

Centro Medico Specialistico Bolognese

Carta dei servizi Edizione 2024

La presente versione della carta dei servizi è stata curata da:

- Ufficio qualità
- Direttore Tecnico - Scientifico
- Ufficio marketing

Il materiale è stato condiviso con tutti i responsabili di sede e di unità operative, e con il personale ausiliario e amministrativo per le parti di competenza.



Indice

• Premesse	4
• Principi ispiratori dell'attività assistenziale	8
• Mission	8
• Vision	8
• Presentazione del centro	10
• Bacino territoriale di riferimento	12
• L'articolazione dei servizi	13
• Organizzazione	15
• Servizi sanitari	17
• Prestazioni erogate	17
• Convenzioni	21
• Orari ambulatori	22
• Modalità di accesso al servizio odontoiatrico privato	24
• Gestione di suggerimenti, segnalazioni, reclami	25
• Impegno del personale per la qualità	29
• I diritti dei pazienti	30
• Dove siamo	33



“Cure a misura di persona, per fasce d'età e a portata di tutti”

PREMESSE

La presente vuole rappresentare l'insieme dei servizi erogati e degli impegni assunti nei confronti dei pazienti da parte del Centro Medico Specialistico Bolognese (CMSB).

Negli ultimi decenni, nel mondo occidentale è avvenuto un ampio ripensamento sui valori e sulla deontologia della professione medica, entro cui, il rapporto vicendevole tra operatori e pazienti e la soddisfazione degli utenti hanno assunto un valore sempre più centrale.

Parallelamente a tale processo, dalla fine degli anni '80 si è anche imposta un'esigenza di trasparenza e partecipazione all'interno di tutte le strutture sociosanitarie, sia in ambito PRIVATO che in ambito PUBBLICO, che ha portato all'introduzione della CARTA DEI SERVIZI per le relazioni con gli utenti ed il pubblico in genere. In quest'ottica, la CARTA DEI SERVIZI rappresenta l'impegno da

parte del Centro medico Specialistico Bolognese nel rispettare standard di organizzazione e di qualità finalizzata alla migliore garanzia della soddisfazione del CLIENTE/PAZIENTE, garantendo parallelamente efficienza e dinamica operativa all'organizzazione. Particolare importanza assume per il CMSB la capacità di operare con un sistema di gestione integrata tra servizio pubblico e soggetto privato.

Il CMSB ritiene esigenza imprescindibile quella di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza di tutte le proprie attività a tutela non solo della propria mission, ma anche delle aspettative degli utenti, dei propri dipendenti e collaboratori.

Al fine di prevenire l'evenienza che vengano commessi (o anche solamente tentati) i fatti di reato contemplati dal D.Lgs 231/2001, nonché al fine di migliorare la governance del CMSB, la Direzione ha ritenuto coerente con i propri principi di dotarsi di un modello di Organizzazione e di Gestione ai sensi del decreto Legislativo sopracitato.

Questa CARTA DEI SERVIZI è stata realizzata secondo le indicazioni del Ministero della Sanità riguardo alla semplicità dei percorsi di accesso, all'informazione clinica, all'orientamento degli utenti e alla loro accoglienza.

La CARTA che è stata delineata dal CMSB ha cercato di tenere conto di tutti questi fattori che determinano la qualità del servizio offerto.

1. Per gli aspetti legati al tempo, si sono individuati elementi relativi alla tempestività (i tempi di attesa delle prestazioni richieste) e alla regolarità (i giorni e le fasce orarie di accesso ai servizi ed uffici) delle prestazioni.

2. Per gli aspetti legati alla semplicità dei percorsi, si sono individuati elementi relativi alla comodità (possibilità di prenotazione telefonica della 1ª visita) e alla facilità degli adempimenti (l'accesso alle prestazioni specialistiche, anche in sede periferica, riservando le prestazioni che necessitano di strutture più complesse alle sezioni centrali).

Sono state attuate attività di formazione e training al personale medico al fine di rendere meno accentrate le prestazioni nelle sedi centrali, ma anche eseguibili presso le sedi periferiche (es. Chirurgia semplice ed Implantologia)

3. La soddisfazione degli utenti che hanno usufruito dei servizi è verificata attraverso la compilazione di un questionario rilasciato al termine delle cure. Gli elementi raccolti vengono valutati dalla direzione del CMSB al fine di apportare miglioramenti al servizio. Una particolare cura è stata posta nell'instaurare dirette relazioni con i Pazienti, in quanto non sempre il questionario risulta uno strumento di facile approccio; le relazioni dirette hanno fatto sì che informazioni sulla qualità del servizio/disservizio potessero non essere perse.

