Carta dei Servizi

STUDIO MEDICO
MIRAFIORI

STUDIO MEDICO
MIRAFIORI

La Salute a servizio del cittadino

STUDIO MEDICO
MIRAFIORI

UNI EN ISO
9001: 2015

PREMESSA

La presente CARTA DEI SERVIZI è stata formulata secondo lo schema di riferimento per le carte dei servizi pubblici sanitari contenuto nel DPCM del 19/05/95 e si articola in quattro sezioni, rispettivamente:

- PRESENTAZIONE DELLO STUDIO MEDICO MIRAFIORI
- INFORMAZIONI SULL'AMBULATORIO E SUI SERVIZI FORNITI
- STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI
- MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Per favorire la lettura del documento sembra utile richiamare alcune nozioni di ordine generale.

La politica delle carte dei servizi si riferisce ad esperienze maturate in Gran Bretagna, Francia, Spagna e Stati Uniti fra il 1991 e il 1993 con lo scopo di migliorare i rapporti fra centri erogatori dei servizi e i cittadini fruitori.

La Carta dei Servizi costituisce un impatto preventivo con gli utenti in merito alle modalità di svolgimento delle prestazioni sanitarie e al comportamento che le Aziende Sanitarie intendono adottare nel caso di mancato rispetto degli impegni assunti.

Al centro della carta, quindi, c'è la definizione degli standard di qualità del servizio.

In Italia tale politica è stata avviata dalle Direttive del Presidente del Consiglio dei Ministri dal 22/02/1994, integrata con la legge 273/95, nella quale si stabilisce che le strutture e gli Enti che erogano servizi nei campi della Sanità, della Assistenza e Previdenza, ecc. sono tenuti ad elaborare la propria Carta dei Servizi.

Nel programma sanitario, l'Assessorato Sanitario Regionale Piemontese, ha dedicato particolare attenzione al problema e nel capitolo riguardante il sistema informativo regionale ha realizzato una banca-dati contenente informazioni sulle carte stesse senza distinzione fra Aziende pubbliche e private per favorire l'esercizio del diritto di libera scelta dei Cittadini.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Lo STUDIO MEDICO MIRAFIORI, costruito ex novo, sorge su una superficie di circa 2.000 mq per la sede del Poliambulatorio specialistico e di circa 1.000 mq per la sede della Fisiokinesiterapia, realizzato ai sensi del D.C.R. 616-3149 del 22/02/2000, nel pieno rispetto dei requisiti ulteriori strutturali, tecnologici e organizzativi, richiesti per l'Accreditamento.

Nella sede operativa di Strada Basse del Lingotto 19/A TORINO, si eroga attività sanitaria ambulatoriale polispecialistica, diagnostica di laboratorio, diagnostica per immagini (radiodiagnostica tradizionale, R.M. e T.A.C. spirale di ultima generazione "a cielo aperto", ideale per pazienti sofferenti di claustrofobia).

Nella sede operativa di Via Passo Buole 167 TORINO si eroga attività sanitaria di Recupero e Rieducazione Funzionale di 1° livello.

Lo S.M.M. è stato definitivamente accreditato, in fascia "A", con delibera n. 40-14911 della Giunta Regionale in data 28 febbraio 2005.

I servizi sanitari erogati, sia in convenzione con SSN che in regime privatistico, hanno liste di attesa brevi.

Le apparecchiature, frutto delle tecnologie più innovative, sono adeguate alle normative di sicurezza europee.

La missione dello S.M.M. è e sarà quella di offrire al cittadino - utente ciò che gli spetta di diritto: una sanità **più efficiente, più moderna, più umana**, alla continua ricerca del miglioramento in termini di **Qualità**, di **Appropriatezza** e di **Efficacia**.

L'intero sistema operativo ruota intorno all'uomo, alla sua salute, valore tanto prezioso da giustificare gli elevati investimenti affrontati in risorse professionali e tecnologiche d'avanguardia.

Lo SMM è facilmente raggiungibile con gli attuali mezzi pubblici e con la metropolitana; sorge vicino alla stazione ferroviaria Lingotto, una delle principali stazioni di Torino.

La struttura priva di barriere architettoniche, è agibile anche dai portatori di disabilità, ed è dotata di confort climatico.

Il personale è addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza e gli utenti.

Direzione Sanitaria
Direzione Amministrativa

BENVENUTI

Gentili Signore/i, state per accedere ai nostri servizi. Vi porgiamo un cordiale benvenuto.
Tutto il Personale si attiverà per offrirVi il miglior Servizio possibile.
Questo opuscolo Vi fornirà qualche informazione pratica che Vi permetterà di affrontare al meglio lo svolgersi della Vostra prestazione sanitaria.
Per le Vostre necessità rivolgeteVi senza esitazione al nostro personale che provvederà, a seconda delle competenze, ad esaudire le Vostre richieste.
Al termine della prestazione sanitaria Vi preghiamo di compilare e restituire il "Questionario di gradimento", disponibile presso l'Ufficio Accettazione, al fine di offrirVi un Servizio sempre più adeguato alle Vostre necessità. Vi ringraziamo anticipatamente.

