servizi erogati sono improntati all'assoluto rispetto di obiettività, equità ed imparzialità

- Continuità

Servizi erogati in modo continuativo rispettando Leggi, Norme e Regolamenti nazionali e locali.

- Diritto di scelta

Tutti i cittadini che hanno deciso di fruire dei nostri servizi lo faranno in modo autonomo e liberale

- Informazione e Partecipazione

Il paziente viene informato sulle modalità di accesso e circa le prestazioni richieste. Inoltre ogni utente viene invitato a dare suggerimenti scritti o verbali per migliorare il nostro servizio. Il servizio Accettazione/Segreteria è sempre disponibile per qualsiasi esigenza e richiesta della utenza

- Efficienza ed Efficacia

Il **Centro** persegue i massimi livelli nell'offerta dei servizi erogati tramite un criterio di attenzione alla qualità delle prestazioni disponibili, alla professionalità del personale operante al suo interno ed all'uso di strumenti e di tecnologie di avanguardia.

- Comunicazione e Umanizzazione

Per il **Centro Oculistico Pollio** il paziente e le sue esigenze vengono prima di ogni altro aspetto. Il rapporto tra personale ed utente è basato sulla disponibilità e sull'abnegazione volta a risolvere i problemi del caso. Il paziente può contattare il Direttore o il personale amministrativo anche fuori gli orari di apertura, compresi i giorni festivi, chiamando ai numeri telefonici fissi o mobili di pubblico accesso.

**ORGANIZZAZIONE INTERNA**

<b>FUNZIONE</b>	<b>NOMINATIVO</b>
<b>Direzione Generale Direzione Sanitaria</b>	Cristian Pollio
<b>Specialisti in Oftalmologia</b>	Cristian Pollio
<b>Accettazione/Segreteria</b>	Alessandro Vinciguerra Viktoria Petrova
<b>Amministrazione/Logistica</b>	Martina Di Cola
<b>Responsabile Gestione Qualità</b>	Martina Di Cola
<b>Rischio Clinico</b>	Cristian Pollio
<b>Ortottista</b>	Michela Grandonico
<b>Ottico</b>	Vincenzo Centinaro
<b>Infermiere</b>	Stefano Ferrara Luana Santilli
<b>Consulenti esterni</b>	Giuseppina La Gatta (Anestesista) Paolo Carpineto (Oculista chirurgo) Roberto Domizio (Oculista chirurgo) Luigi Colangelo (Oculista chirurgo)

## PROCEDURA DI ACCESSO

### **Prenotazione**

Il paziente potrà richiedere la visita, gli esami diagnostici, le riabilitazioni, contattando il Centro o recandosi direttamente in struttura. Viene chiaramente rispettata la lista contenente i nomi di coloro che avevano appuntamenti già concordati ed inseriti nell'elenco dei prenotati. Le urgenze saranno valutate dal Direttore Sanitario ed eventualmente soddisfatte indipendentemente dall'Elenco dei Prenotati.

### **Lista di Attesa**

La Lista di Attesa è fortemente dipendente dalle prestazioni richieste o valutate necessarie a seguito di visita iniziale.

Per la iniziale visita oculistica il tempo massimo di attesa è di 2 settimane.

Le ulteriori indagini diagnostiche ed eventuali trattamenti laser, se in regime di urgenza, vengono effettuati contestualmente alla visita altrimenti hanno un tempo massimo di attesa di una ulteriore settimana.

I trattamenti chirurgici relativi ad iniezioni intravitreali di farmaco vengono eseguiti al massimo entro una settimana. La chirurgia della cataratta viene programmata con una o due sedute mensili.

### **Tempi di Attesa per l'erogazione della prestazione**

Il paziente già presente in sala di attesa viene invitato a raggiungere l'ambulatorio dall'ortottista assistente in oftalmologia per essere previsitato. Il tempo massimo di attesa rispetto all'orario previsto può essere di 10 minuti, per eventuale ritardo accumulato dalla precedente visita. In questo frangente l'utente viene trattato con gocce midriatiche e invitato ad accomodarsi in sala di attesa per permettere che il farmaco completi il suo effetto (20 minuti). A seguire completerà la visita oculistica recandosi presso l'ambulatorio del Medico Oculista.

### **Modalità di Accesso al Centro**

Per accedere al **Centro**, il paziente, previo appuntamento telefonico, o senza prenotazione se ricorre il caso di urgenza, si reca in struttura e gli addetti all'Accettazione provvederanno all'ingresso dell'utente se ricorrono le condizioni di sicurezza sanitaria (rispetto degli orari e del numero di posti disponibili in sala di attesa).