4. Relativamente alla personalizzazione si sono definiti come fattori qualificanti il rispetto della privacy, la presenza di ambienti che tutelino la riservatezza dei colloqui tra medico e paziente o parente, e la personalizzazione dei rapporti con gli operatori medici, assistenziali e amministrativi. In particolare la

personalizzazione ha posto l'attenzione anche sulla possibilità di tenere conto delle eventuali difficoltà economiche dei Pazienti, concordando con esse i possibili piani di pagamento personalizzati, attraverso servizi di credito al consumo.



5. Relativamente alla continuità del servizio si sono definiti come fattori qualificanti, la capacità dell'organizzazione di controllare l'efficienza e l'efficacia dei processi per raggiungere il corretto bilancio costi/ricavi. Un accurato controllo di gestione, la identificazione di indicatori economico/contabili, il monitoraggio del mercato sono gli strumenti che il CMSB utilizza nel periodico riesame della direzione.



6. Il rapporto con il mercato che il CMSB adotta è in ogni caso indirizzato all'ascolto delle esigenze, comprese anche le problematiche di carattere economico che il Paziente deve affrontare. E' una continua ricerca, individuare soluzioni che permettono di favorire le forme personalizzate di pagamento, tenendo conto dello stato avanzamento lavori, della durata del piano terapeutico, della condizione economica del Paziente. Tutto ciò senza mai andare a scapito della qualità della prestazione clinica e del servizio.



7. La possibilità di poter utilizzare forme di convenzioni/acordi è uno strumento di supporto al Cliente che il CMSB ha adottato; l'adesione alle principali forme di convenzioni, sia libere sia legate a contratti nazionali di settore, permette di offrire forme di pagamento favorevoli senza aggravio per il Cliente e senza riduzione della qualità del servizio.

Principi ispiratori dell'attività assistenziale (Mission Vision)

Nell'erogazione dei servizi all'utenza, il CMSB si impegna all'osservanza dei seguenti principi:

- **EGUAGLIANZA:** parità di opportunità per tutti i cittadini nell'accesso ai servizi;
- **IMPARZIALITÀ:** parità di trattamento rispetto a uguali esigenze diagnostico-terapeutiche da parte dei pazienti;
- **CONTINUITÀ:** stabilità e regolarità di funzionamento dei servizi del CMSB;
- **DIRITTO DI SCELTA:** salvaguardia del diritto di libera scelta da parte del paziente nell'individuare il soggetto erogatore di prestazioni a cui rivolgersi;
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** garanzia di competenze professionali e di tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni espressi dai pazienti, conseguendo nel contempo un rapporto ottimale tra i risultati ad essi assicurati e le risorse impiegate dal CMSB per ottenerli;
- **DIRITTO ALL'INFORMAZIONE:** rigorosa attuazione da parte degli specialisti di quanto previsto dal Codice Deontologico Medico relativamente all'informazione al paziente sulle terapie, sui possibili rischi ed effetti collaterali e sui risultati, mantenendone l'adeguata documentazione;
- **RISPETTO DELLA PERSONA:** il personale è impegnato ad adottare comportamenti che non compromettano in alcun modo il rispetto dei pazienti o che siano lesivi della loro dignità;

- **PERSONALIZZAZIONE:** tutti i percorsi diagnostico-terapeutici sono organizzati in modo da assicurare la continuità del rapporto tra paziente e personale medico e di assistenza;

- **DISPONIBILITA', CORTESIA, CORRETTEZZA:** il rapporto con i pazienti è condizionato anche dal clima di serenità e fiducia che consente di affidarsi alle cure con tranquillità. A ciascun operatore il CMSB, oltre alla competenza professionale specifica, richiede le doti di cortesia e disponibilità necessarie al raggiungimento di questo obiettivo;

- **SICUREZZA:** il CMSB pone la massima attenzione alla sicurezza dei pazienti per evitare il rischio di trasmissione di infezioni tra operatore e paziente e tra paziente e paziente. A questo fine sono disposte rigorose procedure di sanificazione degli ambienti e delle superfici, l'uso ovunque possibile di materiale monouso, la sterilizzazione in autoclave degli strumenti, con periodica convalida dei processi da parte del laboratorio autorizzato. Il processo di sterilizzazione viene effettuato secondo le norme vigenti;

- **OSSERVAZIONI E RECLAMI:** ogni paziente ha la possibilità di presentare osservazioni, suggerimenti e reclami al responsabile di ciascuna sede operativa, o direttamente alla Direzione della Società, ed a ricevere una risposta scritta entro 15 giorni dal ricevimento degli stessi.



