



# ADVANT.MEDICAL

## CARTA DEI SERVIZI

AMBULATORIO INFERMIERISTICO POLIMEDICO

### ADVANT.MEDICAL srls



**SOMMARIO**

Introduzione.....	4
1. QUADRO NORMATIVO.....	6
1.1 <i>Principali riferimenti di legge in materia di "carta dei servizi"</i> .....	6
2. MISSION E VISION.....	7
2.1 <i>Mission</i> .....	7
2.2 <i>Vision</i> .....	8
3. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	9
4. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....	11
4.1 <i>Il percorso della salute</i> .....	11
4.2 <i>Team di lavoro</i> .....	12
4.3 <i>Organizzazione e logistica</i> .....	14
4.4 <i>Partner</i> .....	16
5. QUALITA' CERTIFICATA.....	17
6. PRESTAZIONI.....	19
A. <i>NOMENCLATORE TARIFFARIO PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE</i> .....	-
7. PRESTAZIONI AMBULATORIALI .....	20
7.1 <i>Occorrente per accettazione</i> .....	20
7.2 <i>Modalità di accesso agli esami ematici e biologici</i> .....	20
7.3 <i>Orario prestazioni e prelievi</i> .....	22
7.4 <i>Preparazione alle prestazioni</i> .....	22
7.4.1 <i>Prelievi di sangue</i> .....	22
7.4.2 <i>Prelievi di urine</i> .....	23
7.4.3 <i>Raccolta feci</i> .....	24
7.5 <i>Ritiro risultati analisi</i> .....	25
8.AMBULATORIO POLIMEDICO .....	26
8.1 <i>Occorrente per accettazione</i> .....	26

8.2	<i>Modalità di accesso alle prestazioni</i>	27
8.3	<i>Orario di esecuzione e preparazione alle prestazioni</i>	27
8.4	<i>Ritiro referti</i>	27
8.5	<i>Tariffe delle prestazioni</i>	27
8.6	<i>Confort</i>	28
9.	MECCANISMO DI TUTELA E VERIFICA	29
9.1	<i>Diritto all'informazione- consenso informato</i>	29
9.2	<i>Diritto alla riservatezza</i>	29
9.3	<i>Doveri degli Utenti</i>	30
9.4	<i>Reclami</i>	32
9.5	<i>Indagini sulla soddisfazione degli Utenti</i>	32
10.	LA CARTA DEGLI IMPEGNI	33
10.1	<i>Gli standard di qualità e gli impegni di miglioramento</i>	33
10.2	<i>Standard di qualità di logistica</i>	35
10.3	<i>Standard di qualità gestionale</i>	36
10.4	<i>Standard di qualità dei servizi e delle prestazioni</i>	37
10.5	<i>Standard di qualità delle attività di relazione con il pubblico</i>	39
10.6	<i>Impegni di miglioramento</i>	42
	NOTIZIE UTILI	44
	UBICAZIONE	45

## *INTRODUZIONE*

La “Carta dei Servizi” dell'Ambulatorio Infermieristico “ADVANT.MEDICAL S.r.l.s.” è rivolta a facilitare agli Utenti l'utilizzo dei servizi offerti. Inoltre, può essere considerata uno strumento a tutela del diritto alla salute, in quanto attribuisce al Cittadino-Utente la possibilità di un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

Attraverso questo documento, si intende favorire comportamenti tesi a migliorare il rapporto tra l'Ambulatorio e gli Utenti.

La presentazione della “Carta dei Servizi” offre pertanto l'occasione di stabilire una sorta di patto tra Utenti, operatori e amministratori per realizzare una Sanità sempre più attenta all'esigenza di qualità del servizio.

Ciascun Utente può visionare la presente “Carta dei Servizi”, verificarne l'effettiva applicazione, oltre che ricevere eventuali chiarimenti ed ogni informazione utile, telefonando ai numeri indicati all'interno di questo documento.

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate a **Luglio 2020**.

Il presente documento ha validità indeterminata nel tempo; esso deve essere interpretato in chiave dinamica, in quanto sarà soggetto a continui momenti di verifica, aggiornamento ed integrazione, sia sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione (perseguimento degli obiettivi di miglioramento), sia a causa di variazioni delle attività svolte (servizi, orari, ecc.), e sia a seguito di mutamenti del quadro normativo di riferimento.

Gentile Utente,

ho il piacere di presentarLe la nostra “[Carta dei Servizi](#)”.

Questo strumento, grazie anche alla Sua gentile e preziosa partecipazione, ci consente di migliorare la qualità dei servizi offerti.

Obiettivo della nostra quotidiana attività è offrirLe una qualificata, assistenza attraverso la competenza, la professionalità e le doti umane di coloro che, a vario titolo, operano al nostro interno.

La sfida che ci viene proposta è quella di mantenere alto il livello dei nostri servizi.

Lo strumento che può rispondere a questa sfida è quello della Qualità vissuta come impegno strategico di tutta l’azienda nel realizzare insieme la soddisfazione degli Utenti, l’ottimizzazione dei costi, la motivazione e il coinvolgimento degli operatori.

Naturalmente, puntare sul miglioramento continuo della qualità non può prescindere dal riconoscere che il buon livello dell’Ambulatorio soddisfa bisogni regionali ed extraregionali e gode di punte di vera e propria eccellenza.

Nel ringraziarLa per la fattiva collaborazione, consideri il nostro personale a Sua disposizione anche per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella “Carta dei Servizi”.

Il Responsabile di Struttura

*Giuseppe Landolfi*

## 1. QUADRO NORMATIVO

### 1.1 PRINCIPALI RIFERIMENTI DI LEGGE IN MATERIA DI "CARTA DEI SERVIZI"

La Carta dei Servizi della ADVANT.MEDICAL S.r.l.s. è stata redatta ai sensi della normativa di legge, di cui si elencano i principali riferimenti normativi:

>> Legge 7 agosto 1990, n. 241 ("Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi"), che ha dettato nuove regole per i rapporti tra i cittadini e le amministrazioni.

>> Decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 ("Riordino della disciplina in materia sanitaria" e successive modificazioni ed integrazioni - decreto legislativo 7 dicembre 1993, n. 517), che rivede il tessuto organizzativo del Servizio Sanitario Nazionale, istituendo le aziende unità sanitarie locali e le aziende ospedaliere, e che colloca il sistema organizzativo dei servizi a supporto del miglioramento, delle prestazioni e della tutela dei diritti del cittadino.

>> Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"), che individua i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione.

>> Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994 ("Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico"), che definisce i principi e le modalità per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico.

>> Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 ("Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari").



>> Linee Guida N.2/95 "Attuazione della Carta dei Servizi nel SSN" che precisa meglio l'interpretazione del precedente decreto ed espone una serie di esemplificazioni per facilitare l'applicazione e la diffusione della Carta dei Servizi.

## 2. MISSION E VISION

### 2.1 MISSION

La Mission della ADVANT.MEDICAL S.r.l.s. consiste nel dare risposte tempestive, appropriate e personalizzate alle esigenze dell'utenza, attraverso un'organizzazione flessibile e trasparente ed attraverso personale qualificato e tecniche infermieristiche all'avanguardia.

Il ricorso ad appropriate diagnosi infermieristiche contribuisce al benessere dell'individuo e consente un forte risparmio per l'intera collettività, in quanto permette di effettuare azione di prevenzione, soprattutto per alcune patologie per le quali risulta complesso l'intervento differito nel tempo. Il progredire delle tecniche infermieristiche e le aspettative di migliore qualità della vita dei cittadini contribuiscono ad una maggiore e più sofisticata richiesta di prestazioni, cui la struttura risponde ponendo massima attenzione all'utenza, accogliendone le richieste e cercando di soddisfarne al meglio le esigenze di qualità e di tempistica delle prestazioni. La ADVANT.MEDICAL S.r.l.s. realizza la propria mission nella logica del miglioramento continuo, scegliendo di praticare l'intera azione gestionale e organizzazione aziendale all'insegna dei seguenti valori fondanti:

- centralità della persona: informazione chiara e corretta; coinvolgimento dell'utenza nella valutazione del servizio offerto; rispetto della dignità umana; importanza del rapporto umano e, in particolare, della relazione infermiere - paziente;
- efficacia ed efficienza dell'organizzazione: elevata professionalità del personale infermieristico e tecnico; tecnologie e strumentazioni d'avanguardia; programmazione e controllo di servizi offerti e risorse, secondo criteri di appropriatezza e di costo/efficacia, sulla base delle evidenze scientifiche (ove applicabili) e nell'ambito dei livelli essenziali di assistenza, individuati dal PSN e dal PSR;

- qualità clinico - assistenziale: appropriatezza, efficienza, qualificazione delle risorse umane, attraverso programmi di formazione ed aggiornamento; equità ed etica professionale;
- trasparenza: visibilità e certezza di procedure ed impegni dell'organizzazione garantiti mediante l'impiego di strumenti adeguati.

## 2.2 VISION

La struttura intende procedere su un percorso evolutivo di crescita al fine di offrire servizi di elevata qualità garantendo all'utenza, ambiente e trattamento adeguati alle aspettative di accoglienza, tempestività, certezza del risultato ed affidabilità.

La vision della ADVANT.MEDICAL S.r.l.s. consiste nell'essere e voler *divenire*:

- punto di riferimento per l'utenza ed i medici di medicina generale e specialisti del territorio per tutte le prestazioni sanitarie Ambulatoriali a carattere Infermieristico;
- sistema integrato con ASL, medici di medicina generale e pediatri di libera scelta, orientato al miglioramento delle prestazioni di specialistica ambulatoriale infermieristica e finalizzato ad una efficace, efficiente e razionale risposta alla varietà e complessità della domanda sanitaria della popolazione residente nel territorio;
- propulsore di modelli integrati/alternativi per quelle prestazioni semplici e complesse riconducibili alla diagnosi infermieristica.

La ADVANT.MEDICAL S.r.l.s., in linea con le Politiche Sanitarie Europee, promuove la salute della collettività e si propone quale interlocutore in una rete funzionale di sanità pubblica e sanità privata, estesa nel territorio per la diffusione di corretti stili di vita, ricerca sanitaria, corretta gestione dei prodotti alimentari, formazione continua quale scambio tra ricercatori e operatori sanitari.



### 3. PRINCIPI FONDAMENTALI

La ADVANT.MEDICAL S.r.l.s., per la tutela dell'utente, si ispira ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

**EGUAGLIANZA:** deve essere rispettata, in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.

**IMPARZIALITÀ:** devono essere evitati atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ossia trattamenti non obiettivi nei confronti degli Utenti.

**CONTINUITÀ:** il servizio deve essere assicurato in maniera regolare e continuativa tranne nei casi in cui le astensioni da esso siano regolate o annunciate ufficialmente dalle leggi o rientrino negli aspetti organizzativi del servizio.

