

Morana Salus s.r.l.

MoranaSalus
Poliambulatorio

POLIAMBULATORIO CHIRURGIA AMBULATORIALE

CARTA DEI SERVIZI

rev.01 del 07/05/2024



- ✓ Amministratore : Baldassare Russo
- ✓ Direttore sanitario: Dott. Giuseppe Pandolfo

Per maggiori informazioni

0923.1966135 

www.moranasalus.it 

Contrada Conca, 348 
Marsala (Trapani) – 91025

info@moranasalus.it
accettazione@moranasalus.it





MoranoSalus



1. PRINCIPI FONDAMENTALI
2. LA STRUTTURA
3. IL PERSONALE
4. MISSION
5. OBIETTIVI
6. ATTIVITÀ SANITARIA
7. SERVIZI
8. MODALITA' DI PRENOTAZIONE
9. STANDARD DI QUALITÀ
10. DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE
11. SEGNALAZIONI E RECLAMI
12. QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE
13. RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY
14. NORMATIVE DI RIFERIMENTO
15. DOVE SIAMO



1. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Poliambulatorio Morana Salus a Marsala (Trapani) nasce nel 2015 da un'idea di alcuni medici specialisti con l'obiettivo di concentrare in un unico luogo diversi servizi di alta qualità al fine di proporre una risposta quanto più completa all'utente che ne fa richiesta.

In una prima fase, il Poliambulatorio Morana Salus si è concentrato nel realizzare una struttura all'avanguardia con tecnologia diagnostica e terapeutica innovativa, affidandosi alla passione, l'entusiasmo e le competenze di Medici Specialisti, con il costante obiettivo di "prendersi cura delle persone".

Dal 2023 con la nuova dotazione di sale chirurgiche, effettuiamo interventi ambulatoriali.

2. LA STRUTTURA

Il Poliambulatorio Morana Salus a Marsala (Trapani) è strutturato in diverse aree che operano in stretto contatto tra loro. L'attività principale sono le visite specialistiche, medici e specialisti provenienti da importanti realtà locali e non, collaborano con il Poliambulatorio Morana Salus a Marsala (Trapani) per agire con una visione d'insieme a vantaggio della salute della persona. Il Poliambulatorio Morana Salus a Marsala (Trapani) per poter offrire un ampio ventaglio di servizi si avvale di alcune convenzioni con rilevanti centri medici vicini al Poliambulatorio convenzionati con l'ASP e non.

Composizione del Poliambulatorio

- 1 sala d'attesa •
- 1 accettazione •
- 1 sala conferenze •
- 1 ufficio amministrativo/segreteria •
- 1 direzione sanitaria •
- 4 ambulatori per medici specialisti •
- 2 ambulatori chirurgici (con annessi locali di servizio) •
- Spogliatoi personale con bagno •
- Servizi per disabili •
- Locali tecnici •
- Depositi per sporco e pulito •



3. IL PERSONALE

Il Poliambulatorio Morana Salus è coordinato dalle seguenti figure:

- Amministratore Unico/Rappresentante Legale
- Direttore Sanitario

L'organico del personale è stabilito dalla Direzione stessa, in rapporto alle esigenze e al fabbisogno del Poliambulatorio.

Per l'erogazione dei servizi, il Centro si avvale di Addetti al Servizio di Segreteria e Accettazione (Front Office).

4. MISSION

Il Poliambulatorio Morana Salus, fonda la propria concezione del "Servizio alla Persona" sulla centralità del paziente, sulla tutela e cura del suo diritto alla salute & benessere, attraverso la sua presa in carico nel rispetto delle caratteristiche individuali e l'esecuzione di una vasta gamma di prestazioni d'ambito preventivo, diagnostico e curativo. Il Centro si adopera per garantire l'accessibilità e l'appropriatezza delle cure in termini di spesa, tempistiche di erogazione e qualità del servizio, ponendo alla base della propria attività il miglioramento continuo del valore ed efficacia dei Servizi attraverso il lavoro di un team di medici specialisti e un organico tra professionisti e operatori in grado di rispondere con competenza e celerità a tutte le esigenze legate alla salute nel rispetto dei più elevati standard qualitativi e tramite l'adeguamento continuo ai progressi delle tecnologie e l'incremento costante della sicurezza interna e dell'efficienza organizzativa.