LA DIREZIONE

La Sede Poliambulatorio dello Studio Medico Mirafiori s.r.l.
si trova in **Strada Basse del Lingotto 19/A a Torino**, parallela a Via Pio VII
tra Via Passo Buole e Via Carolina Invernizio, non lontano dalla Stazione Lingotto.

Per contattarci i recapiti sono:

Tel. 011.6195511
Fax 011.6195531
e-mail: **info@studiomedicomirafiori.it** - **amministrazione@studiomedicomirafiori.it**
info.fisio@studiomedicomirafiori.it

La Sede Fisiokinesiterapia dello Studio Medico Mirafiori s.r.l.
si trova in **Via Passo Buole 167 a Torino**, non lontano da Corso Unione Sovietica.

Per contattarci i recapiti sono:

Tel. 011.6177911
Fax 011.6177933
e-mail: smm.fisio@tiscali.it

www.studiomedicomirafiori.it

RECEPTION ACCETTAZIONE

PRENOTAZIONI

Le prenotazioni, presso la sede del Poliambulatorio, si effettuano dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 20.00, sabato dalle 09.00 alle 12.00; presso la sede di Fisioterapia dalle ore 08.00 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì. Al momento della prenotazione Vi verranno comunicati il giorno e l'ora di esecuzione della prestazione sanitaria.

Vi saremo riconoscenti se rispetterete l'orario assegnatoVi al fine di facilitare l'erogazione della prestazione.

SERVIZI ACCESSORI FORNITI

All'interno del Poliambulatorio è presente, un BAR RISTORO aperto al pubblico dalle ore 07.30 alle ore 16.00 dal lunedì al venerdì.

IDENTIFICAZIONE DEL PERSONALE

Al fine di permetterVi di identificare il personale che si occupa di Voi, Vi segnaliamo che l'operatore porta un cartellino con il proprio nome, matricola e qualifica.

DOCUMENTI NECESSARI PER L'EFFETTUAZIONE DELLA PRESTAZIONE ACCREDITATE CON SSN - Servizio Sanitario Nazionale:

I documenti necessari per l'accettazione sono:

+ Impegnativa su ricettario nazionale rilasciata dal medico di medicina generale completa di diagnosi e in corso di validità (si ricorda che le impegnative valgono 180 giorni dalla data di prescrizione alla data di prenotazione).
+ Eventuale esenzione per indigenza in corso di validità.
+ Tessera sanitaria europea.
+ Modulo ISI/ENI.
+ Per gli esami già eseguiti e per le visite specialistiche occorre, inoltre, portare tutta la documentazione medica precedente in Vostro possesso (radiografie, elettrocardiogramma, esami di laboratorio, fotocopie di eventuali cartelle cliniche).

DOCUMENTI NECESSARI PER L'EFFETTUAZIONE DELLA PRESTAZIONE PRIVATA

I documenti necessari per l'accettazione sono:

+ Richiesta medica con diagnosi.
+ Codice fiscale.
+ Eventuale documentazione medica precedente in Vostro possesso (radiografie, elettrocardiogramma, esami di laboratorio, fotocopie delle eventuali cartelle cliniche).

Terminata l'accettazione, sarete indirizzati dall'operatore nella sala d'attesa dedicata.

Sarete chiamati ad accomodarVi per la prestazione sanitaria dall'Infermiera Professionale, dal Terapista della Riabilitazione o dallo Specialista.

Per quanto sarà possibile il referto dell'esame e/o della visita specialistica verrà consegnato al termine della prestazione; diversamente Vi verrà comunicato, al termine dell'accettazione, il giorno e i relativi orari in cui potrete ritirare il referto.

LABORATORIO ANALISI

Accreditato in fascia B

Opera in ampi locali ben aerati ed illuminati ed è fornito delle più moderne e sofisticate attrezzature. Il Laboratorio Analisi partecipa a **Programmi VEQ** (verifica esterna di qualità) e a **Programmi di Controllo Qualità** intra e interlaboratorio.

Vengono eseguite le seguenti determinazioni:

- **Ematologia e coagulazione**
- **Analisi chimico-cliniche**
- **Analisi urine e feci**
- **Immunologia (Epatite A, B e C; test HIV; ToxoTest; Rubeo test; CMV; ecc.)**
- **Dosaggio marcatori tumorali, ormoni (fertilità, tiroide), vitamine**
- **Autoimmunità**
- **Screening Celiachia**
- **Batteriologia, Parassitologia, Citologia vaginale e urinaria**
- **Test intolleranze alimentari**

Istruzioni rese disponibili dal Laboratorio Analisi

All'utente viene fornita un'indicazione scritta riguardante le modalità di raccolta dei campioni biologici a seconda dell'esame richiesto.