**DIRITTO DI SCELTA:** l'Utente può scegliere liberamente sul territorio nazionale la struttura sanitaria a cui desidera accedere.

**PARTECIPAZIONE:** viene assicurata l'informazione, la personalizzazione e l'umanizzazione del servizio tutelando l'Utente nei confronti dell'apparato sanitario pubblico.

**EFFICIENZA ED EFFICACIA:** l'organizzazione e l'erogazione dei servizi si uniformano a criteri di efficienza ed efficacia.

Inoltre, la ADVANT.MEDICAL S.r.l.s., in relazione alla propria mission, in una logica di miglioramento continuo ed in un quadro di compatibilità con le risorse disponibili, ha scelto di improntare l'intera azione gestionale e dell'organizzazione aziendale ai seguenti valori fondanti:

- Centralità della persona: informazione chiara e corretta; coinvolgimento dell'utenza nella valutazione del servizio offerto; rispetto della dignità umana; attenzione alle esigenze dell'utenza; importanza del rapporto umano e, in particolare, della relazione infermiere paziente;
- Efficacia ed efficienza dell'organizzazione: elevata professionalità del personale infermieristico e tecnico; tecnologie e strumentazioni d'avanguardia; equilibrio tra i servizi offerti e le risorse disponibili, attraverso il metodo della programmazione e controllo, secondo criteri di appropriatezza e di costo  
– efficacia, sulla base delle evidenze scientifiche (ove applicabili) e nell'ambito dei livelli essenziali di assistenza, individuati dal PSN e dal PSR;
- Qualità clinico – assistenziale: appropriatezza, efficienza, qualificazione delle risorse umane, attraverso programmi di formazione ed aggiornamento; equità ed etica professionale;
- Trasparenza: visibilità e certezza delle procedure e degli impegni dell'organizzazione e delle relative garanzie, mediante l'impiego di strumenti adeguati.

## 4. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

### 4.1 IL PERCORSO DELLA SALUTE

L'ambulatorio infermieristico ADVANT.MEDICAL S.r.l.s. si presenta come modello di assistenza infermieristica in grado di garantire la presa in carico e la continuità delle cure degli utenti/pazienti con problematiche sanitarie. Rappresenta un'area di specializzazione professionale in grado di potenziare l'integrazione tra servizi ospedalieri ed assistenza sanitaria di base con funzione di collegamento tra i servizi esistenti nella rete assistenziale, non solo sanitari ma anche sociali, in grado di favorire dimissioni precoci e protette. Rappresenta, inoltre, un importante punto di riferimento per la continuità assistenziale, considerato che attualmente molti pazienti dimessi dalle strutture ospedaliere hanno necessità di effettuare determinate prestazioni sanitarie e che altri hanno bisogno di seguire prescrizioni mediche indicate dai MMG, medici di medicina generale, e PLS, pediatri di libera scelta.

Fin da subito, il Centro convoglia le proprie energie verso la realizzazione della fusione di un corredo di attività di Ambulatorio Infermieristico, intese in senso ampio e pluridisciplinare.

È solo l'inizio di un progetto più ampio, nato dall'idea di realizzare un Ambulatorio specializzato per prestazioni infermieristiche ad ampio raggio, rivolte alla promozione e diffusione dei servizi per la Salute della Persona.

Dal Luglio 2020, l'Ambulatorio Infermieristico ADVANT.MEDICAL Srls è autorizzato alla erogazione di cure infermieristiche organizzate e gestite direttamente da personale infermieristico, che ne è responsabile ai sensi del DMS 739/94 e della legge 251/00, articolo 1, commi 1 e 3., per quei pazienti che non richiedono ricovero neanche a ciclo diurno.

La qualità e la diversificazione delle prestazioni infermieristiche, l'efficienza e l'affidabilità dei servizi offerti, consentono all'Ambulatorio Infermieristico ADVANT.MEDICAL S.r.l.s. di divenire centro qualificato e patrimonio di tecnologie e risorse umane, da preservare e proiettare nel futuro, all'insegna del miglioramento continuo della qualità, della professionalità e delle competenze, quale progetto pilota di riferimento del territorio regionale.

## 4.2 TEAM DI LAVORO

La ADVANT.MEDICAL S.r.l.s. opera esclusivamente tramite l'impiego di personale altamente selezionato e specializzato, al fine di garantire all'utenza il massimo grado di professionalità e tutela.

Ogni risorsa è individuata e prescelta valutandone le doti professionali e umane nonché l'attitudine a seguire percorsi di formazione continua ed aggiornamento specialistico ed è formato per l'utilizzazione delle apparecchiature pertinenti la branca.

Il Team di lavoro è così composto:

### AREA AMMINISTRATIVA / INFORMATICA

#### **Legale Rappresentante**

>> Giuseppe Landolfi •

*Responsabile della Sicurezza*

*Responsabile della Protezione Dati*

*Responsabile del Controllo della Conformità*

*Responsabile Servizio di Prevenzione e Protezione*

*Responsabile Area Logistica e Coordinamento Strutture Esterne*

*Responsabile Gestione e Conduzione Sistemi Informatici e Tecnologici*

### SERVIZIO SEGRETERIA ED ACCOGLIENZA

>> Liliana Baruchello •

*Reception Assistenza Clienti*

*Servizi di Segreteria*

*Gestione Accoglienza*

*Servizio di Coordinamento Sanitario*

*Accettazione e Prenotazione Sanitaria*

**RESPONSABILE DIPARTIMENTO INFERMIERISTICO**

**Infermiere**

>> Dr.ssa Ida Giliberti •

*Gestione Approvvigionamenti Sanitari (Materiali d'uso)*

*Gestione Ricerca e Sviluppo*

*Gestione "CLINICAL GOVERNANCE"*

*Gestione dei Rischi Sanitari in Ambito Ambulatoriale*

*Gestione delle Dotazioni Sanitarie (Elettromedicali e Strumentali)*

**RESPONSABILE DIPARTIMENTO ATTIVITA' MOTORIE E SPORTIVE**

>> Dr. Francesco Maria Landolfi •

*Specialista dell'attività motoria per il benessere*

*Educatore nella prevenzione e promozione della salute*

*Esperto di attività motoria per bambini, anziani e disabili*

*Professionista dell'attività ludica e ricreativa*

#### 4.3 ORGANIZZAZIONE E LOGISTICA

L'Ambulatorio Infermieristico ADVANT.MEDICAL S.r.l.s. si estende su una superficie di circa 200 mq. su due livelli ed è distribuito come di seguito descritto.

Al piano terra:

- area di attesa dotata di un adeguato numero di posti a sedere rispetto ai picchi di frequenza degli accessi;
- spazio per le attività di accettazione, amministrazione, archiviazione e consegna dei referti;
- servizi igienici riservati all'utenza ambulatoriale;
- area disimpegno;
- sala Terapie Iniettive;
- sala adibita a Medical Room;
- Sala Odontoiatrica;
- locale adibito a spogliatoio per il personale con annesso servizio igienico;

Al piano interrato

- locale per lo stoccaggio del materiale d'uso;
- sala archivio ;
- Sala Sterilizzazione;
- locale per lo stoccaggio del materiale SPORCO.

La sede della ADVANT.MEDICAL S.r.l.s. risulta facilmente accessibile agli Utenti, data la sua collocazione.

Esternamente alla struttura è riportata una tabella che ne agevola il riconoscimento.

La struttura è di facile accesso anche per le persone portatrici di handicap motorio e per i disabili, essendo stata eliminata ogni forma di barriera architettonica.

La zona antistante e limitrofa alla struttura è dotata di ampio parcheggio auto cittadino. Il posto auto riservato ai portatori di handicap si trova nei pressi dell'ingresso, a ridosso della apposita rampa di accesso.

La struttura è dotata di porte antipanico e di tutti i dispositivi previsti dalla legge al fine di garantire la sicurezza e l'esodo in caso di incendio e/o altre cause di emergenza.

All'interno della struttura, al piano terra è allestita la sala d'attesa di circa 23 mq., in cui si può attendere il proprio turno seduti comodamente, essendo provvista di una quantità di posti a sedere adeguata alle esigenze lavorative e dell'utenza, oltre che proporzionata alla frequenza giornaliera.

Al piano terra, l'Utente, dopo aver espletato le attività di accettazione, viene indirizzato e/o accompagnato, mediante un disimpegno di circa 10,60 mq., nella sala terapie iniettive di mq. 9,10 o nella medical room di circa 16,00 mq., oppure nella sala odontoiatrica di mq. 11,00 circa. Tutte le operazioni vengono svolte nel rispetto della privacy degli Utenti.

Tutto il personale operante nella struttura è identificato con un cartellino di riconoscimento che riporta nome, cognome e mansione svolta.

Il piano terra è totalmente destinato alle attività di Ambulatorio Infermieristico, che si estende su una superficie di mq. 100,00 .

L'accesso all'area sanitaria è riservato esclusivamente al personale autorizzato e, in caso di necessità, a soggetti incaricati (manutentori, fornitori etc), solo a seguito di identificazione su apposito registro degli accessi.

Il piano interrato, si estende su una superficie di mq. 100,00 così distribuito:

Locale stoccaggio materiali d'uso di mq 31,40 ; Locale Archivio di mq. 17,50 ; Sala Sterilizzazione di mq. 23,80 ; Vano deposito per SPORCO di mq. 24,60 .



Tutte le superfici presenti all'interno del Poliambulatorio, risultano lisce, di tipo monolitico, antisdrucciolo, resistenti agli agenti chimici e fisici, resistenti al lavaggio e alla disinfezione.

L'Ambulatorio dispone di impianti e attrezzature all'avanguardia, selezionate esclusivamente da fornitori qualificati e certificati. Le strumentazioni sono sottoposte quotidianamente a controllo e verifica di calibrazioni e funzionalità. La ADVANT.MEDICAL S.r.l.s., inoltre, dispone di un apposito elenco impianti e attrezzature, opportunamente aggiornato in merito a: identificativi delle dotazioni in uso, calendario manutenzioni periodiche programmate dagli specialisti delle ditte fornitrici, responsabili verifica di funzionalità e sanificazione.

#### **4.4 PARTNER**

La ADVANT.MEDICAL S.r.l.s. collabora con *partner* leader del settore, per fornire alla clientela sempre il massimo livello di aggiornamento e qualità prestazionale, frutto di connubi professionali ed integrazioni interdisciplinari.

La ADVANT.MEDICAL S.r.l.s. seleziona accuratamente partner di Alta Qualità, secondo una rigorosa procedura interna di identificazione, attivazione e verifica delle forniture, a garanzia della qualità attesa.

##### **PARTNER :**

- LABORATORIO ANALISI **IGEA**, Via Settembrini, 8100 Caserta.
- FORNITURE SANITARIE **NEW SYSTEM**, Via Nazionale Appia, 81022 Casagiove.
- FORNITURE MEDICHE **DENTAL TRAY**, Via Partisani, 3 - 47016 Predappio.
- FORNITURE TECNOLOGICHE **SYSTEM**, Via Maiano, 6 - 80065 Sant'Agnello.