Presentazione del centro

Il Centro Medico Specialistico Bolognese, società a responsabilità limitata, nasce nel 1992 dalla trasformazione della MUTUA DEGLI ARTIGIANI di Bologna, per offrire una risposta più adeguata alla crescente domanda di prestazioni sanitarie specialistiche, in particolare odontoiatriche, non solo da parte degli imprenditori artigiani, ma dell'intera comunità locale.

Obiettivo primario è l'offerta di un servizio di alta qualità tecnica ed assistenziale unito ad una attenzione al contenimento dei costi ed all'equità delle tariffe.

L'attività diagnostica e terapeutica del CMSB è disponibile per chiunque ne faccia richiesta.

Oggi offre nuovi servizi medici specialistici rivolti alla persona e a tutta la famiglia, per garantire tempestività nell'accesso alle cure e pronta disponibilità. Presta particolare attenzione alla cura di bambini, disabili e anziani con visite personalizzate.

Al centro di ogni servizio medico c'è la persona, il suo ascolto, l'anamnesi familiare; intorno ad essa una rete di professionisti che all'occorrenza operano in sinergia per risolvere i dubbi diagnostici con pronta disponibilità. Tutto questo per garantire qualità di cure e di vita alle persone.

Centro Medico Specialistico Bolognese mette a disposizione inoltre altri importanti servizi sanitari dedicati alla cura della persona e della famiglia.

Sono disponibili servizi di ortopedia, logopedia, nutrizione, psicoterapia per adulti e bambini, punto prelievi, pneumologia e pediatria.



La sinergia operativa che caratterizza i nostri professionisti consente soluzioni integrate e tempestive ai bisogni medico-sanitari delle persone.

Elevati standard qualitativi e tecnologici, semplicità e velocità di accesso alle cure, rapida gestione delle urgenze e nell'individuazione delle priorità fanno del CMSB una realtà eccellente. Affidabilità, serietà e specializzazione caratterizzano da anni la nostra professione e i nostri numerosi pazienti ne sono la testimonianza.



■ Affidabilità

■ Esperienza

■ Tecnologia

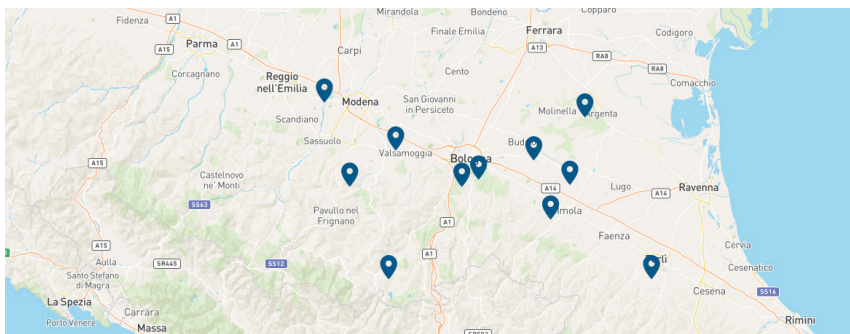
■ Innovazione



Centro Medico Specialistico Bolognese è inoltre l'unica azienda del settore dentale ad essere accreditata dall'Agenzia Sanitaria Regionale in alcuni ambulatori della provincia (Molinella, Medicina, Castel San Pietro Terme e Crespellano) dove viene erogata la convenzione con il SSN per i cittadini che rientrano nelle fasce di esenzione ISEE.

Bacino territoriale di riferimento

Il bacino di utenza del CMSB fa riferimento, in modo prevalente ai cittadini residenti nel territorio di Bologna e della sua Provincia, Faenza (Ra), Modena e Carpi (Mo).



Articolazione dei servizi

Le sedi di erogazione delle prestazioni sono le seguenti:

Poliambulatorio

(Odontoiatria, Ortodonzia)

Viale G. Ercolani, 3 **Bologna**

Poliambulatorio Odontoiatrico

(Odontoiatria, Ortodonzia, Pediatria, Psicologia Clinica, Psicoterapia, Nutrizione, Punto Prelievi e Servizi Infermieristici, Ortopedia, Logopedia, Medicina del Lavoro, Pneumologia)