Modalità di accesso ai servizi del Laboratorio Analisi

Per accedere al servizio l'utente munito di impegnativa rilasciata dal medico e di codice fiscale, deve presentarsi ***a digiuno*** *presso l'ufficio Accettazione nel seguente orario:* ***dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 9.30, sabato dalle ore 7,30 alle ore 9*** *(non è necessaria la prenotazione). Il ritiro dei referti può essere effettuato presso l'ufficio accettazione dal lunedì al venerdì dalle ore 12.00 alle ore 20.00, il sabato dalle ore 11 alle ore 12.00.*

I tempi di consegna variano a seconda della tipologia degli esami richiesti. In caso di referto con valori particolarmente critici, il Direttore di Laboratorio contatterà direttamente il paziente per informarlo del caso e indirizzarlo al Medico Curante al più presto possibile.

Se la base della Prevenzione è lo stile di vita, ugualmente importante è effettuare periodicamente degli esami diagnostici a tutte le età. Ad abitudini di vita "sane", ad e esempio non fumare, seguire una dieta equilibrata e fare ogni giorno un po' di moto, è opportuno associare alcuni check up mirati, semplici e poco invasivi. Nell'ottica della prevenzione lo **Studio Medico Mirafiori** propone pacchetti di esami di laboratorio a costo contenuto con accesso diretto.

Ai pacchetti proposti è possibile aggiungere uno o più esami di vostro interesse a tariffa agevolata. Non è necessario presentare la richiesta medica.

PACCHETTO BASE
CHECK UP
Comprende i seguenti esami:
Emocromo - Glicemia Creatinina - Colest.Tot - Colest. HDL - LDL -Trigliceridi - CPK Sodio - Potassio - Sideremia - Ast Alt - Ygt - Esame Urine

PACCHETTO
ANEMIA
Comprende i seguenti esami:
Emocromo - Sideremia Ferritina - Tranferrina

PACCHETTO
MST
Comprende i seguenti esami:
Malattie sessualmente trasmesse HIV - HCV - HBsAg - HbsAb Ab Anti Treponema p.

PACCHETTO
TIROIDE
Comprende i seguenti esami:
TSH - Ft4 - Ab Antireoglobulina Ab Antiperossidasi

PACCHETTO
CELIACHIA
Comprende i seguenti esami:
Ab AntiEndomisio Ab Antitransglutaminasi IgA Dosaggio IgA

PACCHETTO
METABOLISMO OSSEO
Comprende i seguenti esami:
Vitamina D - Paratormone Fosfatasi Alcalina - Calcio Fosforo Magnesio

PACCHETTO
INDICE GLICEMICO
Comprende i seguenti esami:
Glicemia - Emoglobina Glicosilata ACR - (Albuminuria/Creatinuria)

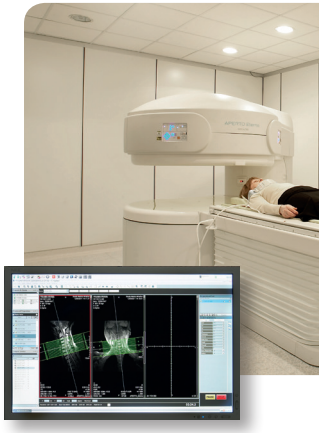
PACCHETTO
ANDROLOGICO
Comprende i seguenti esami:
Psa Riflesso - Testosterone - Prolattina Esame Urine

PACCHETTO
MENOPAUSA
Comprende i seguenti esami:
Estradiolo - FSH - LH

PACCHETTO
QUADRO LIPIDICO
Comprende i seguenti esami:
Colesterolo Totale - HDL - LDL - Trigliceridi

Servizio di invio referto per posta elettronica. Per ricevere il referto via e mail è necessario richiedere questo tipo di servizio al momento dell'accettazione, sottoscrivendo una autorizzazione/consenso all'invio del referto presso l'indirizzo specificato secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

SERVIZIO DI RADIOLOGIA

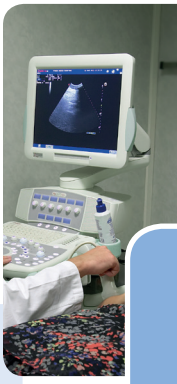


Accreditato in fascia A

La Radiodiagnostica si avvale di apparecchi di alto livello tecnologico, che permettono di ottenere, per ogni patologia, quadri diagnostici di elevata qualità. Gli specialisti Radiologi e i Tecnici, operanti presso lo Studio Medico Mirafiori, sono di provata e indiscussa Professionalità.