## 5. QUALITA' CERTIFICATA

La ADVANT.MEDICAL S.r.l.s., è provvista di **CERTIFICAZIONE LL-C Italy - ISO 9001**, al fine di operare nel rispetto di elevati standard di qualità garantiti dalla implementazione di un Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001:2008. Tali sistemi sono volti al costante monitoraggio e miglioramento dei traguardi di qualità garantiti, che per l'utenza significano:

> accoglienza - cortesia - informazione: La ADVANT.MEDICAL S.r.l.s. opera fornendo un pronto servizio informativo agli Utenti, utilizzando un linguaggio chiaro e rispettando procedure di cortesia, attenzione, educazione e disponibilità, consone a favorire un alto grado di qualità percepita;

> trasparenza delle procedure amministrative: L'Ambulatorio garantisce una informazione puntuale all'Utente circa le modalità di accesso e preparazione alle prestazioni, tempi di consegna dei referti, tariffe;

> flessibilità - tempestività: l'ampio orario di apertura al pubblico consente un agile decongestionamento dei tempi di risposta alle esigenze dell'utenza, sia per l'effettuazione delle prestazioni, sia per la consegna/ritiro dei referti. Sono attive, inoltre, ulteriori procedure di tutela per categorie svantaggiate, e/o in casi di emergenza, segnalati su richiesta dell'utenza/dei medici curanti, per ridurre ulteriormente la tempistica di fruizione dei servizi offerti;

> affidabilità: la ADVANT.MEDICAL S.r.l.s. attua un costante monitoraggio della qualità delle prestazioni infermieristiche erogate, attraverso un capillare sistema di controllo di ogni fase del processo operativo, basato su azioni preventive/correttive di eventuali disfunzionalità rilevate.

Per quanto attiene l'attività di Ambulatorio Infermieristico, la ADVANT.MEDICAL S.r.l.s.:

> Ha attivo su base continuativa un periodico processo di CQI - Controllo Interno di Qualità, basato su procedimenti operativi di rilevazione del comportamento della strumentazione elettromedicale di riferimento, tramite tecniche statistiche e di registrazione numerica/grafica e valutazioni dell'attendibilità e della precisione strumentale secondo criteri di accettabilità, ovvero, di relativa messa in opera di interventi correttivi, previsti nelle situazioni di "fuori controllo", per la gestione delle non-conformità. Le elaborazioni delle performance dei singoli elettromedicali utilizzati (e quindi delle ditte produttrici) generano puntuali selezioni di merito, che stimolano la scelta costante di prestazioni sanitarie superiori, dotati del massimo grado di affidabilità.

> Intende inoltre partecipare a programmi VEQ Valutazione Esterna di Qualità ossia controlli organizzati da un Ente esterno allo scopo fondamentale di valutare l'uniformità dei risultati ottenuti in Ambulatorio, con valutazione comparativa di metodi diversi, con finalità educative e di miglioramento continuo della qualità delle singole prestazioni.

## 6. PRESTAZIONI

La ADVANT.MEDICAL S.r.l.s. è attiva nei seguenti settori:

- Prestazioni Infermieristiche ad alta specializzazione Ambulatoriali;
- Prestazioni Infermieristiche ad alta specializzazione Domiciliari;
- Prestazioni Specialistiche in ambito Ambulatoriale Polimedico.

Per ciascuna branca la ADVANT.MEDICAL S.r.l.s. ha predisposto una serie di indicazioni riguardanti l'occorrenza per l'accettazione, le modalità di accesso alle prestazioni, gli orari di esecuzione, le direttive da rispettare per la preparazione alle prestazioni e procedimenti e orari di ritiro dei referti.

Inoltre, presso il Servizio Segreteria è possibile disporre dell'elenco dettagliato di tutte le prestazioni fruibili presso l'Ambulatorio Infermieristico ADVANT.MEDICAL S.r.l.s. .



NOMENCLATORE TARIFFARIO  
PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE

# NOMENCLATORE TARIFFARIO ADVANT . MEDICAL

Il Nomenclatore Tariffario è lo strumento che regola i rapporti tra gli infermieri in esercizio libero professionale e i cittadini/clienti.

Contiene un elenco di prestazioni che possono essere tariffate singolarmente e un elenco che definisce le prestazioni complesse e/o continuative, che richiedono un pagamento budgetario o forfettario. Il nomenclatore non è solo utile a regolare i rapporti economici: esso stabilisce anche le regole di un corretto esercizio professionale dal punto di vista deontologico e di tutela del cittadino, in considerazione della Legge 24 marzo 2012, n. 27 che ha, di fatto, abrogato le tariffe professionali ed il D.P.R. 7 agosto 2012, n. 237 - in particolare l'art. 4 - che disciplina la libera concorrenza e la pubblicità informativa per le professioni regolamentate.

## indice

- **Normativa**
- **Voci e tariffe**
- **Struttura del Nomenclatore tariffario**

### **Parte prima - PRESTAZIONI SINGOLE DI TIPO TECNICO**

01. Prestazioni comuni a tutte le attività assistenziali
02. Prestazioni relative alla funzione respiratoria
03. Prestazioni relative alla funzione dell'alimentazione
04. Prestazioni relative alla funzione di eliminazione
05. Prestazioni relative alla necessità di muoversi e mantenere una posizione corretta
06. Prestazioni relative alla necessità di dormire e riposarsi
07. Prestazioni relative all'attività di vestirsi e di spogliarsi
08. Prestazioni relative alla necessità di mantenere la temperatura del corpo nei limiti normali
09. Prestazioni relative alla necessità di essere puliti, curati e di proteggere i tessuti
10. Prestazioni relative alla necessità di evitare i pericoli

### **Parte seconda - PRESTAZIONI COMPLESSE DI TIPO RELAZIONALE E/O TECNICO**

01. Prestazioni comuni a tutte le attività assistenziali
02. Prestazioni relative al controllo dello stato di salute della persona e della sua condizione clinica
03. Prestazioni relative alla funzione respiratoria
04. Prestazioni relative alla funzione dell'alimentazione
05. Prestazioni relative alla funzione di eliminazione
06. Prestazioni relative alla necessità di muoversi e mantenere una posizione corretta
07. Prestazioni relative alla necessità di dormire e riposarsi
08. Prestazioni relative all'attività di vestirsi e di spogliarsi
09. Prestazioni relative alla necessità di mantenere la temperatura del corpo nei limiti normali
10. Prestazioni relative alla necessità di essere puliti, curati e di proteggere i tessuti
11. Prestazioni relative alle azioni da porre in essere per evitare i pericoli
12. Prestazioni relative alla necessità di comunicare con altri individui
13. Prestazioni relative alla necessità di agire secondo le proprie credenze e valori
14. Prestazioni connesse alla necessità di autorealizzazione
15. Prestazioni correlate alla necessità di avere momenti di svago
16. Prestazioni connesse alla necessità di apprendere



## NORMATIVA

Le prestazioni e le attività elencate in questo Nomenclatore Tariffario, si riferiscono alle seguenti fonti normative:

- Profilo professionale dell'infermiere - D.M. n. 739 del 14/09/1994
- Disposizioni in materia di professioni sanitarie - Legge n. 42 del 26/02/1999
- Codice Deontologico della professione infermieristica – 27/02/1999
- Ordinamenti Didattici vigenti e formazione post-base – Decreto 2/04/2001
- Disciplina delle professioni sanitarie infermieristiche, tecniche, della riabilitazione, della prevenzione, nonché della professione ostetrica - Legge n. 251 del 10/08/2000
- Disposizioni urgenti in materia sanitaria - Legge n. 1/2002
- D.L. 233 del 4/07/2006 (Legge Bersani)
- Norme di comportamento per l'esercizio libero professionale (Federazione Nazionale IP.AS.VI. e Collegi Provinciali)

### Art.1-Finalità

**1.1** - Ai sensi e per gli effetti di cui al Dlcp 13 settembre 1946, n. 233, l'approvazione del Nomenclatore tariffario provinciale persegue, tra le altre, la primaria finalità di tutelare il decoro e l'indipendenza della professione. Altro intervento è quello rivolto alla risoluzione preventiva dei conflitti di interesse che, potrebbero intercorrere tra il professionista iscritto all'Albo e le persone o gli enti a favore dei quali l'iscritto abbia prestato o presti la propria opera professionale.

### Art.2- Ambiti e criteri di applicazione

**2.1** - Il presente Nomenclatore tariffario, è lo strumento di riferimento della ADVANT.MEDICAL Srls, per quanto attiene alle prestazioni economiche nel corso dello svolgimento dell'attività professionale.

**2.2** - Le tariffe in esso contenute rappresentano l'onorario che la ADVANT.MEDICAL Srls applicherà.

**2.3** - Le stesse valgono per tutti coloro che usufruiranno delle prestazioni della ADVANT.MEDICAL Srls.

**2.4** - L'onorario è fissato in relazione all'importanza, alla delicatezza e alla complessità della prestazione, dell'intervento, del piano o del progetto attuato dal professionista.

**2.5** - Sono possibili quattro diversi criteri di tariffazione dell'onorario:

- *tariffa a prestazione*: la tariffa si applica di norma nei casi di precise prestazioni tecniche erogate in via estemporanea o comunque secondo modalità non riconducibili alle altre formule organizzative contemplate di seguito;
- *tariffa ad accesso*: per le prestazioni o attività multiple, non ricomprese in un apposito piano o progetto, eseguite nella stessa seduta od intervento, il calcolo della tariffa si effettua assumendo a riferimento, per intero, la tariffa della prestazione più importante anche se non prevista ma resasi necessaria nel corso dell'intervento, ed applicando alle rimanenti la riduzione del 50%
- *tariffa a piano/progetto/consulenza*: applicabile nei casi in cui siano previsti una predefinita pluralità di accessi a contenuto multiplo. In tal caso si potrà fare riferimento a tariffe forfettarie rapportate al grado di complessità delle prestazioni/attività richieste;

- *tariffa a tempo*: utilizzabile quando l'elemento prevalente della prestazione infermieristica sia rappresentato dalla presenza continuativa del professionista, per congrui periodi. In tal caso non si farà luogo all'applicazione di tariffe a prestazione, ad accesso o a piano/progetto/consulenza.

Si applica quando il professionista è titolare di convenzioni con Aziende sanitarie ed Enti pubblici o privati che prevedono l'uso della tariffa oraria. Nella determinazione dell'onorario professionale il compenso viene definito assumendo quale riferimento il tempo di impegno del professionista

**2.6** - L'infermiere può svolgere forme di volontariato con modalità conformi alla normativa vigente: è libero di prestare gratuitamente la sua opera, sempre che questa avvenga occasionalmente e, compatibilmente con lo scopo solidaristico, purchè non si configuri come attività concorrenziale all'esercizio professionale .

