



CARTA DEI SERVIZI POLIAMBULATORI Polo territoriale Città di Imola

Gentile Signora, Egregio Signore, questa carta ha lo scopo di darle il benvenuto, illustrare l'organizzazione dell'assistenza, le attività svolte e chiederLe cortesemente di collaborare al Patto della Qualità con un comportamento responsabile e corretto.

CUP TELEFONICO Numero Verde 800 040606

Punto di ascolto Accoglienza Poliambulatori

Telefono: 0542 604010

Padiglione 1 Ex Direzione sanitaria Lolli - P.le G. dalle Bande Nere angolo Via Saffi

Sede: Piano primo - Centralino: 0542 662111

Coord. Assistenziale: CPSE - Email: caposala.ambov@ausl.imola.bo.it

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

I Poliambulatori Polo Territoriale Città di Imola si trovano in prossimità del centro e della Rocca Sforzesca di Imola, al primo piano della Palazzina storica che ha ospitato la Direzione sanitaria dell'ex Ospedale psichiatrico Luigi Lolli. Sono raggiungibili salendo la scalinata storica e svoltando nel corridoio di sinistra dell'atrio del primo piano o con ascensore posto sotto ai portici, superato l'atrio del piano terra.

La struttura Poliambulatoriale, oltre ad accogliere Ambulatori di dermatologia, fisiatria, oculistica, odontoiatria, ortodonzia, ortopedia, ed otorinolaringoiatria, dispone di un Punto di Accoglienza (accettazione amministrativa), di una sala d'attesa e dei locali di servizio.

Al momento dell'arrivo, La preghiamo di rivolgersi al Punto di Accoglienza per la verifica dei documenti di accesso (prenotazione, ticket, compilazione della autocertificazione di esenzioni per età/reddito/disoccupazione, consenso privacy) e per ulteriori indicazioni. In seguito, sarà invitato ad attendere in sala d'attesa la chiamata all'ambulatorio. Ulteriori eventuali visite, controlli o prestazioni potranno essere direttamente programmati dai diversi ambulatori specialistici presenti.

Nell'invitarla alla puntualità, Le ricordiamo che i tempi di erogazione delle prestazioni possono subire variazioni rispetto a quanto programmato e pertanto è talora possibile una dilatazione dell'attesa.

Il personale medico, infermieristico e amministrativo degli ambulatori si impegna per garantirle un servizio ottimale e Le richiede rispetto per il proprio lavoro e per gli altri cittadini presenti.

In tal senso, Le ricordiamo che, nel caso sia impossibilitato a presentarsi all'appuntamento, dovrà effettuare la disdetta al Cup, anche telefonicamente al Numero Verde 800 040606, almeno 2 giorni lavorativi prima dell'appuntamento fissato o le sarà inviata una sanzione amministrativa pari all'importo del ticket anche qualora lei risultasse esente, come definito dalla normativa regionale in materia.

Orari di accesso:

Lunedì – Mercoledì - Giovedì dalle 8 alle 18 / Martedì – Venerdì dalle 8 alle 14 / Sabato dalle 8 alle 13

Accesso alle prestazioni

Presso i Poliambulatori o in consulenza specialistica esterna accedono utenti:

- esterni (prenotazione CUP o interna);
- inviati dal Pronto Soccorso Generale;
- ricoverati presso l'Ospedale di Imola;
- in carico al Day Service Medico e Oncologico
- in carico alla Medicina Riabilitativa;
- ospiti di Case Protette convenzionate.

AMBULATORI - Sono prenotabili al CUP:

Visite/Prestazioni: Dermatologiche, Fisiatriche, Odontoiatriche, Ortodontiche, Ortopediche, Ortottiche, Oculistiche, Otorinolaringoiatriche.

AMBULATORIO DERMATOLOGICO

Orari di accesso: Lunedì – Mercoledì – Giovedì dalle 8 alle 18; Martedì – Venerdì dalle 8 alle 14.

Prestazioni:

- visite dermatologiche, valutazione esami, medicazioni;
- piccoli interventi ambulatoriali (biopsie, crioterapia, cauterizzazione, asportazione radicale).

AMBULATORIO FISIATRICO

Orari di accesso: Lunedì – Martedì – Giovedì – Venerdì dalle 8 alle 13 e dalle 14 alle 17

Prestazioni:

- visite fisiatriche, valutazione esami, medicazioni;
- prescrizione protesi, ortesi, effettuazione collaudi, infiltrazioni.