Via L. Berti, 9-11 **Bologna**

Ambulatorio di Odontoiatria

Via Dante Mezzetti, 7 **Budrio (BO)**

Ambulatorio di Odontoiatria

Viale Oriani, 1 **Castel San Pietro Terme (BO)**

Ambulatorio di Odontoiatria

Via Sarti, 4 **Crespellano (BO)**

Ambulatorio di Odontoiatria

Via San Donato 73/3 **Granarolo dell'Emilia (BO)**

Ambulatorio di Odontoiatria

Via Saffi, 1 **Medicina (BO)**

Ambulatorio di Odontoiatria

Via Circonvallazione Sud, 10 **Molinella (BO)**

Ambulatorio di Odontoiatria

Via della Repubblica, 488/d **Vergato (BO)**

Ambulatorio di Odontoiatria

Via A. Laghi, 37 **Faenza (Ra)**

Ambulatorio di Odontoiatria

Via P. Giardini, 605 **Modena**

Ambulatorio di Odontoiatria

Via N. Machiavelli, 18 **Carpi (Mo)**

Organizzazione

La direzione tecnico-scientifica dell'Area Odontostomatologica è collocata presso la sede centrale della società di Viale G. Ercolani, 3 Bologna.

La direzione tecnico-scientifica dell'Area Ortodonzia è collocata presso la sede centrale della società di Viale G. Ercolani, 3 Bologna.

La direzione generale (gestionale e amministrativa) è collocata presso la sede di Via Cairoli, 2 Bologna.

Ogni sede operativa ha un proprio Direttore Sanitario:



1. Sede Centrale Viale G. Ercolani, Bologna:

Dr. Bernardino Salvati (nato il 21/10/1951 – Albo Medici Chirurghi Bologna n°8835 del 20/01/1981).

Responsabile di sede: Katia Onofri



2. Sede Operativa via L. Berti, Bologna:

Dr. Marco Catalano (nato il 23/08/1963 – Albo Medici Chirurghi Bologna n°11760 del 09/01/1990 | Albo Odontoiatri Bologna n°284 del 23/01/1990).

Responsabile di sede: Annamaria Losacco



3. Sede Operativa Budrio:

Dr.ssa Mariagnese Russo (nata il 01/08/1974 – Albo Odontoiatri Bologna n°1497 del 30/08/1999).

Responsabile di sede: Antonella Santini



4. Sede Operativa Castel San Pietro Terme:

Dr. Vincenzo Clementi (nato il 09/08/1978 – Albo Odontoiatri Potenza n°231 del 29/04/2005).

Responsabile di sede: Maria Leggio



5. Sede Operativa Crespellano:

Dr.ssa Carolina Montosi (nata il 12/10/1983 – Albo odontoiatri Modena n°702 del 17/12/2007).

Responsabile di sede: Daniela Ligorio



6. Sede Operativa Granarolo dell'Emilia:

Dr.ssa Despoina Toziou (nata il 13.11.1982 – Albo dei Medici Chirurghi BO 05/10/2008 n.02014 – Albo di Salonicco 2008 n.3123).

Responsabile di sede: Luisa Moscariello



7. Sede Operativa Medicina:

Dr. Andrea Zirotti (nato il 25/01/1986 – Albo Odontoiatri Bologna n°1661 del 10/01/2012).

Responsabile di sede: Sonia Maretti



8. Sede operativa Molinella:

Dr.ssa Lucrezia Rizzi (nata il 28/01/1979 – Albo Odontoiatri Bologna n°1731 del 28/10/2014).

Responsabile di sede: Laura Sandri



9. Sede Operativa Vergato:

Dr.ssa Stefania Nasci (nat il 10/08/1977 – Albo Odontoiatri Bologna n°1431 del 21/07/2005)

Responsabile di sede: Manuela Negroni



10.Sede Operativa Faenza:

Dr.ssa Musaj Eygjeni (nata il 31/01/1986 – Albo Odontoiatri di Ravenna n° 375 del 11/06/2018).

Responsabile di sede: Marika Papa



11.Sede Operativa Modena:

Dr. Sangiuliano Giovanni (anno di nascita 30/10/1970 – Albo Provinciale degli Odontoiatri di Modena n.388 del 14/07/1997).

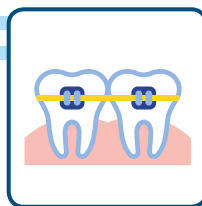
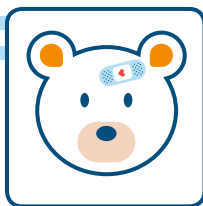
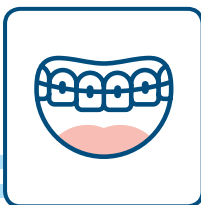
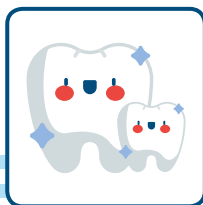
Responsabile di sede: Maria Comasia Graziano



12.Sede Operativa Carpi:

Dr. Filippo Martini (nato il 13/08/1986 – Albo Odontoiatri di Modena n° 864 del 14/01/2020).