**2.7** - I presidi e il materiale sanitario di uso corrente utilizzati dal professionista sono di norma a carico dell'assistito.

**2.8** - Le prestazioni domiciliari devono essere maggiorate in ragione della distanza del domicilio del paziente e delle spese sostenute dal professionista.

**2.9** - Per eventuali prestazioni effettuate nei giorni festivi e/o in orario notturno, le relative tariffe sono maggiorate del 25 per cento

### **Art. 3 - Revisioni e aggiornamenti**

**3.1** - Per una maggiore semplificazione e razionalizzazione si conviene l'arrotondamento delle tariffe evitando il ricorso ai centesimi (es. assistenza diretta € 30,624 a € 31,00).

**3.2** – L'adozione delle tariffe indicate sono a garanzia della qualità delle prestazioni professionali. Eventuali modifiche non possono essere inferiori al 20%. In ogni caso la misura del compenso deve essere adeguata all'importanza dell'opera e al decoro della professione.

**3.3** La tariffa ad accesso non è suscettibile di modifiche.

**3.4** - Il Nomenclatore Tariffario può essere adeguato annualmente. Modificazioni ed integrazioni possono essere apportate in ogni momento per effetto o in conseguenza di disposizioni di Legge o per palese inadeguatezza delle voci e/o delle tariffe. Le singole tariffe saranno comunque adeguate all'indice ISTAT dell'anno precedente.

### **Art. 4 - Norme finali**

**4.1** - Il presente tariffario sarà specificatamente approvato dal Consiglio Direttivo della ADVANT.MEDICAL Srls, con apposita Delibera.

**4.2** - I Collegi provinciali e la Federazione nazionale sono tenuti a vigilare per una puntuale e corretta applicazione delle disposizioni e delle tariffe contenute nel presente provvedimento.

**4.3** - Il professionista che contravviene al suddetto provvedimento, è sottoposto a provvedimento disciplinare ai sensi del Dpr 5 aprile 1950, n. 221, Capo IV.

## VOCI E TARIFFE

### Struttura del tariffario

#### **1 - Descrizione e classificazione delle prestazioni**

Le prestazioni e le attività degli infermieri della ADVANT.MEDICAL Srls sono riportate nel presente Nomenclatore tariffario in modo analitico, secondo un criterio di classificazione riferito alla tipologia dei bisogni e delle necessità del cittadino cliente.

**Le categorie tipologiche sono le seguenti:**

#### **PARTE I**

##### **Prestazioni singole di tipo tecnico**

- 1. prestazioni comuni a tutte le attività assistenziali;**
- 2. relative alla funzione respiratoria;**
- 3. relative alla funzione dell'alimentazione;**
- 4. relative alla funzione di eliminazione;**
- 5. relative alla necessità di muoversi e mantenere una posizione corretta;**
- 6. relative alla necessità di dormire e riposarsi;**
- 7. relative alla attività di vestirsi e spogliarsi;**
- 8. relative alla necessità di mantenere la temperatura del corpo nei limiti normali;**
- 9 relative alla necessità di essere puliti, curati e di proteggere i tessuti;**
- 10. relative alle azioni da porre in essere per evitare i pericoli;**
- 11. altre prestazioni di carattere tecnico.**

All'interno delle diverse categorie tipologiche, l'accennata analiticità descrittiva è stata seguita anche in quei casi nei quali, dal punto di vista operativo, l'erogazione della singola prestazione può o deve necessariamente collocarsi in un contesto organizzativo e quindi tariffario più complesso, di pagamento ad accesso, piano/progetto/consulenza, tempo.

#### **2 - Prestazioni tariffate e prestazioni non tariffate**

Il presente Nomenclatore tariffario è suddiviso in due parti.

- Nella prima parte, raggruppate secondo le categorie tipologiche di cui al precedente punto 1, compaiono "prestazioni singole a prevalente contenuto tecnico", ognuna delle quali affiancata dalla relativa tariffa indicata .
- Nella seconda parte, sempre all'interno della classificazione tipologica di cui al precedente punto 1, compaiono "prestazioni complesse di tipo relazionale e/o tecnico" , rispetto alle quali la relativa tariffazione non può essere predefinita in modo univoco in sede di Nomenclatore tariffario , ma dovrà essere di volta in volta determinata con riferimento alla durata e alla complessità dello specifico intervento, attraverso l'uso dei già accennati criteri di tariffazione ad accesso, piano/progetto/consulenza, tempo. Quanto sopra nell'evidente rispetto dei principi e delle disposizioni contenute nella parte normativa del presente Nomenclatore tariffario.

#### **3 - Numerazione ed identificazione tipologica delle prestazioni**

Tutte le prestazioni descritte nel Nomenclatore tariffario sono precedute da un numero sequenziale e quindi dalla lettera "T" o dalla lettera "R".

La numerazione sequenziale è unica e va dal n. 001 al n. 118 indipendentemente dal fatto che la prestazione descritta si collochi nella prima parte o nella seconda parte del Nomenclatore tariffario.

La lettera "T" posta dopo il numero o codice sequenziale sta ad indicare che trattasi di prestazione a prevalente contenuto "tecnico", mentre la lettera "R" contraddistingue le prestazioni a prevalente contenuto "relazionale". Sia il codice numerico che quello tipologico sono stati introdotti per facilitare, oltre che l'eventuale informatizzazione degli aspetti contabili, la creazione di *data-base* da utilizzarsi a fini statistico-valutativi.

## Parte prima

### Prestazioni singole di tipo tecnico

#### 01 PRESTAZIONI COMUNI A TUTTE LE ATTIVITÀ ASSISTENZIALI ( a = ambulat/li ; d = domicil/ri )

		Tariffe indicate
001 T	Assistenza diretta ( a )	€ 25,00
	Assistenza diretta ( d )	€ 28,00
002 T	Valutazione livelli dipendenza paziente (necessità e bilancio risorse ( a )	€ 30,00
	Valutazione livelli dipendenza paziente (necessità e bilancio risorse ( d )	€ 32,00
003 T	Consulenza, Elaborazione e gestione del Piano di assistenza infermieristico	€ 30,00
004 T	Misurazione di uno o più dei seguenti parametri vitali e valori (temperatura, polso arterioso, pressione arteriosa, atti respiratori, diuresi, peso corporeo, misure antropometriche)	€ 10,00 <sup>(1)</sup> € 20,00 <sup>(2)</sup>
005 T	Misurazione e registrazione dei riflessi pupillari o di altri riflessi	€ 10,00
006 T	Valutazione e registrazione dello stato di coscienza	€ 10,00
007 T	Misurazione della pressione venosa centrale, sorveglianza di cateteri venosi centrali e di altri accessi vascolari impiantati da un medico	€ 35,00
008 T	Registrazione di ECG ( a )	€ 15,00
	Registrazione di ECG ( d )	€ 20,00
009 T	Collaborazione effettuazione ECG sotto sforzo o con stimolazione farmac/ca	€ 30,00
010 T	Registrazione di altro esame	€ 25,00
011 T	Preparazione preoperatoria di un paziente	€ 30,00
012 T	Collaborazione alla preparazione di un operatore in ambiente operatorio.	€ 40,00
013 T	Preparazione di materiale e strumentario	€ 35,00
014 T	Preparazione del paziente per una pratica assistenziale e/o un esame e successiva sorveglianza	€ 35,00
015 T	Somministrazione dei medicinali prescritti per via enterale	€ 10,00
016 T	Somministrazione dei medicinali prescritti per via I.M.S.C.	€ 10,00
017 T	Somministrazione dei medicinali prescritti per via topica	€ 10,00
018 T	Somministrazione medicinali prescritti e/o sostanze via inalatoria ( a )	€ 12,00
	Somministrazione medicinali prescritti e/o sostanze via inalatoria ( d )	€ 15,00
019 T	Somministrazione dei medicinali prescritti per altra via	€ 15,00
020 T	Perfusione – incannulare una vena superficiale delle membra o epicranica con ago o catetere venoso periferico	€ 15,00
021 T	Perfusione – gestione di una perfusione a termine o a permanenza	€ 20,00 € 50,00 <sup>(3)</sup>
022 T	Perfusione in bolo	€ 12,00
023 T	Bendaggio semplice	€ 10,00
024 T	Bendaggio complesso	€ 12,00 / € 25,00
025 T	Collaborazione alla applicazione di un gesso o di un'altra immobilizzazione	€ 20,00
026 T	Rimozione di un gesso o di altra immobilizzazione	€ 20,00
027 T	Applicazione semplice di caldo o freddo	€ 10,00
028 T	Posizionamento e sorveglianza del neonato in fototerapia	€ 27,00
029 T	Medicazione semplice	€ 13,00 / € 15,00
030 T	Medicazione complessa	€ 20,00 / € 25,00
031 T	Prelievo capillare e venoso del sangue o raccolta di liquidi biologici mediante esami estemporanei (es.: stick glicemici)	€ 8,00 / € 10,00
032 T	Esecuzione di vaccinazioni prescritte	€ 15,00
033 T	Raccolta sterile e non sterile di escreti o secreti (ad eccezione di quelli descritti	€ 5,00

	specificatamente di seguito)	
034 T	Instillazioni e irrigazioni di cavità, fistole e stomie	€ 15,00 / € 18,00
035 T	Esecuzione di prove allergiche	€ 50,00
036 T	Collaborazione all'attività clinica	€ 30,00
037 T	Collaborazione al medico in qualità di strumentista o per altre attività tecnico-strumentali	€ 40,00 <sup>(4)</sup> € 100,00 <sup>(5)</sup>
038 T	Collaborazione al medico in attività specialistica (valore indicativo). Concordare in base all'impegno	€ 35,00 <sup>(4)</sup> € 40,00 <sup>(5)</sup>
039 T	Rivalutazione domiciliare di un paziente	€ 25,00
040 T	Toilette e vestizione della salma	€ 50,00

#### Note

- (1) Fino a due misurazioni contemporanee  
(2) Per misurazioni superiori alle due contemporanee  
(3) Se in unica soluzione  
(4) Se trattasi di interventi piccoli  
(5) Se trattasi di prestazione complessa

#### 02 PRESTAZIONI RELATIVE ALLA FUNZIONE RESPIRATORIA ( a = ambulat/li ; d = domicil/ri )

		Tariffe indicate
041 T	Stimolazione della respirazione generica, cioè non nell'ambito di un programma di riabilitazione respiratoria	€ 15,00
042 T	Controllo dell'espettorato	€ 5,00
043 T	Mantenimento della pervietà delle vie aeree superiori, aspirazione delle secrezioni di un paziente anche se intubato o tracheotomizzato.	€ 40,00
044 T	Cura del tracheostoma e controllo della cannula di un tracheotomizzato	€ 30,00
045 T	Ventilazione manuale strumentale o mediante maschera e controllo dell'adattamento di un paziente ad un ventilatore	€ 40,00
046 T	Predisposizione di un ventilatore e del materiale per l'intubazione oro/naso tracheale	€ 30,00
047 T	Pulizia e ripristino di un ventilatore e del relativo materiale d'uso.	€ 30,00
048 T	Cura di un drenaggio toracico	€ 20,00 / € 25,00
049 T	Cura del naso e della bocca.	€ 20,00