L'utente, una volta entrato, viene accolto da Accettazione che avrà premura nel registrare i suoi dati anagrafici ed amministrativi e di firmare l'autorizzazione all'utilizzo dei dati personali e sensibili, sottoponendo alla sua attenzione la specifica modulistica sulla Privacy

In tale contesto vengono anche esplicitati i tempi di attesa previsti per la prestazione richiesta.

Per qualsiasi esigenza di informazione l'utente può contattare i numeri telefonici del Centro o leggere le note informative riportate sul sito del **Centro Oculistico Pollio**

I pazienti e il **Centro** possono comunicare attraverso colloqui telefonici, per E mail, o con messaggi sui canali social. Qualsiasi necessità di colloqui in presenza tra utente e operatori del Centro deve essere concordata con prenotazione.



## **Modalità di pagamento**

I pazienti possono pagare attraverso soldi contanti, carta di credito o bancomat, assegni. Le prestazioni erogate con i relativi costi sono esposte su apposite bacheche predisposte in sala di attesa e nelle stanze visita.

## **Consenso Informato all'Atto Sanitario**

Il consenso informato ha come obiettivo la tutela del paziente e degli operatori sanitari coinvolti e si basa sui seguenti principi fondamentali:

- a) Informare il paziente sulle modalità delle procedure diagnostiche, riabilitative, terapeutiche e chirurgiche alle quali sarà sottoposto;
- b) Garantire la piena e consapevole adesione del paziente ai trattamenti previsti. Il paziente ha diritto di non essere sottoposto ad alcuna terapia senza aver espresso il proprio consenso in forma scritta.

In caso di minore o soggetto interdetto, il modulo predisposto dal **Centro Oculistico Pollio** dovrà necessariamente essere firmato da un genitore o dal tutore legale.

## **Privacy**

Il nostro Centro garantisce il pieno rispetto della Privacy in ottemperanza alle leggi vigenti. Il paziente ha il diritto alla massima riservatezza dei dati personali e sensibili e di quelli relativi alla sua Cartella Clinica. L'accesso ai dati (cartacei e/o informatici) è consentito solo ai professionisti sanitari, agli operatori del Centro ed agli Enti Pubblici preposti ad eventuali controlli.

## **IMPEGNI E STANDARD**

Tutto il personale del **Centro** si impegna a rispettare standard e impegni che la Direzione ha deciso di adottare, vale a dire:

- puntualità e rispetto degli impegni dichiarati ed assunti
- rispetto della privacy
- coinvolgimento del paziente nel piano assistenziale/terapeutico
- disponibilità, cortesia e attenzione nei confronti dei pazienti con particolare attenzione alla informazione che dovrà essere chiara, veritiera e comprensibile all'utenza.
- ascolto e massimo rispetto della dignità di ciascun paziente
- possesso e rispetto continuo dei requisiti definiti nel Manuale di Accreditamento (L.R-32/2007 e s.m. ed i.)
- manutenzione tempestiva della struttura, delle attrezzature e delle apparecchiature elettromedicali
- formazione e aggiornamento di tutto il personale sanitario
- monitoraggio periodico della soddisfazione del paziente

Per la valutazione di tali standard il **Centro** ha adottato un insieme di Indicatori di appropriatezza, di processo, di esito e di struttura i cui dati vengono raccolti ed analizzati periodicamente.

FATTORI STANDARD DI QUALITA'	VALORE STANDARD ATTESO	STRUMENTO DI VERIFICA
Accettazione	100 % dei Tempi previsti	Riscontro Amministrativo
Informazioni al paziente	Completezza e chiarezza	Questionario sulla qualità del servizio
Assistenza medica	Regolarità delle visite	Questionario sulla qualità del servizio
Assistenza riabilitativa	Regolarità delle prestazioni	Questionario sulla qualità del servizio
Rapporti umani	Rispetto privacy e dignità dell'utente	Questionario sulla qualità del servizio
Relazione con il personale	Cortesia e disponibilità degli operatori	Questionario sulla qualità del servizio

## MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Per rilevare in modo realistico e veritiero la soddisfazione dei propri utenti il **Centro Oculistico Pollio** ha predisposto un **questionario per la soddisfazione dell'utente**, che propone ai propri pazienti o in alternativa ai familiari/tutori degli utenti.

I questionari sono sempre disponibili in sala di attesa e, una volta compilati in forma anonima, potranno essere inseriti nell'apposito contenitore chiuso.