Responsabile di sede: Maria Comasia Graziano



Servizi sanitari

A supporto della propria attività assistenziale, il CMSB per alcune sedi ha ottenuto l'**Accreditamento dall'Assessorato alla Sanità della Regione Emilia Romagna**, attivando così Contratti di Servizio con le Aziende USL della Provincia di Bologna e di Imola, allargando il proprio bacino di utenza secondo gli obiettivi precedentemente indicati.

Le **sedi** Accreditate dall'Agenzia Sanitaria Nazionale in provincia sono:

- Sede Operativa di **Castel San Pietro Terme**
- Sede Operativa di **Crespellano**
- Sede Operativa di **Medicina**
- Sede Operativa di **Molinella**

PRESTAZIONI EROGATE

Il CMSB eroga prestazioni in regime ambulatoriale (visite, esami clinici e strumentali, prestazioni terapeutiche).

Tale assistenza specialistica comprende visite e terapie ambulatoriali nella Sede Centrale di Viale G. **Ercolani**, 3 **Bologna** (sede certificata ISO 9001/2015) di:

- Odontostomatologia

Visite e terapie ambulatoriali nella Sede Operativa di Via L. **Berti**, 9-11 **Bologna** (sede certificata ISO 9001/2015) di:

- Odontostomatologia

- Pediatria
- Psicologia Clinica e Psicoterapia
- Nutrizione
- Punto Prelievi e Servizi Infermieristici
- Logopedia (0-18 anni)
- Medicina del Lavoro
- Pneumologia
- Ortopedia



Visite e terapie ambulatoriali nella Sede Operativa di Via D. Mezzetti, 7 **Budrio** (Bo) di:

- Odontostomatologia

Visite e terapie ambulatoriali nella Sede Operativa di Viale Oriani, 1 **Castel San Pietro Terme** (Bo) di:

- Odontostomatologia

Visite e terapie ambulatoriali nella Sede Operativa di Via Sarti, 4 **Crespellano** (Bo) di:

- Odontostomatologia

Visite e terapie ambulatoriali nella Sede Operativa di Via San Donato, 74/3 **Granarolo** (Bo) di:

- Odontostomatologia

Visite e terapie ambulatoriali nella Sede Operativa di Via Saffi, 1 **Medicina** (Bo) di:

- Odontostomatologia

Visite e terapie ambulatoriali nella Sede Operativa di Via Circonvallazione Sud, 10 **Molinella** (Bo) di:

- Odontostomatologia

Visite e terapie ambulatoriali nella Sede Operativa di Via della Repubblica, 488/d **Vergato** (Bo) di:

- Odontostomatologia

Visite e terapie ambulatoriali nella Sede Operativa di Via A. Laghi, 31 **Faenza** (Ra) di:

- Odontostomatologia

Visite e terapie ambulatoriali nella Sede Operativa di Via P. Giardino, 605 **Modena** di:

- Odontostomatologia

Visite e terapie ambulatoriali nella Sede Operativa di Via N. Machiavelli, 18 **Carpi** (Mo) di:

- Odontostomatologia



Convenzioni

Godere di un'assistenza sanitaria integrativa vuol dire, sostanzialmente, poter scegliere a quale struttura rivolgersi per ricevere visite e cure mediche, usufruendo di una copertura totale o parziale delle spese sostenute. Per questo motivo il CMSB ha stretto convenzioni e collaborazioni con le realtà assistenziali presenti sul territorio.

FasiOpen
Fondo Aperto
di Assistenza Sanitaria Integrativa

P⁴AII

UniSalute
SPECIALISTI NELL'ASSICURAZIONE SALUTE

AON

FASCHIM
FONDO DI ASSISTENZA SANITARIA

FASDAC
Fondo
Assistenza
Sanitaria
Dirigenti
Aziende
Commerciali

fasi

Network PosteProtezione

Per altre convenzioni visitare il sito.