#### 03 PRESTAZIONI RELATIVE ALLA FUNZIONE DELL'ALIMENTAZIONE ( a = ambulat/li ; d = domicil/ri )

		Tariffe indicate
050 T	Addestramento all'uso di presidi che possono facilitare l'alimentazione.	€ 15,00
051 T	Controllo e registrazione della dieta del paziente, del suo bilancio alimentare, del suo peso e del suo stato di idratazione.	€ 15,00
052 T	Educazione alla cura del seno prima e dopo l'allattamento.	€ 10,00
053 T	Preparazione e somministrazione di alimenti speciali da far assumere a mezzo sonda gastrica o pompa enterale (anche nel bambino).	€ 30,00 / € 35,00
054 T	Posizionamento sondino gastrico o duodenale a scopo nutrizionale, diagnostico o evacuativo.	€ 50,00
055 T	Valutazione e registrazione del liquido aspirato da una sonda gastrica.	€ 20,00
056 T	Sorveglianza e collaborazione all'igiene dentale.	€ 10,00

057 T	Preparazione e somministrazione di alimenti con biberon.	€ 10,00
058 T	Assistenza alla persona con vomito.	€ 10,00
059 T	Aiuto e sorveglianza nell'assunzione di cibo o bevande in persone con disfagia.	€ 15,00

#### 04 PRESTAZIONI RELATIVE ALLA FUNZIONE DI ELIMINAZIONE ( a = ambulat/li ; d = domicili/ri )

	<b>Eliminazione urinaria</b>	<b>Tariffe indicate</b>
060 T	Controllo ed assistenza delle stomie delle vie urinarie	€ 10,00 / € 12,00
061 T	Applicare un catetere vescicale a permanenza	€ 20,00 / € 23,00
062 T	Assistenza ordinaria ad un paziente portatore di catetere vescicale	€ 10,00
063 T	Instillazioni o irrigazioni vescicali o intrauretrali	€ 15,00 / € 18,00
064 T	Assistenza a un paziente sottoposto a dialisi peritoneale a prestazione Da definire in caso di progetto educativo/addestrativo	€ 150,00 €.....
065 T	Gestione/assistenza ad attività emodialitiche: a prestazione. Per più prestazioni : ..... da concordare	€ 150,00 €.....
066 T	Gestione dei presidi utilizzati per facilitare la funzione di eliminazione (es. controllo, sostituzione e rimozione delle sacche di raccolta della diuresi) ( a ) Gestione dei presidi utilizzati per facilitare la funzione di eliminazione ( d )	€ 10,00 € 12,00
067 T	Igiene della zona genitale nella donna e nell'uomo	€ 10,00
068 T	Controllo e cure ordinarie della pelle e/o delle mucose attorno a drenaggi, cateteri e sonde	€ 10,00
069 T	Rieducazione vescicale	€ 25,00
070 T	Raccolta di un campione di urine	€ 3,00
071 T	Raccolta sterile di un campione di urine nell'uomo e nella donna mediante cateterismo estemporaneo	€ 10,00 / € 15,00
<b>Eliminazione intestinale</b>		
072 T	Insegnamento al paziente e/o alla famiglia di: - Norme di idratazione/alimentazione funzionali ad una buona eliminazione - Valutazione della qualità e dell'aspetto delle feci Protezione efficace della cute perineale in caso di diarrea o Incontinenza - Norme di igiene specifiche della regione perineale nella femmina e nel maschio (adulti e bambini)	€ 20,00
073 T	Educazione del paziente e/o della sua famiglia in caso di stomia intestinale	€ 20,00
074 T	Insegnamento al paziente e/o alla sua famiglia all'utilizzo di mezzi e delle misure che permettono di evitare la propagazione di un contagio in caso di malattia trasmissibile per via oro-fecale	€ 20,00
075 T	Controllo ed assistenza corrente a stomie delle vie intestinali ( a ) Controllo ed assistenza corrente a stomie delle vie intestinali ( d )	€ 12,00 € 15,00
076 T	Clistere	€ 10,00
077 T	Rettoclisi	€ 15,00
<b>Traspirazione</b>		
078 T	Cure igieniche appropriate ad un'eccessiva traspirazione	€ 5,00

**05 PRESTAZIONI RELATIVE ALLA NECESSITÀ DI MUOVERSI E MANTENERE UNA POSIZIONE CORRETTA. ( a = ambulat/li ; d = domicil/ri )**

		<b>Tariffe indicate</b>
079 T	Trasporto assistito di un paziente all'interno di una struttura sanitaria	€ 10,00/ora
080 T	Trasporto assistito di un paziente con automezzo proprio o di terzi <b>Tariffare secondo impegno e complessità del caso</b>	Da concordare
081 T	Trasporto assistito di un paziente con aeromobile o elicottero. <b>Tariffare secondo impegno e complessità del caso</b>	Da concordare
082 T	Prevenzione non medicinale delle trombosi	€ 20,00
083 T	Pianificazione ed esecuzione di esercizi fisici semplici	€ 10,00

**Note**

<sup>(3)</sup> Se in unica soluzione

**06 PRESTAZIONI RELATIVE ALLA NECESSITÀ DI DORMIRE E RIPOSARSI.**

		<b>Tariffe indicate</b>
084 T	Valutazione della durata e della qualità del riposo e del sonno diurno e notturno	€ 10,00
085 T	Organizzazione di un programma di attività che tenga conto dei ritmi sonno/veglia del paziente e delle condizioni dell'ambiente.	€ 20,00

**07 PRESTAZIONI RELATIVE ALLA ATTIVITÀ DI VESTIRSI E DI SPOGLIARSI**

		<b>Tariffe indicate</b>
086 T	Educazione del familiare e/o del paziente a vestirsi e svestirsi, anche con l'uso di ausili in rapporto a particolari condizioni (patologie, invalidanti, protesi)	€ 20,00
087T	Relazione di aiuto terapeutico in rapporto "all'immagine di se" del paziente anche rispetto all'uso di protesi	€ 20,00

**08 PRESTAZIONI RELATIVE ALLA NECESSITÀ DI MANTENERE LA TEMPERATURA DEL CORPO NEI LIMITI NORMALI**

		<b>Tariffe indicate</b>
088 T	Controllo sorveglianza evoluzione dei segni collegati all'aumento o alla diminuzione della temperatura.	€ 10,00
089 T	Controllo dei neonati posti in incubatrice o termoculla	€ 10,00/ora
090 T	Sorveglianza di una ipotermia indotta a scopo terapeutico	€ 10,00/ora
091 T	Controllo ed intervento sull'ambiente, su altri presidi e sul paziente per regolarne la temperatura.	€ 10,00/ora
092 T	Altre tecniche fisiche di correzione dell'ipotermia o dell'ipertermia	€ 10,00/ora



**09 PRESTAZIONI RELATIVE ALLA NECESSITÀ DI ESSERE PULITI, CURATI E DI PROTEGGERE I TESSUTI ( a = ambulat/li ; d = domicil/ri )**

		<b>Tariffe indicate</b>
093 T	Bagni terapeutici e medicati	€ 25,00 / € 30,00
094 T	Frizioni, impacchi, massaggi	€ 23,00
095 T	Bagno a letto completo	€ 35,00
096 T	Bagno in vasca/doccia in tutte le sue fasi	€ 35,00
097 T	Toilette di una parte del corpo	€ 20,00
098 T	Cure igieniche di apparecchi correttivi e protesi	€ 20,00
099 T	Individuazione delle parassitosi esterne e assistenza alle persone colpite	€ 20,00
100 T	Controllo delle lesioni cutanee dovute a fattori chimici e fisici: irradiazione, vernici, ecc.	€ 10,00
101 T	Prevenzione delle lesioni da pressione	€ 10,00
102 T	Trattamento e sorveglianza di ulcere cutanee croniche	€ 15,00 / € 18,00

**10 PRESTAZIONI RELATIVE ALLA NECESSITÀ DI EVITARE I PERICOLI**

		<b>Tariffe indicate</b>
103 T	Mappatura dei pericoli presenti in un ambiente e relative proposte di modifiche	€ 20,00
104 T	Predisposizione di presidi atti a ridurre i pericoli	€ 15,00
105 T	Controllo della sensibilità del malato al caldo, al freddo e al dolore.	€ 10,00
106 T	Attuazione e controllo dei metodi di immobilizzazione in sicurezza di persone che presentano alterazioni cognitivo - comportamentali.	€ 5,00

**11 ALTRE PRESTAZIONI DI CARATTERE TECNICO**

		<b>Tariffe indicate</b>
107 T	Applicazione / cambio di catetere venoso	€ 13,00 / € 15,00
108 T	Applicazione di sondino nasogastrico	€ 30,00
109 T	Iniezione intramuscolo/ipodermica Possibilità di pacchetti multipli: 3 X .... € 25 ; 5 X .... € 45	€ 10,00 / € 12,00
110 T	Medicazione piaga da pressione Medicazione complessa lesione da decubito	€ 15,00 / € 18,00 € 20,00 / € 23,00
111 T	Rimozione punti di sutura di qualunque tipo ( a ) Rimozione punti di sutura di qualunque tipo ( d )	€ 12,00 € 15,00
112 T	Clistere	€ 10,00 / € 13,00
113 T	Lavaggio rettale Estrazione di fecalomi	€ 15,00 € 20,00
114 T	Lavanda gastrica	€ 30,00 / € 35,00
115 T	Applicazione flebo / Cambio flebo ( a ) Applicazione flebo / Cambio flebo ( d )	€ 13,00 / € 5,00 € 15,00 / € 8,00
116 T	Sorveglianza flebo post applicazione per 1 <sup>a</sup> ora e successive	€ 10,00
117 T	Set completo per infusione Set completo per cambio flebo	€ 7,00 € 7,00
118 T	Assistenza infermieristica 6 ORE (08,00 : 14,00) Assistenza infermieristica 6 ORE (14,00 : 20,00) Assistenza infermieristica 12 ORE (08,00 : 20,00) Assistenza infermieristica 12 ORE (20,00 : 08,00)	€ 60,00 € 60,00 € 120,00 € 120,00

## 7. PRESTAZIONI AMBULATORIALI

### 7.1 OCCORRENTE PER ACCETTAZIONE

È possibile accedere alle prestazioni dell'Ambulatorio Advant.Medical, in due modi:

- recandosi dal medico di base che prescriverà le prestazioni specialistiche infermieristiche di cui necessita il paziente: In questo caso il paziente sosterrà l'intero costo degli accertamenti;
- chiedendo direttamente le prestazioni infermieristiche di cui necessita (ambulatoriali o domiciliari) al momento dell'accettazione (senza alcuna impegnativa del medico). Anche in questo caso il paziente dovrà sostenere l'intero costo degli accertamenti.