5. OBIETTIVI

Gli obiettivi del Poliambulatorio Morana Salus sono i seguenti:

- garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato, attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate;
 - soddisfare le esigenze dell'utenza, sia per le prestazioni diagnostiche che ambulatoriali, attraverso una corretta risposta gestionale al continuo modificarsi delle richieste;
 - conseguentemente monitorare costantemente e adeguare i fattori produttivi, sia in termini di risorse umane che in termini di risorse tecnologiche;
- garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso: la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi; i tempi di attesa e le procedure di prenotazione certi e trasparenti; il rispetto degli orari concordati per le prestazioni; la possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista al quale affidarsi; la refertazione immediata o in tempi brevi delle prestazioni diagnostiche; un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio; la professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e la disponibilità a fornire informazioni adeguate; il rispetto della privacy.
- raggiungere e mantenere gli standard di prodotto e di servizio così come programmati, e perseguire un miglioramento continuo.

6. ATTIVITA' SANITARIA

Il Poliambulatorio Morana Salus eroga prestazioni sanitarie come di seguito riportato:

Branche Specialistiche:

» Allergologia » Cardiologia » Chirurgia Generale
» Dermatologia » Diabetologia » Endocrinologia
» Gastroenterologia » Geriatria » Neurologia » Oculistica »
Ortopedia » Otorinolaringoiatria » Pneumologia » Urologia

Consulenze Ambulatoriali:

» Dietetica e Nutrizione » Ginecologia
» Neuropsichiatria Infantile » Psicologia » Reumatologia

Ambulatorio Chirurgico:

» Chirurgia plastica ed estetica » Chirurgia urologica
» Chirurgia Ortopedica » Chirurgia oculistica
» Chirurgia gastroscopica ed endoscopica

7. SERVIZI

Orario di Apertura Morana Salus è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 13 e dalle ore 15 alle 19, il sabato dalle ore 9 alle ore 13.

Il Servizio Informazioni della nostra Accettazione è il tramite primo tra il Paziente e la Struttura e risponde con disponibilità e competenza alle esigenze dell'utente.

Per avere informazioni sui servizi sanitari e prenotare visite e prestazioni specialistiche: contattare telefonicamente lo 09231966135 e 3201152852 in orario di apertura.

8. MODALITA' DI PRENOTAZIONE

Sarà possibile avere informazioni sulle prestazioni medico-sanitarie e orari di visita degli Specialisti;

- prenotazioni telefoniche e chiarimenti su modalità e tempi d'attesa delle prestazioni richieste;
- informazioni su tariffe e preventivi sui check-up personalizzati;
- accettazione ed espletamento delle pratiche necessarie per dare seguito alle prestazioni specialistiche;
- incasso importi relativi ai servizi sanitari erogati;
- consegna dei referti.

È inoltre possibile richiedere informazioni e prenotare visite specialistiche e prestazioni sanitarie on-line:

tramite il sito www.moranasalus.it

inviando una e-mail a accettazione@moranasalus.it

tramite google

tramite Miodottore

nel massimo rispetto della privacy.

9. STANDARD DI QUALITA'

Il Poliambulatorio Morana Salus si impegna a garantire standard di qualità adeguati che rispettano e tutelano i diritti degli utenti e in particolare:

- **COMUNICAZIONE:** Il personale è sempre aggiornato e a disposizione per assistere ed informare gli utenti, garantendo la massima trasparenza su modalità di accesso, tariffari, liste di attesa e domande generiche sugli aspetti operativi del Poliambulatorio. La Direzione si impegna a rispondere a reclami e segnalazioni entro 15 giorni.
- **ACCOGLIENZA:** Il personale deve comportarsi con cortesia, sollecitudine, competenza e professionalità anche secondo le linee guida del Codice Etico aziendale.

I • **COMFORT E IGIENE:** Lo spazio del Poliambulatorio è disposto e organizzato in modo da accogliere l'utenza in ambienti comodi e puliti, rispettando gli spazi necessari per lo svolgersi delle attività.