Orari ambulatori

Sede Operativa di Bologna Viale Ercolani

LUN – VEN dalle 09,00 alle 13,00 e dalle 14,00 - 19,30

Sede Operativa di Bologna Via Berti

LUN – VEN dalle 09,00 alle 19,30

SAB dalle 09,00 alle 13,00 (una volta al mese)

Sede Operativa di Budrio

LUN – VEN dalle 09,00 alle 13,00 e dalle 14,00 - 19,30

Sede Operativa di Castel San Pietro Terme

LUN chiuso

MAR dalle 09,00 alle 13,00

MERC – GIOV – VEN

dalle 09,00 alle 13,00 e dalle 14,00 - 19,30

Sede Operativa di Crespellano

LUN – MERC – GIOV – VEN

dalle 09,00 alle 13,00 e dalle 14,00 - 19,30

MAR dalle 09,00 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 19,00

Sede Operativa di Granarolo

LUN – VEN dalle 09,00 alle 13,00 e dalle 14,00 - 19,30

Sede Operativa di Medicina

LUN – VEN dalle 09,00 alle 13,00 e dalle 14,00 - 19,30

Sede Operativa di Molinella

LUN – MAR – MERC – VEN

dalle 09,00 alle 13,00 e dalle 14,00 - 19,30

GIO dalle 10,00 alle 13,00 e dalle 14,00 - 18,30

Sede Operativa di Vergato

LUN dalle 09,00 alle 13,00 e dalle 14,00 - 19,30

MAR dalle 10,00 alle 13,00 e dalle 14,00 - 19,30

MERC – GIO dalle 09,00 alle 13,00 e dalle 14,00 - 18,30

VEN – chiuso

Sede Operativa di Faenza

LUN – VEN dalle 09,00 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 19,30

MERC – chiuso (aperto due volta al mese dalle 14,00 alle 19,30)

Sede Operativa di Modena

LUN – GIOV – VEN

dalle 09,00 alle 13,00 e dalle 14,00 - 19,30

MAR dalle 11,00 alle 13,00 e dalle 14,00 - 19,30

MERC - chiuso

Sede Operativa di Carpi

LUN – GIOV dalle 09,00 alle 13,00 e dalle 14,00 - 19,30

VEN - chiuso

Modalità di accesso al servizio odontoiatrico privato

PRENOTAZIONE

Direttamente presso l'ambulatorio o contattando telefonicamente la segreteria.

URGENZE ODONTOIATRICHE

Le terapie d'urgenza vengono svolte in giornata.

LISTE DI ATTESA

- Prima visita max 15 giorni.
- Completamento cure, secondo la programmazione concordata con il paziente.

MODALITA' di PAGAMENTO

- Emissione fattura a fronte di ogni pagamento.
- Pagamento tramite POS -Contanti o assegni – Bonifico bancario – APP di pagamento (es: SATISPAY).
- Possibilità di accedere a finanziamenti personalizzati.

PRATICHE AMMINISTRATIVE E RICHIESTA DOCUMENTI

- La copia del diario clinico dei Pazienti è evasa entro 30 giorni dal momento della richiesta (pervenuta tramite mail o apposito modulo da richiedere al servizio clienti).
- La copia delle radiografie dei Pazienti è evasa entro 7 giorni dal

momento della richiesta (pervenuta tramite mail o apposito modulo da richiedere al servizio clienti).

- Il servizio clienti ha il compito di fornire le spiegazioni che il paziente ritiene necessarie in relazione ai documenti emessi dal Centro (preventivi, fatture, piani di pagamento).
- I moduli per i rimborsi di convenzioni assicurative sanitarie sono compilati senza alcun costo.

Gestione di suggerimenti, segnalazioni, reclami

I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami pervenuti contribuiscono a migliorare l'efficienza dei servizi offerti.

Le risposte al reclamo sono garantite con scrupolosità ed efficienza: se il reclamo investe problemi organizzativi o relazionali particolarmente significativi, viene immediatamente avviata un'indagine interna e fornita una risposta tempestiva, compatibilmente con le eventuali necessità istruttorie. Al reclamo scritto, dove è indicato un recapito, fa seguito una risposta scritta, salvo risoluzione telefonica.

LA PARTECIPAZIONE DEL PAZIENTE AL MIGLIORAMENTO CONTINUO DEL SERVIZIO:

- Questionario sulla soddisfazione del Paziente (fig.1 –fig.2)

Per la verifica del rispetto degli standard di qualità la Direzione

si avvale anche del contributo degli Utenti; ha infatti predisposto un sistema di rilevazione della soddisfazione dei Pazienti.

I Pazienti sono invitati a compilare, anche in forma anonima, i questionari e depositarli nelle apposite cassette di raccolta.