### 7.2 MODALITA' DI ACCESSO AGLI ESAMI EMATICI E BIOLOGICI

L'Ambulatorio è attivo tutto l'anno con l'esclusione dei giorni festivi ed il servizio di prelievo viene effettuato presso la sede; in concomitanza con le vigenti norme di contrasto al Covid-19, i prelievi sono soggetti a prenotazione al fine di contingentare le presenze in Ambulatorio ed evitare in tal modo assembramenti. Il tempo di sosta per ottenere la prestazione è in media di 15 minuti. Il prelievo, previa prenotazione (anche) telefonica, in caso di necessità, può essere eseguito anche a domicilio.

L'accesso alle prestazioni infermieristiche di prelievo ematico e/o biologico, prevede le seguenti priorità:

- utenti sottoposti a trattamenti antitumorali (chemioterapia e radioterapia), per qualsiasi tipo di esame preliminare all'esecuzione della terapia;

- utenti non autosufficienti.

In tali evenienze, gli utenti accedono direttamente alla sala prelievi, ove vengono svolte tutte le formalità necessarie all'accettazione.

Per le prestazioni segnalate come “**urgenti**” dal medico curante, l'addetta all'accettazione, dopo le formalità amministrative, segnala tale necessità in sala prelievi o in Medical Room per le procedure del caso, dandone ulteriore evidenza sulla scheda di accettazione. L'utente interessato potrà ricevere, ove possibile, l'esito degli esami direttamente via mail all'indirizzo preventivamente fornito ed autorizzato alla ricezione.

Ciascuna richiesta verrà evasa nel minor tempo possibile, compatibilmente con la tipologia delle prestazioni

L'organizzazione dell'Ambulatorio Advant.Medical Srls è assolutamente innovativa, in quanto un sistema informatico gestisce tutte le fasi dei processi operativi, dall'accettazione alla refertazione delle prestazioni infermieristiche erogate (ambulatoriali o domiciliari).

La Operatrice di accettazione salverà il successivo referto della prestazione infermieristica erogata, come da regolamento e provvederà alla stampa da consegnare ai pazienti nel momento del ritiro, con relativo consenso informato e diritto sulla privacy. L'Ambulatorio avrà cura di conservare tutta la documentazione per un periodo che va da uno a tre anni a seconda della tipologia come da norme vigenti in materia.

### **7.3 ORARIO PRESTAZIONI E PRELIEVI**

Le prestazioni ambulatoriali si effettuano da Lunedì a Venerdì dalle ore 07,30 alle ore 13,00 e dalle ore 16,00 alle ore 18,00 – Sabato dalle ore 8,00 alle ore 13,00. In concomitanza con le vigenti norme di contrasto al Covid-19, le prestazioni sono soggette a prenotazione al fine di contingentare le presenze in Ambulatorio ed evitare in tal modo assembramenti. Le prestazioni, previa prenotazione (anche) telefonica, in caso di necessità, possono essere eseguite anche a domicilio.

I prelievi ematici e/o biologici si effettuano da Lunedì a Venerdì dalle ore 07,30 alle ore 13,00 e dalle ore 16,00 alle ore 18,00 – Sabato dalle ore 8,00 alle ore 13,00. In concomitanza con le vigenti norme di contrasto al Covid-19, i prelievi sono soggetti a prenotazione al fine di contingentare le presenze in Ambulatorio ed evitare in tal modo assembramenti. I prelievi, previa prenotazione (anche) telefonica, in caso di necessità, possono essere eseguiti anche a domicilio.

### **7.4 PREPARAZIONE ALLE PRESTAZIONI**

Advant.Medical Srls ha approvato le seguenti istruzioni per l'Utente, riguardanti la preparazione al prelievo ematico. Il personale ambulatoriale, all'atto della prenotazione del prelievo, fornisce verbalmente agli Utenti tutte le informazioni utili ed indispensabili alla corretta preparazione ai prelievi, procedendo alla verifica del rispetto delle stesse, in via preliminare alla loro esecuzione.

#### **7.4.1 Prelievo di sangue venoso**

Non modificare le proprie abitudini alimentari il giorno prima del prelievo. Osservare un digiuno di 8-12 ore prima del prelievo, astenendosi dal prendere anche caffè, tè, latte o altre bevande, fatta eccezione per l'acqua naturale. Evitare di sostenere sforzi fisici intensi nelle 12 ore prima del prelievo. Non assumere alcool nelle 12 ore precedenti il prelievo. Si consiglia di sospendere l'assunzione di medicinali perché i principi attivi di alcuni farmaci possono alterare i risultati analitici, ad eccezione di prescrizione obbligatoria del medico o assoluta necessità; nei casi suddetti segnalare il tipo di farmaco assunto. Evitare l'eccessivo digiuno, oltre 24 ore, per la conseguente alterazione di alcuni importanti parametri metabolici. Per le donne: segnalare lo stato mestruale o di gravidanza.

#### 7.4.2. Raccolta urine

- **Urine con sedimento**

Condizioni preliminari: è preferibile raccogliere le prime urine del mattino dopo il risveglio, salvo diverse indicazioni del medico curante. Le urine vanno messe in un adeguato contenitore monouso. Per eseguire un corretto esame delle urine è necessario raccogliere una quantità pari ad almeno 10 ml.

Modalità di conservazione e consegna: cercare di consegnare le urine in un tempo massimo di 2 ore dalla raccolta e scrivere nome e cognome sul contenitore.

- **Urinocoltura**

Condizioni preliminari: comunicare all'accettazione eventuali terapie farmacologiche (es. terapia antibiotica) che potrebbero interferire sull'esito dell'esame. La raccolta deve essere effettuata sulle prime urine del mattino o su urine in vescica da almeno 3 ore, in un contenitore sterile a bocca larga. Si suggerisce un accurato lavaggio dei genitali esterni prima della raccolta, con acqua e sapone neutro senza utilizzare soluzioni disinfettanti.

Modalità di esecuzione: scartare il primo getto d'urina, che serve a pulire l'ultimo tratto delle vie urinarie. Raccogliere l'urina seguente nel contenitore sterile, facendo attenzione a non toccarlo nelle parti interne e sui bordi. La quantità minima è pari ad almeno 10 ml.

Modalità di conservazione e consegna: cercare di consegnare le urine in un tempo massimo di 2 ore dalla raccolta e scrivere nome e cognome sul contenitore.

Per la raccolta delle urine nei bambini della prima infanzia, si consiglia di utilizzare l'apposito sacchetto di plastica adesivo (prodotto farmaceutico). Consegnare i campioni in laboratorio prima possibile.

- **Raccolta urine 24 ore (Bence Jones, Clearance, microalbuminuria, Proteinuria 24h)**

Condizioni preliminari: è preferibile cominciare la raccolta al risveglio.

Modalità di esecuzione: al risveglio scartare le urine in modo da svuotare completamente la vescica. Annotare l'orario. Da quel momento raccogliere le urine ogni volta che si ha lo stimolo, in un apposito contenitore, fino alle prime urine del mattino successivo.

Modalità di conservazione e consegna: durante la raccolta il contenitore, di volume adeguato, va tappato e conservato in luogo fresco.

### 7.4.3 Raccolta feci

- **Feci - chimico-fisico**

Condizioni preliminari: Seguire la dieta abituale. Per la ricerca del sangue occulto non è più necessario seguire una dieta particolare, poiché l'emoglobina testata, essendo di origine umana, non risente di interferenze legate all'assunzione di proteine.  
Evitare di lavarsi i denti .

Modalità di esecuzione: raccogliere il campione in un contenitore adeguato di una quantità di feci da non superare la metà del contenitore.

Modalità di conservazione e consegna: conservare in un luogo fresco. E' necessario consegnare il campione al più presto dalla raccolta. Scrivere nome e cognome sul contenitore.

## 7.5 RITIRO RISULTATI ANALISI

E' possibile ritirare i risultati delle analisi:

- presentandosi personalmente;
- richiedendo la trasmissione via mail;
- esibendo delega scritta a firma dell'interessato nei confronti di chi ritira in sua vece.  
Il ritiro è possibile osservando il seguente orario:

- Da Lunedì a Venerdì 10:00 - 13:00 / 16:00 - 18:00
- Sabato 9:00 - 13:00

Ove necessario, ciascun interessato potrà personalmente richiedere copia del referto, compilando e sottoscrivendo apposito modulo di richiesta fornito dall'accettazione.

L'eventuale rilascio di copie non è soggetto ad alcun onere e può avvenire solo dopo formale autorizzazione da parte della Direzione (Sanitaria o Amministrativa).

## 8. AMBULATORIO POLIMEDICO

L'Ambulatorio Polimedico Advant.Medical Srls è attivo per le principali branche specialistiche di seguito elencate, in collaborazione con affermati e stimati Professionisti:

- Cardiologia con Diagnostica	- Epatologia	- Endocrinologia
- Medicina dello Sport	- Geriatria	- Chirurgia Plastica
- Aritmologia	- Psicologia	- Chirurgia Vascolare
- Urologia	- Pediatria	- Dermatologia
- Senologia	- Otorinolaringoiatria	- Medicina Legale
- Ginecologia	- Aritmologia	- Medicina del Lavoro
- Pneumologia	- Chirurgia Generale	- Oncologia
- Kinesiologia	- Oftalmologia	- Allergologia
- Ortopedia	- Terapia Antalgica	- Flebologia
- Biologia Nutrizionale	- Oncologia	- Analisi Cliniche

### 8.1 OCCORRENTE PER ACCETTAZIONE

È possibile richiedere accertamenti diagnostici in tre modi:

- recandosi dal medico di base che prescriverà l'esame su modulo del Servizio Sanitario Nazionale (SSN).
- presentando la richiesta di un medico compilata sul ricettario personale - "ricetta bianca".  
Il paziente dovrà sostenere l'intero costo degli accertamenti;
- chiedendo direttamente l'esame (ecografia e/ eco-doppler) da eseguire al momento dell'accettazione (senza alcuna richiesta del medico).  
Anche in questo caso il paziente dovrà sostenere l'intero costo degli accertamenti.



## **8.2 MODALITA' DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI**

L'Ambulatorio Infermieristico Advant.Medical Srls in Polimedico è attivo tutto l'anno con l'esclusione dei giorni festivi. La prestazione viene effettuata presso la sede di via G. Patturelli n. 19 - 81100 Caserta (Ce). In concomitanza con le vigenti norme di contrasto al Covid-19, le prestazioni sono soggette a prenotazione al fine di contingentare le presenze in Ambulatorio ed evitare in tal modo assembramenti. Le prestazioni professionali, previa prenotazione (anche) telefonica, in caso di necessità, possono essere eseguiti anche a domicilio. I sistemi informatici e telematici in uso consentono la comunicazione rapida dei risultati delle prestazioni professionali eseguite, nel rispetto della Privacy (D. Lgs. N. 196 del 2003 e s.m.i.). Di norma, il pagamento dell'eventuale ticket e/o dell'importo totale degli esami eseguiti avviene al momento dell'accettazione.