Il servizio di radiodiagnostica eroga:

- **Ecografie Internistiche**
  Addome, Tiroide, Articolari, Parti Molli, Mammarie
- **Radiodiagnostica tradizionale**
- **Panoramica dentaria e Dentalscan**
- **Mammografia, Eco mammaria, Visita senologica**
- **Onde Urto**
- **Tac spirale**
- **Risonanza Magnetica Aperta**
- **Densitometria Ossea**



L'apparecchio di RM è di ultima generazione "a cielo aperto", ideale per pazienti sofferenti di claustrofobia.

Modalità di accesso al servizio di Radiologia

Le prenotazioni di Radiologia, si eseguono telefonicamente di persona con impegnativa, oppure inviando la richiesta tramite fax o mail.

Il giorno dell'esecuzione dell'esame, il paziente deve presentarsi munito di impegnativa rilasciata dal medico di base su ricettario regionale o di richiesta del medico specialista, se privato, tessera sanitaria europea ed eventuale modulo ISI/ENI circa 20 minuti prima dell'orario previsto per l'esecuzione della prestazione.

Per qualsiasi tipologia di indagine è indispensabile esibire la precedente documentazione medica. Il tempo medio per la consegna dei referti, ove non sia immediata, è di circa 3 giorni. Il ritiro dei referti avviene presso l'ufficio accettazione dal lunedì al venerdì dalle ore 12.00 alle ore 20.00 con orario continuato, il sabato dalle ore 11 alle ore 12.

ACCESSO DIRETTO RX IN REGIME PRIVATO AGEVOLATO
Lunedì, Martedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 17,30 alle ore 19,30.

AMBULATORIO MEDICO SPECIALISTICO

Accreditato in fascia A e attività privata

Andrologia / Urologia:
- Visite Specialistiche - Flussometria

Angiologia Medica - Chirurgia Vascolare:
- Visite Spec - Ecocolordoppler Vascolari

Cardiologia:
- Visite Specialistiche
- Ecocardiogramma
- Elettrocardiogramma sotto sforzo
- Elettrocardiogramma dinamico Holter
- Holter pressorio

Dermatologia:
- Visite Specialistiche - Controllo nei

Dietologia / Nutrizione Clinica:
- Test intolleranze alimentari - Visite Dietologiche - Visite Nutrizionistiche

Endocrinologia:
- Visite Specialistiche

Gastroenterologia:
- Visite Specialistiche
- Gastroscopia
- Rettocolonscopia

Ostetricia-Ginecologia:
- Visite Specialistiche
- Ecografia ostetrica
- Ecografia ginecologica (addominale e/o transvaginale)
- Ecografia mammaria
- Colposcopia - PAP Test - Batteriologico Vaginale
- HPV Test

Medicina del Lavoro.

Medicina dello Sport:
- Idoneità sportiva e accertamenti
- Indagini ecografiche, radiologiche, TAC, Risonanza Magnetica (RMN)
- Visite fisiatriche/ortopediche
- Psicologia per lo sportivo
- Tecarterapia e terapie fisiche strumentali
- Fisiokinesiterapia
- Trattamenti chiropratici e osteopatici

Medicina Legale:
- Visite Specialistiche, perizie legali, ecc.

Neurologia:
- Visite Specialistiche
- Elettromiografie
- Polisonnografia

Oculistica:
- Visite Specialistiche
- Fundus oculi
- Tonometria
- Valutazione Ortottica
- Test di Schirmer
- Campo Visivo Computerizzato

Ortopedia e Traumatologia:
- Visite Specialistiche
- Infiltrazioni endo articolari
- Onde d'urto

Otorinolaringoiatria:
- Visite Specialistiche
- Audiometria, laringoscopia a fibre ottiche, esame vestibolare

Pneumologia:
- Visite Specialistiche
- Spirometria

Proctologia/Chirurgia:
- Visite Specialistiche

Modalità di accesso al servizio Ambulatoriale

Per le prenotazioni delle visite specialistiche l'Utente deve rivolgersi all'ufficio Prenotazioni di persona, via email o telefonicamente al seguente recapito telefonico: 011.6195511, dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 20.00 (di persona dalle ore 09.00 alle ore 20.00) con orario continuato, ***muniti di impegnativa medica*** *rilasciata dal medico di base o* ***richiesta specialistica privata****. Il giorno dell'esecuzione dell'esame, il paziente deve presentarsi munito di impegnativa rilasciata dal medico di base su ricettario regionale o di richiesta del medico specialista, se privato, e tessera sanitaria europea (circa 20 minuti prima dell'orario previsto per l'esecuzione della prestazione).*

STUDIO MEDICO MIRAFIORI
AMBULATORIO MEDICO POLISPECIALISTICO
RIEDUCAZIONE FUNZIONALE E FISIOTERAPIA

PROGETTO BENESSERE

Per iscrizioni alle attività rivolgersi in **Fisioterapia**
Via Passo Buole 167, Torino
Tel. 011 6177927