• **DIGNITÀ E PRIVACY DEL PAZIENTE:** I dati personali e sensibili del paziente sono conservati in forma cartacea e digitale. Le pratiche cartacee sono conservate in appositi archivi protetti e accessibili al solo personale autorizzato e previo motivazioni giustificate. I dati conservati in forma digitale sono raccolti in database protetti da password e da appositi sistemi informatici, e consultabili solo da personale autorizzato previo motivazioni giustificate. Il personale è vincolato a segreto professionale. Gli ambulatori di terapia strumentale sono mantenuti chiusi durante l'erogazione della prestazione. Il Poliambulatorio è munito di spogliatoi e servizi igienici predisposti per gli utenti diversamente abili. A ciascun paziente in attesa di prestazione presso il Centro è assegnato un numero di chiamata per evitare la comunicazione di dati sensibili (nome, cognome) al momento dell'erogazione. Il Poliambulatorio adotta tutte le direttive per essere in linea con la nuova normativa privacy in vigore, nominando un Data Protection Officer (DPO), contattabile all'indirizzo mail info@moranasalus.it.

• **PROFESSIONALITÀ, ACCURATEZZA E COMPLETEZZA:** I Medici Specialisti devono costantemente mantenere un comportamento in linea e con il Codice Deontologico dell'Ordine dei Medici. Sono state predisposte inoltre misure per accrescere e sensibilizzare l'aspetto dell'umanizzazione nei confronti dei pazienti tramite apposita formazione e con la divulgazione di un manuale interno.

- **FORMAZIONE:** Il Poliambulatorio si avvale di personale medico e paramedico qualificato e costantemente aggiornato grazie a corsi (ECM) previsti per legge e alle necessità derivanti dalle attività svolte. Sono inoltre garantiti costanti aggiornamenti sui servizi erogati all'interno della struttura e secondo le linee guida validate. Il personale di accettazione è aggiornato grazie a riunioni interne per garantire la massima trasparenza all'utenza. Il personale è tenuto a rispettare gli orari concordati in sede di prenotazione delle prestazioni.

- **EFFICIENZA (TEMPESTIVITA' E PUNTUALITÀ):** Il Poliambulatorio si impegna a garantire tempi di attesa brevi. La puntualità nella fruizione del servizio è un valore che l'organizzazione intende come fondamentale per garantire qualità all'utenza ed è costantemente monitorata grazie a verifiche ispettive interne. La tempestività si traduce anche nella refertazione e consegna immediata per tutte le prestazioni .

- **GESTIONE DELLE EMERGENZE:** Nel caso di emergenze tecniche e organizzative il Poliambulatorio si pone come standard di qualità l'erogazione della prestazione entro 14 giorni. Gli standard di qualità sono monitorati grazie a questionari periodicamente somministrati all'utenza, verifiche ispettive interne e registri interni di controllo. In particolare, in ottica di mantenere il paziente al centro delle attività, vengono somministrati periodicamente questionari di soddisfazione per raccogliere le opinioni dell'utenza. Sono infine predisposti e presenti negli spazi comuni moduli di reclamo-osservazione-suggerimento.

10.DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

Il Poliambulatorio Morana Salus eroga servizi all'Utenza nel rispetto delle norme legali al fine di tutelare i diritti del paziente, con riferimento alla Direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 e dalla Carta Europea dei Diritti del Malato (2002).

Diritti del paziente

1. DIRITTO ALLE CURE: ciascun utente ha il diritto di ricevere cure appropriate e basate sulle evidenze (Evidence Based Medicine), con attenzione e professionalità, senza discriminazione di età, genere, etnia, religione e orientamento politico e sessuale.

2. DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO: gli utenti hanno il diritto di essere a conoscenza delle tempistiche secondo le quali potranno ricevere cura e assistenza. Nel caso di criticità (problematiche o ritardi) i pazienti saranno prontamente avvisati.

3. DIRITTO ALLA PARTECIPAZIONE: ogni utente ha il diritto di partecipare in modo consapevole, attivo e sicuro alle cure.

4. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE: ogni utente ha il diritto di essere informato sul proprio stato di salute, sui benefici e rischi dei trattamenti, sulle potenziali alternative e sui percorsi riabilitativi terapeutici conseguenti.

5. DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA: ciascun utente ha il diritto di scegliere tra diverse procedure e trattamenti sulle basi della corretta informazione, comunicata in modo comprensibile, tempestivo e adeguato all'interlocutore. Il paziente ha inoltre il diritto di rifiutare i trattamenti proposti (totalmente o parzialmente) e di essere informato sulle potenziali conseguenze del rifiuto e delle alternative.

6. DIRITTO A CURE CENTRATE SUL PAZIENTE: ciascun utente ha il diritto a programmi diagnostico-terapeutici il più possibile adattati alle proprie esigenze personali e ad un'assistenza dignitosa e umana.