## **8.3 ORARIO DI ESECUZIONE E PREPARAZIONE ALLE PRESTAZIONI**

Contattando la struttura è possibile ottenere tutte le informazioni inerenti giorni e orari di disponibilità delle visite specialistiche e le eventuali modalità di preparazione alle stesse.

## **8.4 RITIRO REFERTI**

I risultati vengono consegnati subito dopo l'esecuzione della prestazione.

## **8.5 TARIFFE DELLE PRESTAZIONI**

Gli addetti all'accettazione e l'amministrazione sono a disposizione per ogni utile chiarimento.

## 8.6 CONFORT

L'Ambulatorio Infermieristico Advant.Medical Srls in Polimedico, offre i seguenti servizi:

- ove necessario, prestazioni infermieristiche a domicilio;
- ove necessario, servizio di prelievo a domicilio;
- spedizione dei referti a mezzo fax e-mail, posta ordinaria (servizio gratuito);
- rilascio di copie dei referti, secondo la procedura precedentemente descritta (servizio gratuito).

## **9 MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**

### **9.1 DIRITTO ALL'INFORMAZIONE - CONSENSO INFORMATO**

Il diritto all'informazione sanitaria è una prerogativa essenziale dell'accesso alla prestazione stessa. Ogni Utente ha pertanto il Diritto di conoscere tutte le informazioni che riguardano la propria salute e, contestualmente, il Diritto alla tutela della propria privacy. Ha diritto, inoltre, di conoscere i rischi connessi alle prestazioni e trattamenti cui deve essere sottoposto, nonché ai loro possibili effetti collaterali o eventuali complicanze.

La Direzione della ADVANT.MEDICAL S.r.l.s. garantisce che tutto il personale operante nella struttura sia disponibile a fornire all'utenza tutte le informazioni richieste e necessarie, sia in relazione alle normative vigenti, che alle procedure applicate e agli aspetti clinico - sanitari.

Nello specifico, riguardo le informazioni preliminari alle prestazioni sanitarie erogate, l'utenza è adeguatamente informata verbalmente dal Responsabile di Funzione interessato e, quando previsto, per iscritto, affinché possa rilasciare il consenso informato al trattamento sanitario, in ossequio alle previsioni di legge.

### **9.2 DIRITTO ALLA RISERVATEZZA**

Il D. Lgs 196/2003 che ha abrogato la legge n. 675 del 31/12/1996, più conosciuta come legge sulla "privacy", ha dettato norme ben precise sull'uso dei dati personali e di quelli sensibili (tra cui è compreso "lo stato di salute").

A tal proposito, all'atto dell'accettazione, l'Utente firma un modulo che autorizza la ADVANT.MEDICAL S.r.l.s. al trattamento dei dati personali e sensibili, esclusivamente per i fini istituzionali (rapporti con Ministero della Salute, Aziende USL, Agenzia di Sanità Pubblica), nel

totale rispetto di quanto stabilito dalla Legge che prevede, tra l'altro, la possibilità di non far comunicare ad altre persone, da parte degli operatori, la presenza dell'Utente presso la struttura. I dati personali degli Utenti, quindi, non potranno avere altro utilizzo al di fuori di quanto sopra riportato. Il personale è tenuto alla riservatezza circa le attività e l'identità degli Utenti, nonché al rispetto del segreto d'ufficio per quanto riguarda gli esami diagnostici eseguiti su di essi.

A tale scopo:

- l'accesso all'archivio dei pazienti è consentito solo al personale Responsabile;
- è fatto divieto assoluto al personale di divulgare notizie e/o informazioni apprese nello svolgimento dell'attività lavorativa;
- è fatto divieto di fornire telefonicamente informazioni sull'esito degli esami;
- è fatto divieto di consegnare il risultato di esami a qualsiasi persona che non sia stata preventivamente autorizzata con delega scritta dal paziente.

### **9.3 DOVERI DEGLI UTENTI**

E' opportuno richiamare l'attenzione su alcune norme importanti riguardanti i doveri degli Utenti che accedono presso la struttura.

- L'uso di apparecchi telefonici all'interno della struttura deve essere effettuato in modo da non recare disturbo agli altri Utenti.

- E' fatto divieto assoluto di fumare.

- È fatto divieto assoluto di utilizzare apparecchiature a fiamma libera.

- È fatto divieto assoluto agli Utenti ed ai loro familiari di interferire con il personale sanitario per quanto concerne le modalità di assistenza.

Eventuali gravi disservizi che dovessero verificarsi tra Utenti e personale sanitario, o tra personale sanitario e parenti, devono essere segnalati tempestivamente ed esclusivamente alla Direzione Sanitaria a mezzo di:

- lettera in carta semplice indirizzata al Manager di Struttura;
- telefax da indirizzare al Manager di Struttura;
- colloquio con il Manager di Struttura, preferibilmente entro il termine di 15 giorni dal momento in cui l'interessato ha avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti o interessi. Sui reclami, opposizioni, osservazioni, decide la Direzione Sanitaria. La decisione adottata è comunicata per iscritto al soggetto interessato entro 10 giorni dalla sua adozione.

- Nessuna scadenza è fissata per la segnalazione di disservizi e per le proposte di miglioramento dei servizi.

- Per il buon andamento dell'assistenza agli Utenti è importante il rispetto degli orari di accesso e di eventuali prenotazioni.

#### **9.4 RECLAMI**

La ADVANT.MEDICAL S.r.l.s. garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

L'ufficio preposto alla gestione dei reclami è il Responsabile di Struttura, nella persona dell'Amministratore Unico Sig. Giuseppe Landolfi, che osserva il seguente orario di ricevimento del pubblico: dalle 9:00 alle 12:00.

Per la presentazione dei reclami, presso la sala di attesa sono disponibili gli appositi moduli da poter eventualmente compilare.

#### **9.5 INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

La ADVANT.MEDICAL S.r.l.s. realizza altresì indagini sul grado di soddisfazione degli Utenti attraverso la somministrazione agli stessi di questionari di *customer satisfaction*.

Promuove inoltre la diffusione di questionari, indagini campionarie e l'osservazione diretta tramite gruppi di monitoraggio misti.

I risultati statistici di tali indagini sono oggetto di rapporti che, su richiesta di Utenti, enti, associazioni, enti di controllo o comitati di studio, possono essere resi pubblici.

## 10 LA CARTA DEGLI IMPEGNI

### 10.1 GLI STANDARD DI QUALITA' E GLI IMPEGNI DI MIGLIORAMENTO

La ADVANT.MEDICAL S.r.l.s. rivolge grande attenzione alla dimensione della qualità, impegnandosi a conseguire un livello di tale requisito, comune e trasversale a tutti i Servizi erogati, riservando particolare riguardo ai seguenti aspetti:

- accesso ai servizi: informazione, accoglienza, prenotazione, tempi di attesa;
- percorsi assistenziali: continuità assistenziale, semplificazione, razionalità e umanizzazione;
- soddisfazione dei pazienti: modalità di promozione, raccolta e utilizzo dei giudizi.

Al fine di aumentare il livello di comprensione dei bisogni espressi dagli Utenti e di monitorare la qualità percepita da essi sui servizi offerti, la ADVANT.MEDICAL S.r.l.s. dà particolare rilievo a un *set* di indicatori relativi ad alcune caratteristiche dei servizi erogati quali: personalizzazione, umanizzazione, diritto all'informazione.

La Direzione monitorizza ed aggiorna costantemente gli atti fondamentali dell'Ambulatorio ed usa la Carta dei Servizi quale riferimento strategico nell'ambito di un piano generale di comunicazione ispirato ai seguenti principi fondamentali:

- qualità dei servizi e verifica dei risultati;
- integrazione e continuità delle prestazioni;
- innovazione scientifica ed efficacia;
- eguaglianza e informazione;
- efficienza e responsabilità;
- sviluppo professionale e sicurezza.

- Gli Standard di qualità della presente Carta dei Servizi sono gli impegni dichiarati formalmente allo scopo di fornire una garanzia al cittadino e costituiscono un punto di riferimento sia per i cittadini sia per gli operatori.

- utenti sottoposti a trattamenti antitumorali (chemioterapia e radioterapia), per qualsiasi tipo di esame preliminare all'esecuzione della terapia;

- Gli impegni di miglioramento rappresentano gli obiettivi di miglioramento, ovvero, le azioni, i processi e i comportamenti che ADVANT.MEDICAL S.r.l.s. adotterà nel breve-medio periodo, al fine di garantire alcuni fattori di qualità del servizio o il loro miglioramento.

La ADVANT.MEDICAL S.r.l.s. rende pubblici gli standard adottati relativamente alle seguenti aree specifiche:

- INDICATORI DI QUALITÀ DELLA LOGISTICA;
- INDICATORI DI QUALITÀ GESTIONALE;
- INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI E DELLE PRESTAZIONI;
- INDICATORI DI QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO per le aree di:
  - tutela e trasparenza;
  - informazione e accessibilità;
  - personalizzazione e umanizzazione;
  - procedure amministrative.

Nelle tabelle che seguono sono schematicamente elencati, per ciascuna area, sia i fattori di qualità, cioè gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità da parte del cittadino, sia gli standard di qualità, ovvero i livelli di servizio che la ADVANT.MEDICAL S.r.l.s. si impegna a mantenere e migliorare per garantire la qualità delle prestazioni erogate.



## 10.2 STANDARD DI QUALITÀ DI LOGISTICA

### STANDARD DI QUALITÀ INDICATORI DI QUALITÀ DELLA LOGISTICA

#### FASI DEL PERCORSO:

#### -FATTORI DI QUALITÀ

(aspetti rilevanti per la percezione della qualità da parte dell'Utente)

#### -STANDARD QUALITÀ

(livelli di servizio erogato per garantire i fattori di qualità)

#### -Prenotazione

Semplicità procedure di prenotazione.

- Esistenza di un Servizio unificato centralizzato di prenotazione con possibilità di prenotazione telefonica.

#### -Accesso e attesa alla prestazione

#### -Accoglienza;

- Visibilità cartellino di Riconoscimento.

#### -Informazione;

- Diffusione di procedure scritte di riferimento a tutti gli Operatori Ambulatoriali.

#### -Tempi di attesa per ottenere la prestazione;

- Possibilità di consultazione telefonica dei registri delle prenotazioni;

- Rispetto dei tempi di attesa previsti dall'Ambulatorio.

Comfort della sala di attesa;

- Presenza di servizi igienici;
- Applicazione di criteri adeguati di accoglienza.