I questionari consegnati vengono elaborati dal Resp. Gestione Qualità al fine di valutare sia il livello di soddisfazione globale degli utenti, sia l'apprezzamento specifico dei singoli aspetti del servizio e prendere decisioni in merito che possano apportare miglioramenti.

La Direzione del **Centro Oculistico Pollio** è aperta al **dialogo con le associazioni di tutela dei pazienti** per discutere i risultati delle indagini di soddisfazione del cliente.

L'Organizzazione assicura la tutela dell'utente rispetto ad atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità dei servizi, garantendo la possibilità di sporgere **reclami** ed impegnandosi ad analizzarli e a dare tempestiva risposta al problema segnalato.

Il Centro, inoltre, incoraggia gli utenti, il proprio personale e tutti i portatori di interesse a **segnalare ogni problema**, disfunzione od eventuale anomalia, nonché possibili **suggerimenti**, che possano impattare **sulla qualità dei servizi erogati**, al fine di promuovere eventuali azioni di miglioramento.

Gli utenti che intendono fare una segnalazione o formalizzare un reclamo, possono compilare la "**Scheda per la segnalazione di suggerimenti e reclami**".

La scheda è disponibile presso la sala di attesa; una volta compilata, potrà essere inserita nell'apposito contenitore chiuso.

In caso di difficoltà l'utente può presentare verbalmente la propria segnalazione alla Direzione o ad un operatore del Centro che provvederà a trascriverla sull'apposita scheda,

insieme alle generalità dell'utente. L'utente o il suo familiare/tutor può anche richiedere un colloquio personale con la Direzione della struttura.

La Direzione provvederà ad analizzare le schede pervenute e, verificata la reale consistenza del problema, a coordinare le ricerche delle cause che lo hanno determinato, applicando, ove necessario delle azioni correttive che possano eliminare il problema o migliorare la situazione preesistente.

Ad ogni reclamo firmato e completo di dati di possibile corrispondenza, la Direzione provvederà a rispondere entro 60 giorni.

La tutela delle persone è ulteriormente garantita dalla possibilità che i pazienti hanno di rivolgersi ad associazioni di tutela quali:

- Tutela dei diritti del malato, sezione di Chieti C/O P.O. Colle Dell'Ara - Chieti Franco Fois. Tel.0871-358583 - e-mail: [aldo.cerulli@fastwebnet.it](mailto:aldo.cerulli@fastwebnet.it)
- Associazione No Profit Difesa del Malato: Numero verde 800.502.502 [ww.difesadelmalato.it](http://ww.difesadelmalato.it)
- CITTADINANZATTIVA ONLUS  
Via Imera 2 - 00183 Roma Tel 06.3671.81 Fax 06.3671.8333  
E-mail: [mail@cittadinanzattiva.it](mailto:mail@cittadinanzattiva.it) Web: <https://www.cittadinanzattiva.it>

### **Informazioni Generali**

Denominazione: Centro Oculistico Pollio

Sede legale, Amministrativa ed Operativa: Via F. Palizzi 9, 66100 – Chieti Scalo

Responsabile: Dott. Cristian Pollio, Oculista

E-mail: [polliocristian@gmail.com](mailto:polliocristian@gmail.com)

Sito WEB: [www.studioculisticopollio.it](http://www.studioculisticopollio.it)

Numeri telefonici per prenotazioni: 0871-451340; 339-6152620

### **Come raggiungerci:**

- a 10 minuti dall'uscita dell'autostrada A14 (uscita Chieti – Pescara Ovest) o dall'autostrada A25 (uscita Chieti) prendendo poi le relative direzioni per Chieti stazione.
- a 10 minuti a piedi dalla Stazione Ferroviaria Chieti Scalo seguendo Via Colonna fino all'incrocio con Via Palizzi.

### **Orari di apertura**

Lunedì, Giovedì e Venerdì: 9,00 – 13,30; 14,00 - 20,00

Martedì: 9,00 - 13,00; 15,00 - 19,00 (in funzione delle richieste)

Mercoledì: 14,00 - 18,00

Sabato: solo per urgenza

## Servizi di Cortesia - Comfort

- Parcheggio privato, disponibile per portatori di Handicap e per coloro che ne fanno richiesta
- Servizio telefonico gratuito, su richiesta
- Musica di sottofondo
- Erogatore automatico di disinfettante a base alcolica
- Pulizia e sanificazione giornaliera di ambienti e arredi
- Ambienti climatizzati
- Monitor in sala di attesa per informazioni su prestazioni e organizzazione del Centro
- Distributore di acqua potabile

## Dove siamo