7. DIRITTO ALL'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE CLINICA: ciascun utente ha il diritto, al momento dell'erogazione della prestazione, di ricevere un referto clinico scritto in maniera comprensibile, con informazioni utili per il percorso di cura. Inoltre il paziente ha il diritto di richiedere una copia della documentazione clinica in ogni momento.
8. DIRITTO DI OPINIONE: l'utenza ha il diritto di esprimere un proprio giudizio personale secondo le modalità espresse nella presente Carta dei Servizi, compilando l'apposito modulo messo a disposizione e consegnandolo presso la Direzione.

Doveri del paziente

L'Utenza del Poliambulatorio Morana Salus, in ottica di un continuo miglioramento a favore della stessa e di collaborazione, ha il dovere di:

1. MANTENERE UN COMPORTAMENTO IDONEO: si prega di mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso nei confronti degli altri pazienti, del personale di segreteria o sanitario, delle attrezzature, degli ambienti. Si ricorda inoltre che è vietato fumare all'interno degli ambienti e nelle adiacenze dell'ingresso.
2. RISPETTARE LE INDICAZIONI: attenersi alle indicazioni terapeutiche e comportamentali ricevute per facilitare l'esito positivo delle cure.
3. COMUNICAZIONE: si prega di comunicare con trasparenza e fiducia dubbi relativi alle cure proposte, alle modalità interne del Poliambulatorio e ad eventuali problemi (sanitari od organizzativi) insorti durante la permanenza presso la struttura.
4. RISPETTO DELL'ORGANIZZAZIONE: è dovere di ciascun utente con prestazione prenotata presso la Struttura di recarsi all'orario e al giorno prestabilito per l'erogazione presso l'accettazione ed effettuare le pratiche burocratiche, compreso il saldo della tariffa. Nel caso sia impossibilitato a presentarsi è tenuto a disdire l'appuntamento il prima possibile per rendere nuovamente fruibile la prestazione ad altri utenti al fine di abbattere le liste di attesa.

11.SEGNALAZIONI E RECLAMI

Il Poliambulatorio verifica periodicamente il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, all'ambiente e al personale. Il materiale viene raccolto e analizzato dalla Direzione della Struttura, che provvederà ad apportare le modifiche necessarie atte a mantenere gli standard di qualità.

12.QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

Il Poliambulatorio verifica periodicamente il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, all'ambiente e al personale. Il materiale viene raccolto e analizzato dalla Direzione della Struttura, che provvederà ad apportare le modifiche necessarie atte a mantenere gli standard di qualità.

13.RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Il Poliambulatorio si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili. Il Poliambulatorio adotta tutte le direttive per essere in linea con la nuova normativa privacy in vigore, nominando un Data Protection Officer (DPO), contattabile all'indirizzo mail info@moranasalus.it.

14. NORMATIVE DI RIFERIMENTO

◊ Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal DL 517/93, in particolare l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini ◊ Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" ◊ DPCM 11/10/94 "Principio per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico" in G.U. no 261 dell'8/11/1994 ◊ Legge n.196 del 30/06/2003 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali" ◊ Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal DL 517/93, in particolare l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini ◊ UNI EN ISO 9001:2008 ◊ D.Lgs. 196/2003 ◊ Decreto legge 81 (9 aprile 2008) emanato in attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro ◊ Decreto n. 37 del 22 gennaio 2008 (ex Legge 46/90; attuata con il regolamento di cui al D.P.R. 6 dicembre 1991, n. 447) Norma per la sicurezza degli impianti ◊ D. Lgs 241/00 Norme in materia di radiazioni ionizzanti ◊ D. Lgs. 493/96 Prescrizioni minime per la segnaletica di sicurezza e/o di salute sul luogo di lavoro ◊ D. Lgs.22/97 (e successive modificazioni e integrazioni) Attuazione direttive CEE sui rifiuti, sui rifiuti pericolosi, sugli imballaggi e sui rifiuti di imballaggio ◊ D.Lgs 24 febbraio 1997, n.46 ◊ Legge 13/89 Disposizione per favorire il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici ◊ Decreti 890 del 17 giugno 2002 e 463 del 17 aprile 2003 sull'Accreditamento Istituzionale.

15. DOVE SIAMO

Il Poliambulatorio Morana Salus si trova a Marsala,
Contrada Conca, 348, 91025 (Trapani)

09231966135

info@moranasalus.it

accettazione@moranasalus.it