AMBULATORIO ODONTOIATRICO

Orari di accesso: Lunedì – Martedì – Mercoledì dalle 8 alle 15 - Venerdì dalle 8 alle 13

Prestazioni:

- visite odontoiatriche, rx, medicazioni;
- estrazioni – ricostruzioni dentali;
- ablazione tartaro;

- inserzione – rimozione protesi dentale

AMBULATORIO ORTODONTICO

Orari di accesso: Lunedì – Mercoledì dalle 8 alle 17 - Martedì dalle 8 alle 14

Prestazioni:

- visite ortodontiche, impronte, controlli apparecchi;
- applicazione, trattamento, riparazione apparecchi fissi e mobili.

AMBULATORIO ORTOPEDICO

Orari di accesso: Martedì – Venerdì dalle 8 alle 14 - Sabato dalle 8 alle 12

Prestazioni:

- visite ortopediche, valutazione esami, valutazione protesica;
- artrocentesi, bendaggi, infiltrazioni.

AMBULATORIO ORTOTTICO

Orari di accesso: Lunedì - Giovedì dalle 8 alle 17 - Venerdì dalle 8 alle 14

Prestazioni:

- studio del campo visivo;
- visite e controlli ortottici (esclusivamente a prenotazione diretta con richiesta del Medico di Medicina Generale o del Medico Oculista).

AMBULATORIO OCULISTICO

Orari di accesso: Lunedì – Mercoledì dalle 8 alle 18 - Martedì – Giovedì – Venerdì dalle 8 alle 14

Prestazioni:

- visite oculistiche, valutazione esami;
- esame complessivo dell'occhio.

AMBULATORIO OTORINOLARINGOIATRICO

Orari di accesso: Sabato dalle 8 alle 13

Prestazioni:

- visite otorinolaringoiatriche, valutazione esami;
- controllo epistassi e cauterizzazioni;
- esami audiometrici
- irrigazioni orecchio, estrazioni tappi cerume.

TUTELA DELLA PRIVACY

Le notizie sulla Sua salute possono essere fornite solo a Lei o a persona da Lei designata. In caso di ricovero ordinario, se lo desidera, può chiedere all'Infermiere che non sia reso noto il suo stato di ricovero.

Come previsto dall'articolo 13 UE 2016/679, le informazioni sulla protezione e sul trattamento dei dati personali degli assistiti da parte dell'Azienda USL di Imola, sono visionabili nel sito dell'Azienda www.ausl.imola.bo.it-Sezione "Privacy".

Inoltre, possono essere visionate e ritirate in copia presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico in V.le Amendola 2 Imola, nonché presso le portinerie di tutti i presidi dell'Azienda USL di Imola.

DIRITTO AL CONSENSO INFORMATO

Il nostro servizio intende tutelare il diritto all'esercizio del consenso informato, fondamentale per poter effettuare le prestazioni richieste e/o necessarie per la tutela della salute dell'assistito. L'assenza di tale consenso potrebbe compromettere l'erogazione delle prestazioni sanitarie.

ESENZIONI PAGAMENTO TICKET

- prestazioni seguite da ricovero;
- prestazioni riferite a infortuni sul lavoro;
- prestazioni riferite a soggetti esenti per patologia e/o reddito e altre condizioni previste dalla normativa vigente;
- prestazioni riferite alle persone straniere temporaneamente presenti (STP) se indigenti ed ai sensi della normativa vigente.

Eventuali ticket dovranno essere pagati con sollecitudine presso il CUP/Cassa negli orari di apertura, o alla cassa automatica, sempre attiva, utilizzando il foglio di pagamento.

IL PATTO DI QUALITÀ

Le garanzie dei Poliambulatori

- Relazioni personali di cortesia, disponibilità, attenzione alla dignità personale: privacy, cultura e religione.
- Impegno di controllo globale da un punto di vista assistenziale, organizzativo ed igienico-sanitario.

I doveri dei pazienti e dei familiari

- Rispetto degli altri utenti
- Rispetto dei professionisti e dell'organizzazione del lavoro.
- Rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi.
- Rispetto dei divieti (fumo, rumore, disturbo)

Segnalazioni (suggerimenti, reclami, elogi, sicurezza degli ambienti e delle cure)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), il Comitato Consultivo Misto (CCM) e lo staff Qualità Aziendale, sono garanti del patto di qualità: accolgono le segnalazioni, promuovono le azioni di miglioramento e verificano il gradimento della degenza con il questionario annuale della qualità percepita. URP e CCM si trovano presso la Direzione Generale - Ospedale Vecchio Viale Amendola, 2, Imola, tel. 0542 604121, fax 0542 604247, e-mail: urp@ausl.imola.bo.it.