Lunedì e **Mercoledì** 17,00-18,00

PILATES

Tonificazione
Stretching
Consapevolezza corporea

Martedì e **Giovedì** 17,00-18,00

GINNASTICA *di gruppo*

Movimenti articolari
Stretching
Igiene posturale
Tecniche di rilassamento

COSTO: 8€ Ingresso singolo; 60€ Pacchetto Benessere (10 ingressi per le attività)

SERVIZIO DI RECUPERO E DI RIEDUCAZIONE FUNZIONALE

Accreditato in fascia A

Presso lo Studio Medico Mirafiori, su una superficie di circa 1000 mq, distaccata dal Poliambulatorio, vengono erogate prestazioni fisioterapiche di alto livello qualitativo.
Le liste di attesa, per l'effettuazione delle visite fisiatriche e trattamenti fisioterapici, non sono lunghe. La Sede è sita in **Via Passo Buole 167** a Torino.

1. PRESTAZIONI FISICHE INDIVIDUALI E DI GRUPPO:

- **+ Rieducazione minore disabilità**
- **+ Rieducazione maggiore disabilità**
- **+ Massoterapia**
- **+ Massoterapia Connettivale**
- **+ Linfodrenaggio**
- **+ Rieducazione di gruppo**
- **+ Manipolazione vertebrale**
- **+ Analisi posturale individuale**
- **+ Ginnastica preventiva**
- **+ Tens**
- **+ Ionoforesi**
- **+ Diadinamica**
- **+ Interferenziale**
- **+ Magnetoterapia**
- **+ Ultrasuoni**
- **+ Elettrostimolazioni**
- **+ Laserterapia**
- **+ Tecarterapia**
- **+ Ozonoterapia**
- **+ Isocinetica**

2. TRATTAMENTI DI OSTEOPATIA

Modalità di accesso al servizio

Per la prenotazione è necessario che l'utente si presenti all'ufficio Prenotazioni munito di impegnativa dematerializzata o richiesta dello specialista, se privato,Tessera Sanitaria Europea o modulo ISI per cittadini stranieri in temporaneo soggiorno in Italia, e ***piano terapeutico fisiatrico*** *con prescrizione delle terapie alle quali deve essere sottoposto nel seguente orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 17.00 o inviando documentazione a info.fisio@studiomedicomirafiori.it, indicando un recapito telefonico.*

SERVIZIO DI AUDIOLOGIA FONIATRIA E RIABILITAZIONE LOGOPEDICA

Nel contesto delle attività riabilitative dello Studio Medico Mirafiori, presso la Sede di **Via Passo Buole 167** a Torino, è attivo il Servizio di Audiologia, Foniatria e Riabilitazione Logopedica che affronta dal punto di vista sia diagnostico che riabilitativo i seguenti quadri patologici:

- **I disturbi della voce** inclusi gli esiti di laringectomie parziali e totali con eventuale presenza di valvole fonatorie; incluse le patologie della voce nei professionisti e negli artisti vocali.
- **Deglutizione atipica**
- **Dislalia**
- **Disturbo del linguaggio**
- **Afasia**
- **Disturbo generalizzato**
- **Sordità**
- **Disfonia**
- **DSA**
- **Disturbo dell'apprendimento secondario**
- **Disfagia**

Il Servizio è coordinato da un Medico Specialista in Audiologia e Foniatria che si occupa anche della fase diagnostica (incluse tecniche di laringoscopia a fibre ottiche). La riabilitazione è invece garantita da personale laureato in Logopedia e attuata con strumenti cartacei ed informatici secondo le aggiornate linee guida relative all'ambito specifico e l'utilizzo di appropriati indicatori di Qualità.

SERVIZIO AMBULATORIALE DI NEUROPSICOMOTRICITÀ

È dedicato a soggetti in età evolutiva e prevede interventi di prevenzione, terapia e riabilitazione delle malattie neuropsichiatriche infantili.

+ **Valutazione delle funzioni corticali superiori correlate a disturbi motori nell'ambito di problematiche**
+ **Attività di rieducazione individuale per le disabilità neuropsicomotorie e neuropsicologiche in età evolutiva**
+ **Counselling anamnestici con i genitori dell'utente**
+ **Counselling con persone che si occupano dell'utente (medici, insegnanti, altri operatori, etc.)**
+ **Counselling di restituzione dei dati emersi dalla valutazione (principalmente con i familiari, con il medico specialista inviante)**
+ **Counselling di restituzione all'utente o alle persone che si occupano dell'utente a termine trattamento**
+ **Attività di collaborazione con la Scuola (riunioni multisciplinari di gruppo integrato per l'handicap per pazienti in trattamento)**
+ **Relazioni scritte dirette a: medici, altri operatori coinvolti nel trattamento riabilitativo dell'utente, strutture di degenza e/o diagnosi a cui si rivolge l'utente**
+ **Collaborazione nell'individuazione e verifica di protesi ed ausili.**

SERVIZIO DI PSICOLOGIA DELL'ETÀ EVOLUTIVA E ADULTI

Presso lo Studio Medico Mirafiori,
alla Sede di **Via Passo Buole 167** a Torino,
opera un servizio di Psicologia per adulti e per l'Età evolutiva, rivolto a minori in cooperazione con il servizio di riabilitazione logopedica.