Periodicamente il Responsabile Aziendale della Qualità provvede ad elaborare i questionari per fornire alla Direzione informazioni utili per avviare azioni di miglioramento.



Quanto ti piace il tuo sorriso?

Mod. 34
Rev. 2
24/09/2024



POCO

ABBASTANZA

MOLTO

Credi che il tuo sorriso sia
migliorato da quando ci
occupiamo dei tuoi denti?



Ti trovi bene con le tue dottoresse
e con i tuoi dottori?



Sono brave e gentili le ragazze
dello studio?



Se hai osservazioni o consigli ti ascoltiamo...



Come valuti i nostri servizi?

Mod. 25
Rev. 2
24/09/2024

Gentile Paziente

La invitiamo a compilare questo questionario per aiutarci a comprendere al meglio le Sue aspettative e a migliorare la qualità del nostro servizio. Può depositare il questionario nell'apposita cassetta. Grazie per la collaborazione.

1) Quanto è soddisfatto/a del nostro personale?

POCO ABBASTANZA MOLTO

Capacità di illustrare le terapie da parte del medico



Professionalità e comportamento dei medici



Professionalità e comportamento delle assistenti



Professionalità e comportamento del personale amministrativo



2) Quanto è soddisfatto/a dei nostri servizi amministrativi?

POCO ABBASTANZA MOLTO

Presentazione chiara delle prestazioni



Tempo impiegato per le prestazioni



Corrispondenza dei risultati alle aspettative



Informazioni /istruzioni da seguire dopo la terapia



3) Quanto è soddisfatto/a dei nostri servizi medici ricevuti?

POCO ABBASTANZA MOLTO

Chiarezza di preventivi e fatturazioni



Costo degli interventi



Sistema di pagamento



4) Come valuta il nostro ambulatorio?

POCO ABBASTANZA MOLTO

Accoglienza e confort della sala d'attesa



Igiene e sicurezza degli ambienti



Orari di apertura



Puntualità nel rispetto degli appuntamenti



Se hai osservazioni o consigli ti ascoltiamo...

Grazie per il suo tempo.

Impegno del personale per la qualità

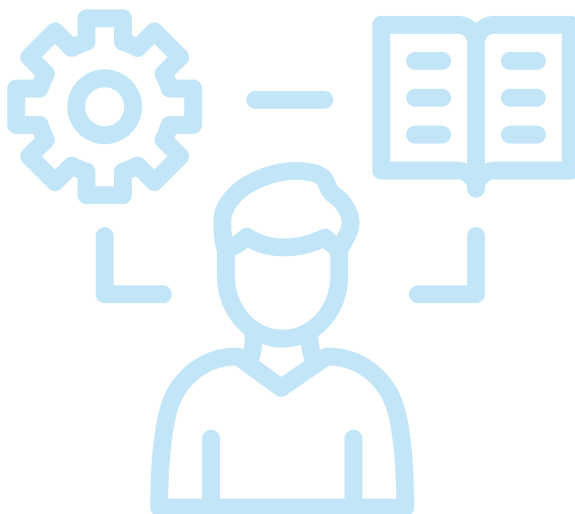
FORMAZIONE DEL PERSONALE

La Direzione garantisce a tutti i Professionisti dipendenti facenti parte delle categorie obbligate alla formazione continua, la possibilità di partecipare a corsi / convegni / eventi formativi, ai fini della acquisizione dei crediti ECM.

Tutto il Personale viene sensibilizzato alla partecipazione a corsi di aggiornamento, al fine di ottenere un continuo miglioramento dei servizi resi al cittadino.

Documentazione interna

Il CMSB è dotata di procedure, istruzioni operative e linee guida periodicamente aggiornati, al fine di mantenere costante la qualità del servizio erogato.



I diritti del paziente

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE E AL CONSENSO

E' diritto del paziente di essere informato in modo chiaro e completo della presenza, della natura, della gravità, della prevedibile evoluzione di un eventuale stato morboso, delle possibili complinanze e di quanto può avvenire in caso non si proceda alla terapia proposta.

Il paziente viene messo a conoscenza in modo dettagliato del costo dei trattamenti proposti e della modalità di pagamento.

Viene sempre effettuato l'esame anamnestico e prima di effettuare ogni programma terapeutico al paziente viene richiesto il consenso in forma scritta. Il paziente può interrompere le terapie in atto manifestandone la volontà in forma scritta.