Accessibilità ai servizi

Dislocazione delle sedi

- Sedi di erogazione delle prestazioni adiacenti il Banco Reception per i relativi servizi di Segreteria.

### 10.3 STANDARD DI QUALITÀ GESTIONALE

#### STANDARD DI QUALITÀ

#### INDICATORI DI QUALITÀ GESTIONALE

##### FATTORI DI QUALITÀ

(aspetti rilevanti per la percezione della qualità da parte dell'Utente)

##### STANDARD QUALITÀ

(livelli di servizio erogato per garantire i fattori di qualità)

Efficacia e appropriatezza delle prestazioni.

- Le Aree aziendali partecipano ai programmi di miglioramento in collaborazione con il Dipartimento Infermieristico

Rispetto della Privacy.

- Presenza in ogni Area di spazi che garantiscono la privacy ed opportune procedure scritte condivise con il personale incaricato del trattamento dei dati.

Confort.

- Presenza di arredi e spazi progettati in funzione del confort e della fruibilità accessibile, soprattutto per le categorie svantaggiate/deboli.

- Presenza di procedure scritte per le Aree ambulatoriali di competenza per la gestione ottimale dell'allestimento di locali e strumentazioni tramite: controllo delle dotazioni; verifica delle funzionalità delle dotazioni; predisposizione degli ambienti al loro utilizzo ottimale tramite il controllo di alimentazione elettrica, illuminazione, riscaldamento e stato di pulizia dei locali.

- Le Aree aziendali di competenza partecipano all'allestimento quotidiano ottimale dei locali che ospitano le prestazioni, e sono sensibilizzate a monitorare esigenze contingenti allo svolgimento delle stesse, al fine di garantire il controllo costante della massima sanificazione, igiene e confort per l'utenza.

### Sicurezza.

- Presenza di segnaletica sul piano di evacuazione, Applicazione di tutte le procedure previste dalla normativa in materia di sicurezza di luoghi di lavoro.

### Identificazione.

- Ogni Operatore è munito del cartellino di riconoscimento.

### Informazione.

- Ogni Area è convocata periodicamente dalla Direzione per la condivisione di procedure e carte aziendali sull'organizzazione interna al fine di diffondere e consolidare informazioni a tutto il personale in merito a obiettivi, mission e vision ambulatoriale.

### Semplicità richiesta e tempo attesa rilascio referti.

- Tempi di attesa comunicati all'utenza in via preliminare all'accettazione delle prestazioni richieste.

## 10.4 STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI E DELLE PRESTAZIONI

### STANDARD DI QUALITÀ

#### INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI E DELLE PRESTAZIONI

#### FATTORI DI QUALITÀ

(aspetti rilevanti per la percezione della qualità da parte dell'Utente)

#### STANDARD QUALITÀ

(livelli di servizio erogato per garantire i fattori di qualità)

Esistenza di procedure scritte relative alle prestazioni erogate.

Esistenza di procedure scritte per le attività inerenti le prestazioni ambulatoriali infermieristiche.

Esistenza di procedure scritte relative alle attività ambulatoriali globalmente intese.

Esistenza di procedure codificate attraverso protocolli, linee guida, istruzioni operative, allegati, schede controllo per: *Informazione, Consenso, Reclamo, Privacy, Confort, Non Conformità, Azioni Correttive, Verifiche Ispettive, Processi Relativi Al Cliente, Analisi Dei Dati, Personale, Manutenzione Elettromedicali, Documentazione, Approvvigionamento.*

Indagini effettuate sull'eventualità di fattori di rischio

Esistenza di procedure di monitoraggio quotidiano della presenza di "valori di panico", "non conformità", "eventi avversi".

Esistenza di procedure scritte relative al consenso informato dell'Utente.

Esistenza di un protocollo scritto per il consenso informato.

Esistenza di procedure per la sicurezza e la riservatezza delle informazioni.

Esistenza di un protocollo ambulatoriale per la tutela della privacy con aggiornamento annuale del Documento Programmatico della Sicurezza dei Dati.

Numero indagini attraverso questionario sulle opinioni e sulla rilevazione della soddisfazione dell'utenza.

Indagine annuale sulla Customer Satisfaction con verifica e aggiornamento degli indicatori di interesse.

Allocazione dell'ufficio Cassa all'interno della struttura di esecuzione delle prestazioni e possibilità di espletare contemporaneamente tutti gli adempimenti amministrativi correlati alle prestazioni stesse.

Possibilità di prenotare le visite specialistiche attraverso il telefono.

Ampie Fasce orarie dedicate alla prenotazione telefonica.

Attività informative

Distribuzione in sala d'attesa del materiale informativo in un pratico formato tascabile.

Tempistica di Refertazione

Possibilità di ritirare i referti diagnostici \*entro 36 - 48 ore.

*\* Per referti di diagnosi infermieristica di entità complessa, il rilascio potrebbe richiedere una tempistica diversa.*

## 10.5 STANDARD DI QUALITÀ' DELLE ATTIVITA' DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO

### STANDARD DI QUALITÀ

#### INDICATORI DI QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO

##### FASI DEL PERCORSO

##### FATTORI DI QUALITÀ'

(aspetti rilevanti per la percezione della qualità da parte dell'Utente)

##### STANDARD QUALITÀ

(livelli di servizio erogato per garantire i fattori di qualità)

#### TUTELA E TRASPARENZA

Diffusione informazione e promozione attività ambulatoriale.

- Pianificazione annuale attività staff della direzione generale per la comunicazione e il marketing.

#### Accesso telefonico

- Apertura del centralino sei giorni alla settimana per un totale di 40 ore complessive di accesso a linea telefonica dedicata all'utenza.

#### Gestione delle segnalazioni dell'utenza

- Usodi moduli per la registrazione delle segnalazioni inoltrate dal cittadino.
- Adozione di un protocollo per la compilazione e trasmissione delle schede raccolte.
- Monitoraggio annuale delle segnalazioni, finalizzato all'individuazione di azioni di miglioramento.

Miglioramento della comunicazione interna.

- Creazione di caselle di posta elettronica interne dedicate a ciascuna Area/Postazione.
- Inoltro on-line ed in tempo reale di comunicati e disposizioni ambulatoriali rilevanti per l'utenza.

Trasparenza nella diffusione delle segnalazioni dell'utenza.

- Raccolta mensile delle segnalazioni scritte dell'utenza dall'apposito box di raccolta, sigillato.

INFORMAZIONE e ACCESSIBILITA'

Presenza di Punti di Informazione per i cittadini

- Disponibilità di due desk di accettazione sempre attivi per le attività informative all'utenza.

Disponibilità di materiale informativo

- Opuscoli informativi esposti presso la sala di attesa.

Attività specialistica Ambulatoriale

- Possibilità di prenotare le prestazioni ambulatoriali attraverso il telefono.
- Disponibilità di Opuscoli informativi dedicati.

Tempestività della consegna della documentazione sanitaria

- Referti consegnati nel rispetto delle procedure interne di qualità incentrate alla celerità massima di consegna dei referti.

- Referti di Diagnosi Infermieristica consegnati entro 36h/48h ;
- Referti di Diagnosi Infermieristica di entità complessa consegnati entro gg. 5 .

Adozione di procedure scritte relative al consenso informato

- L'Ambulatorio ha standardizzato le procedure per il consenso informato e impegnato tutte le Aree interessate all'applicazione delle stesse.

PERSONALIZZAZIONE - UMANIZZAZIONE

Riconoscibilità del personale

- Attuazione di verifiche periodiche a campione sull'uso del cartellino di riconoscimento da parte degli Operatori.

Percorsi preferenziali

- Procedure di favore scritte per l'accesso alle prestazioni, rivolte a categorie svantaggiate, e/o a casi di emergenza, segnalati su richiesta dell'utenza/dei medici curanti, per ridurre la tempistica di fruizione dei servizi.

Indagini di gradimento Utenti

- Sono raccolti – in collaborazione con il Servizio Segreteria – questionari per l'indagine sul gradimento degli Utenti/reclami, che rappresentano una delle modalità del controllo del rispetto degli standard di qualità dichiarati.

PROCEDURE AMMINISTRATIVE

Applicazione della normativa sulla partecipazione della spesa da parte del cittadino

- Disponibilità della Direzione e del Servizio Segreteria a fornire spiegazioni e/o informazioni utili al cittadino sulla partecipazione alla Spesa Sanitaria

## 10.6 IMPEGNI DI MIGLIORAMENTO

### IMPEGNI DI MIGLIORAMENTO

#### OBIETTIVI

Prospettive qualità

Area d'intervento

Obiettivo (Risultati attesi)

Azione/Attività

Tempi di realizzazione

CLIENTE

Umanizzazione e Privacy

Attivare procedure di consultazione referti on-line per Utenti e medici autorizzati .

Realizzare con la Piattaforma del Sito Web, un sistema protetto di consultazione telematica dei referti di diagnosi infermieristica, accessibile ai clienti (Utenti e medici) in conformità alle previsioni di legge in materia di privacy.

#### **Entro inizio 2021**

CLIENTE

Informazione e Accessibilità

Erogazione delle prestazioni agli stranieri

Progettazione di Istruzioni Operative per gli operatori al fine di garantire criteri uniformi nell'accogliere le richieste del cittadino straniero, soprattutto se in difficoltà di comunicazione linguistica.



**Entro fine 2020**

PROCESSI INTERNI

Formazione

Razionalizzazione risorse per garantire risposta a fabbisogni formativi Definizione piano "aziendale" di formazione

**Entro fine 2020**

PROCESSI INTERNI

Formazione

Aggiornamento risorse specialistiche

Realizzazione sessioni formative interne

**Entro fine 2020**

PROCESSI INTERNI

Formazione

Aggiornamenti

Svolgimento di programmi per Controlli Interni di Qualità e partecipazione a programmi di valutazione esterna di qualità validati a livello nazionale o internazionale.

## NOTIZIE UTILI

Ragione Sociale: ADVANT.MEDICAL S.r.l.s.

Sede: Via Patturelli, 19

Recapiti\_Centralino, tel.: **0823.1490207**

Fax : **0823.1833996**

Cell.: **351.7559867**

E-mail : [advantmedical2018@gmail.com](mailto:advantmedical2018@gmail.com)

[advantmedical@info.it](mailto:advantmedical@info.it)

UBICAZIONE

advant.medical 81100

Advant.Medical Srls  
Ambulatorio di zona

Il profilo di questa attività è gestito da te

Visualizzazioni disponibili a breve

Indicazioni stradali Salva Nelle vicinanze Invia al telefono Condividi

**Allerta COVID-19**  
Se non ti senti bene, rivolgiti alle autorità sanitarie locali per indicazioni.

Via Giovanni Patturelli, 19, 81100 Caserta CE

Aperto adesso: 07:30-13,16-18:30

advantmedical.net

0823 149 0207

38FP+RV Caserta, Provincia di Caserta