SERVIZIO DI

PSICOLOGIA E PSICOTERAPIA

Cosa offre

*Valutazione **neuropsicologiche** per minori*

Valutazione e trattamenti per certificazioni scolastiche e disturbi dell'apprendimento e della condotta

*Valutazione di memoria, linguaggio, attenzione **funzioni esecutive** (dai 4 ai 16 anni)*

*Valutazione **metodo di studio***

*Test cognitivi batteria neuropsicologica **WISC IV***

*Valutazione e trattamento per **difficoltà emotive** e **relazionali**, in ambito evolutivo*

Per i genitori

***Sostegno** alla **coppia genitoriale** anche in fase di separazione*

***Sostegno psico-educativo** per la coppia genitoriale*

***Counselling** di coppia*

***Studio Medico Mirafiori** Via Passo Buole 167, 10135 Torino*
***tel:** 011 61 77 911 - 011 61 77 925 - 011 61 77 927*
***fax:** 011 61 77 933 **mail:** smm.fisio@tiscali.it*

CENTRO ODONTOIATRICO

ADULTI e BAMBINI

Il Centro Odontoiatrico è composto da due moderni Studi Dentistici, di cui uno specifico per i bambini. Tutti gli studi sono provvisti di attrezzature all'avanguardia ed operatori altamente qualificati. Per i casi urgenti l'attività dentistica viene erogata nella massima tempestività in modo da agevolare il paziente.

Per prenotazioni e/o informazioni contattare lo 011/6195537 o inviare mail all'indirizzo info@studiomedicomirafiori.it

PARAFARMACIA

La Parafarmacia con i propri Farmacisti interni, dispensa **farmaci senza l'obbligo della ricetta medica** (S.O.P.) e **farmaci da banco** (O.T.C.) oltre ad integratori alimentari, prodotti cosmetici, prodotti per l'infanzia e per l'igiene.
Si ordinano prodotti su Vostra richiesta.

DIRITTI DEL CITTADINO - UTENTE

Lo SMM Vi coinvolge direttamente nell'erogazione del servizio. Nel rispetto dell'art. 14 del D. Lgs. 502/92 avete, quindi, diritto ad essere informati sul servizio, potete produrre memorie e documentazioni, fornire indicazioni, proposte e suggerimenti, al fine di contribuire ad elevare gli standard qualitativi del servizio stesso.
Obiettivo della nostra quotidiana attività è offrire un qualificato servizio attraverso la competenza, la professionalità e l'umanità di coloro che, a vario titolo, operano al nostro interno.

A tal fine il Cittadino – Utente ha diritto:

- Di essere assistiti e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana.
- Alla segretezza circa i dati e le informazioni relative alla propria malattia, salvo loro esplicito consenso o nei casi in cui è previsto l'esercizio della potestà tutoria (legge 196/03) e S.M.I.
- Ad ottenere dalla struttura sanitaria informazioni complete e comprensibili.
- Di ottenere che i dati relativi alla propria malattia, ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.
- Ad un ambiente riservato durante lo svolgimento delle prestazioni sanitarie.
- Ad essere informati sulle possibilità d'indagine e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.
- Ad inoltrare reclami, che devono essere prontamente esaminati e ad essere informati sull'esito degli stessi con le regole previste dal regolamento di pubblica tutela.
- Che negli ambienti a lui destinati siano garantiti igiene e disinfezione.

Vi ricordiamo che l'orario della Direzione Sanitaria è: dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 12.00

DOVERI DEL CITTADINO - UTENTE

Il cittadino/utente, quando accede in una struttura sanitaria, deve avere, in ogni momento, un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti e del lavoro del personale dell'Istituto:

In particolare ha il dovere di:

- Collaborare con il Personale medico, paramedico e amministrativo fornendo, se richiesto, informazioni chiare e precise
- Rispettare le norme interne che regolamentano l'organizzazione della struttura, allo scopo di ottenere un miglior svolgimento dei servizi.
- Utilizzare abbigliamento confacente alle relative prestazioni sanitarie e di rispettare i normali canoni di igiene personale.
- Dovere di presentarsi puntuale all'appuntamento stabilito, al fine di non creare disagio ad altri utenti
- Non sostare nelle sale d'attesa oltre il tempo strettamente necessario
- Rispettare la distanza di sicurezza agli sportelli
- Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura.
- Rispettare il divieto di fumare in tutti gli ambienti della struttura.
- Ritirare i referti nei giorni e nelle ore stabilite, muniti di foglio per il ritiro o di eventuale delega nel caso in cui effettuano il ritiro soggetti terzi.
- Attenervi scrupolosamente alle prescrizioni che Vi sono state fornite, ed in particolar modo alle modalità di preparazione ad alcuni tipi di esame.
- Evitare comportamenti che possano creare disagio o disturbo agli altri pazienti e al personale interno.