DIRITTO ALLA PRIVACY

Il diritto alla riservatezza si osserva nel raccogliere, con la massima discrezione possibile, le notizie sulla persona indispensabili alla terapia, sulle sue condizioni cliniche, e nell'effettuare gli interventi diagnostico terapeutici nel rispetto della sua persona.

Il diritto alla privacy comporta, da parte di tutti gli operatori, il dovere del segreto professionale o d'ufficio. Informazioni sullo stato di salute e sull'andamento delle cure praticate verranno date solo al paziente, ai suoi familiari o ad altre persone, previo consenso dell'interessato.

DIRITTO DEI MINORI

Il minore di età, durante le cure, ha il diritto ad avere vicino uno dei genitori o persona delegata dalla famiglia.

QUALIFICAZIONE DEL CENTRO

Come anticipato nella premessa, il CMSB ha inteso rappresentare in modo evidente agli utenti l'adozione di un sistema di organizzazione e di qualità controllato dall'esterno rinnovando la Certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità ai sensi della norma ISO 9001:2015 e tramite l'Accreditamento Istituzionale da parte del Sistema Sanitario Regionale (SSR)

STANDARD DI QUALITA'

Tutta la strumentazione ed i materiali in uso presso tutte le nostre sedi sono scelti in modo tale da garantire l'idoneità alla destinazione d'uso, nel rispetto delle normative tecniche nazionali ed internazionali e marcatura CE, laddove applicabile.

Il mantenimento degli standard della strumentazione è garantito dall'adozione di un programma di manutenzione, controllo e verifica delle apparecchiature e della strumentazione in uso. La qualità delle prestazioni e dei servizi è assicurata dai programmi di formazione e aggiornamento degli operatori della struttura.

IMPEGNO VERSO L'AMBIENTE

Il CMSB riconosce l'importanza dello sviluppo sostenibile e riconosce il valore del rispetto ambientale come investimento necessario per il futuro. Per questo motivo viene posta una adeguata attenzione alla corretta differenziazione dei rifiuti, e per i rifiuti speciali, il CMSB sceglie operatori espressamente qualificati per tale servizio, che possano garantire la corretta chiusura del ciclo di vita dei rifiuti fino al loro smaltimento.

VERIFICA DEGLI IMPEGNI

Il CMSB al fine di assicurare gli impegni ed obiettivi prefissati garantisce ai pazienti, la presenza necessaria negli ambulatori di personale medico, di assistenza ed amministrativo.

Schemi illustrativi degli orari di attività dei nomi, della presenza degli specialisti, delle prestazioni effettuabili e del loro costo, sono a disposizione dei pazienti in tutte le sedi di attività. La lista di attesa di ogni operatore segue un ordine di proprietà temporale di prenotazione, salvo urgenze ed emergenze, valutate, caso per caso, da personale sanitario.

Un sistema organico di raccolta delle informazioni di ritorno dai pazienti è stato messo a punto per poter raccogliere i dati che permettono un'analisi dell'efficacia dei programmi e il raggiungimento degli obiettivi



Ci trovi a

POLIAMBULATORI

AMBULATORI

BOLOGNA

tel 051.252608/12

Viale G. Ercolani, 3

BOLOGNA

tel 051.341509

Via L. Berti, 9-11

BUDRIO (BO)

tel 051.6920637

Via D. Mezzetti, 7



CASTEL S.P.T. (BO)

tel 051.948781

Viale Oriani, 1



CREPELLANO (BO)

tel 051.6722577

Via Sarti, 4



MEDICINA (BO)

tel 051.6978817

Via A. Saffi, 1



MOLINELLA (BO)

tel 051.887920

Via Circonvallazione sud, 10

VERGATO (BO)

tel 051.6740968

Via della Repubblica 488/D

FAENZA (RA)

tel 0546.667749

Via A. Laghi, 37

MODENA

tel 059.344365

Via P. Giardini, 605

CARPI (MO)

tel 059.641770

Via N. Machiavelli, 18
c/o Residenziale
Le Fontane



sedi accreditate col Servizio Sanitario Regionale (ISSE)

Numeri utili

Numeri di emergenza:

Ambulanza - 118

Polizia - 113

Vigili del fuoco - 115

Generale - 112

Numero Verde CMSB: 800 94 55 77

Sito web: www.centromedicobo.it

Taxi: 051 37 25 25

051 37 27 27

Trasporto con conducente (COSEPURI): 051 51 90 90

Trenitalia S.p.a. Call Center: 892 021

Aeroporto Marconi: 051 64 79 615

Tper Trasporti Pubblici:

Bologna: 051 290 290

Faenza: 199.11.55.77

Modena: 840 000 216