FATTORE DI QUALITÀ

Obiettivi

Gli obiettivi Generali di Qualità verso i quali la Direzione orienta il proprio impegno e investe le proprie risorse e sono:

- Mettere al centro dell'attività la soddisfazione dei Pazienti, la sicurezza dell'ambiente di lavoro e la crescita della competenza del personale sanitario, tecnico e amministrativo.

Con questo Obiettivo lo SMM ha sviluppato il progetto per la definizione del Sistema Aziendale per la Qualità, che ha ottenuto la Certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001 dall'Aprile 2001.
A tal fine lo SMM ha stabilito alcuni principi di carattere generale sui quali è impegnato:

- Sviluppare un'azione continua di miglioramento dei servizi e dei processi aziendali, volta alla soddisfazione non solo del Cliente/Paziente, ma anche dei loro familiari e dei medici invianti attraverso verifiche periodiche finalizzate a far emergere incongruità ed anomalie per le quali dovranno essere apportate azioni correttive. Particolare attenzione è rivolta alle opportunità di miglioramento delle prestazioni erogate scaturite dall'analisi dei Questionari di gradimento degli utenti;
- Promuovere la competenza, consapevolezza ed abilità degli operatori sanitari, amministrativi e tecnici;
- Assicurare il miglioramento continuo della Qualità delle prestazioni attraverso il costante aggiornamento professionale ed il costante adeguamento tecnologico;
- Offrire all'Utenza una maggiore diversificazione delle prestazioni, al fine di soddisfare le più svariate richieste che possono pervenire al Laboratorio Analisi, alla Fisiokinesiterapia, all'ambulatorio Polispecialistico e alla Radiologia;
- Attuare l'esecuzione periodica dei controlli di Qualità previsti dalle normative cogenti sulle apparecchiature di diagnostica per immagini e Laboratorio Analisi;
- Migliorare la Qualità tecnica, l'Efficacia e l'Appropriatezza delle Prestazioni.

STANDARD DI QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Questa sezione della Carta dei Servizi enuncia i fattori della Qualità e gli standard, ossia le scelte concrete effettuate per realizzare i principi generali enunciati (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione).

Gli standard di qualità di seguito elencati, rappresentano il punto di partenza: essi saranno suscettibili di variazioni e aggiornamenti con il progredire dello stato dell'arte medica, delle normative, del continuo adeguamento dell'assetto aziendale:

PRENOTAZIONE

Indicatore di qualità	STANDARD
Semplicità della procedura di prenotazione	Possibilità di prenotare personalmente, telefonicamente, via fax, sito internet. Lo SMM si impegna a rispettare i tempi di attesa garantiti e provvede ad informare tempestivamente il paziente qualora occasionalmente i tempi di attesa comunicati dovessero essere superati. La disponibilità dei posti in regime di accreditamento con il SSN è programmata in relazione al numero delle prestazioni concordate in sede di contrattazione con la ASL di riferimento, nel rispetto della classe di priorità e dei tempi previsti dal monitoraggio regionale.

ACCESSO E ATTESA

Indicatore di qualità	STANDARD
Facilità di individuare i servizi	Presenza di chiare indicazioni segnaletiche
Tempo di attesa per effettuare l'esame	Rispetto dell'orario di prenotazione salvo imprevisti, che verranno comunicati tempestivamente all'utente.
Pulizia e facilità di accesso ai servizi igienici	Sono presenti locali igienici per il pubblico adeguatamente segnalati e la cui pulizia è continuamente curata.

CONCLUSIONE DELLA PRESTAZIONE

Indicatore di qualità	STANDARD
Tempo di ritiro dei referti	I tempi di consegna dei referti variano a seconda del tipo di prestazione. Esami di laboratorio: consegna < 0 >10gg lavorativi Visite specialistiche: consegna immediata Esami strumentali ambulatoriali: consegna immediata o entro 1 settimana Esame ecografici: consegna immediata Esame Rx: consegna entro 3 giorni Esame TAC/RM: consegna entro 3 giorni
Leggibilità dei referti	I referti vengono scritti al computer salvo imprevisti
Riservatezza nella consegna di documentazione sanitaria	Tutti i referti vengono consegnati personalmente all'interessato o in busta chiusa a persona delegata dal paziente stesso.

PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'attività dello SMM e l'organizzazione aziendale sono ispirate ai principi fondamentali:

FINI ISTITUZIONALI

Lo Studio Medico Mirafiori assume l'impegno di assicurare un servizio di alto livello nell'erogazione di servizi di attività poliambulatoriale.
L'attività viene erogata nel rispetto delle norme della deontologia professionale e delle vigenti leggi e norme cogenti, in modo rispondente a protocolli, linee guida, specifiche sanitarie ed ogni altro documento di riferimento in campo sanitario.

EGUAGLIANZA

Nel rispetto dell'articolo 3 della Costituzione Italiana, il servizio viene fornito a tutti i richiedenti secondo il medesimo standard di qualità, senza alcuna distinzione basata sulla presenza di handicap psico-fisici o riguardante sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, provenienza geografica o classe sociale. Tutti i cittadini-utenti dello Studio Medico Mirafiori s.r.l hanno pari diritti e doveri, ogni attività svolta a loro favore è parimenti orientata al benessere e alla salute di ognuno, senza esclusione alcuna.

IMPARZIALITÀ

Tutti gli operatori dello Studio Medico Mirafiori s.r.l sono obbligati a tenere un comportamento deontologicamente corretto, che risponda a criteri di obiettività e imparzialità nei confronti di ogni cittadino-utente.

CONTINUITÀ

Lo SMM offre i propri servizi sanitari in modo continuo e regolare, integrandosi con la normativa vigente e rispettando gli standard qualitativi dichiarati nel Sistema Qualità. Lo SMM si impegna a rispettare gli orari di apertura della struttura e ad informare tempestivamente i pazienti prenotati con l'impegno di adottare tutte le misure volte ad arrecare il minor disagio possibile ai pazienti anche in casi di contingenti difficoltà operative.

DIRITTO DI SCELTA

Lo Studio Medico Mirafiori rispetta, nei limiti della disponibilità, il desiderio dei pazienti di essere seguiti da sanitari di propria fiducia operanti nella struttura.

PARTECIPAZIONE
Tutti gli utenti possono avanzare proposte, proporre suggerimenti, formulare osservazioni che possono concorrere ad elevare il livello della qualità del servizio erogato.

EFFICIENZA ED EFFICACIA
Lo Studio Medico Mirafiori s.r.l. ha adottato il Sistema Qualità Certificato ISO 9001:2015 che garantisce la migliore e più razionale utilizzazione di tutte le risorse che concorrono al raggiungimento dei risultati ottenuti, basati sull'Evidenza clinica, sull'Appropriatezza e sulla Sicurezza.

RISERVATEZZA
I dati personali degli utenti vengono trattati nel rispetto delle leggi che garantiscono la loro riservatezza. Nessuna notizia può essere data per via telefonica o a persone diverse da quelle espressamente autorizzate.

COME RAGGIUNGERE LO STUDIO MEDICO MIRAFIORI S.r.l.

La Sede Poliambulatorio
dello Studio Medico Mirafiori s.r.l.
si trova in **Strada Basse del Lingotto 19/A a Torino**

I Mezzi Pubblici con cui raggiungerlo dalle zone limitrofe sono:
Corso Traiano: autobus n. 2
Via Passo Buole: autobus n. 18
Via Pio VII: autobus n. 14
n.14 sbarrato - n. 74

La Sede Fisiokinesiterapia
dello Studio Medico
Mirafiori s.r.l si trova in
Via Passo Buole 167 a Torino

I Mezzi Pubblici con cui raggiungerla dalle zone limitrofe sono:
Via Passo Buole: autobus n. 18
Corso Unione Sovietica: tram n. 4
autobus n.63 sbarrato - n. 62

kaffeina.it

SEMPRE IN TASCA

ON LINE il nuovo sito

Sono finite le attese
Prenotazioni *ON LINE* 24 ore su 24

scegli >> clicca >> prenota!

È on-line il nuovo sito **studiomedicomirafiori.it** dove puoi prenotare la tua prestazione sanitaria anche in convenzione con il SSN, semplicemente collegandoti da smartphone, tablet o computer. Trovi inoltre informazioni utili, offerte, novità ed eventi sempre aggiornati.

STUDIO MEDICO MIRAFIORI
AMBULATORIO MEDICO POLISPECIALISTICO
FISIOKINESITERAPIA E FISIOTERAPIA

UNI EN ISO 9001: 2015

Studio Medico Mirafiori Srl

Ambulatorio Polispecialistico:
Str. Basse del Lingotto 19/A - 10127 Torino
Tel. **011.6195511 - 011.6195527**
Fax 011.6195531
amministrazione@studiomedicomirafiori.it
info@studiomedicomirafiori

Fisiokinesiterapia:
Via Passo Buole 167 - 10135 Torino
Tel. **011.6177911 - 011.6177927**
Fax 011.6177933
smm.fisio@tiscali.it
info.fisio@studiomedicomirafiori.it