



**POLIAMBULATORIO
DESCOVICH**

CORCOVADO SRL

Carta dei servizi



Contenuti

- 3. **Panoramica aziendale**
 - 3. 1.1. Caratteristiche dell'Azienda
 - 3. 1.2. Principi dell'Azienda
 - 4. 1.3. L'Organigramma
- 5. **Le Strutture**
 - 5. 2.1. Ubicazione della Struttura
 - 5. 2.2. Come raggiungerci
 - 6. 2.3. Organizzazione Interna
- 7. **Modalità di erogazione delle Prestazioni Sanitarie**
 - 7. 3.1. Catalogo delle Attività
 - 7. 3.1.1. Settore Discipline Specialistiche
 - 8. 3.1.2. Settore Diagnostica
 - 8. 3.1.3. Settore Terapia Fisica e Riabilitazione
 - 9. 3.1.4. Punto Prelievi
 - 10. 3.1.5. Attività Plurispecialistiche
 - 10. 3.2. Orari di Erogazione
 - 10. 3.3. Modalità di Accesso
 - 11. 3.4. Modalità di Prenotazione
 - 11. 3.5. Tempi di Attesa
 - 12. 3.5.1. Settore Discipline Specialistiche
 - 12. 3.5.2. Settore Diagnostica
 - 13. 3.5.3. Settore Terapia Fisica e Riabilitazione
 - 14. 3.6. Modalità di Accettazione
 - 14. 3.7. Caratteristiche e tempi di attesa refertazione
 - 14. 3.8. Modalità di Pagamento
 - 14. 3.9. Meccanismi di Tutela e Verifica
 - 14. 3.9.1. Gestione dei Reclami
 - 15. 3.9.2. Questionari di soddisfazione dei clienti



Desideri ricevere maggiori informazioni?
Visita il nostro sito descovich.it



1. Panoramica aziendale



La nostra visione è quella di garantire la tutela del diritto alla salute, mediante la prevenzione delle malattie e degli infortuni, assicurare la diagnosi corretta, la cura e la riabilitazione degli stati di invalidità e di inabilità fisica.

1.1. Caratteristiche dell'Azienda

Il Poliambulatorio Descovich, presente a Bologna da alcuni decenni, è un ambulatorio polispecialistico in cui si possono schematicamente individuare due tipologie di prestazioni differenti: la terapia fisica e riabilitazione, campo che ha caratterizzato l'attività fin dai suoi primi anni di apertura, e gli ambulatori specialistici, di recente ampliati con l'introduzione di nuove specialistiche convenzionate e non. Recentemente è stato aperto un punto prelievi accessibile direttamente anche senza prenotazione. L'Azienda Sanitaria viene gestita dal punto di vista amministrativo dalla Corcovado s.r.l., società fondata nel 1985 con lo scopo proprio di assicurare una adeguata ed efficiente gestione del solo Poliambulatorio Descovich.

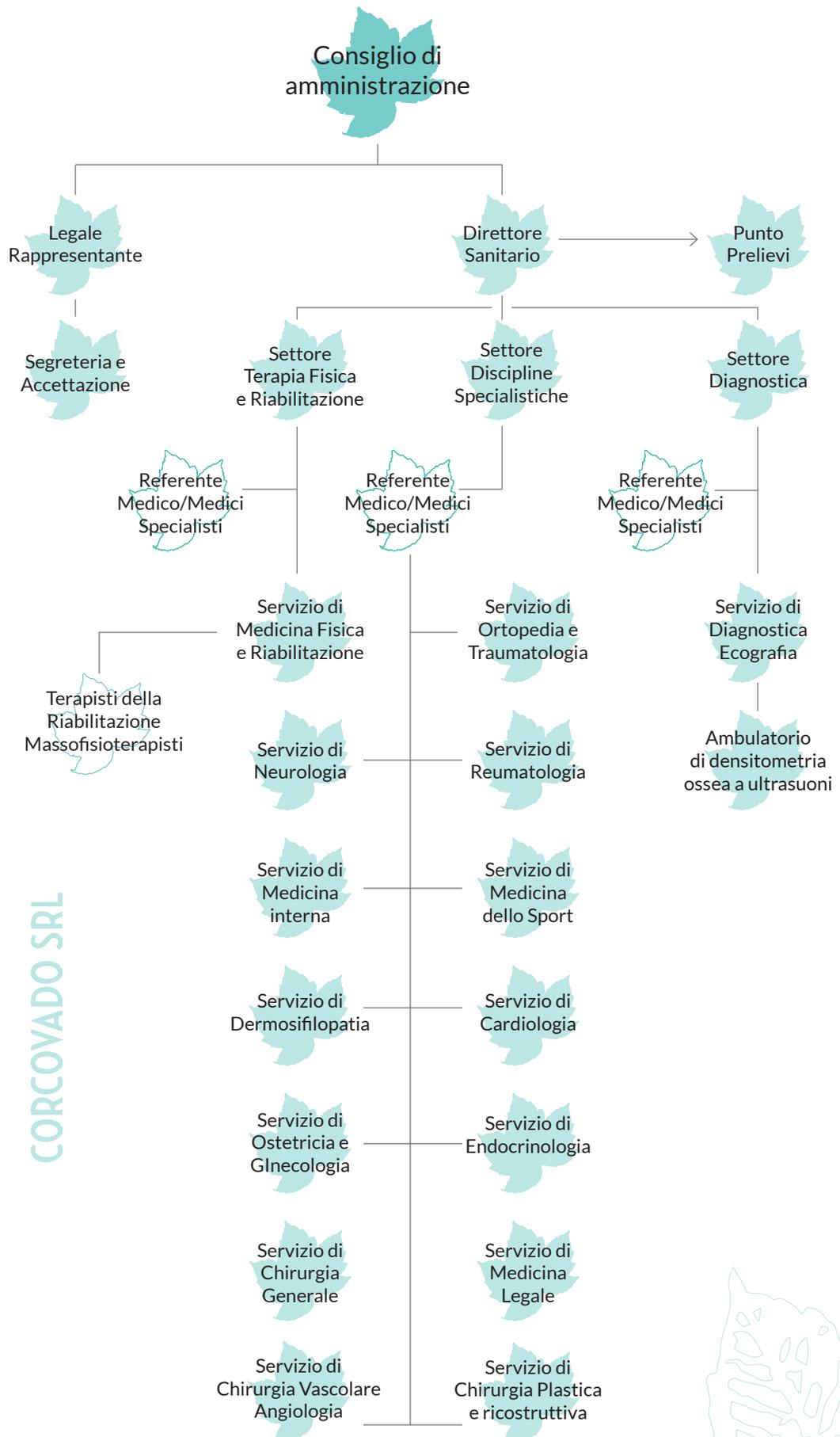
1.2. Principi dell'Azienda Sanitaria

Mission:

Il Poliambulatorio Descovich – Corcovado si occupa di gestire tutte quelle attività necessarie per la tutela della salute dell'individuo e quindi:

- adeguata educazione sanitaria del Paziente,
- formazione professionale permanente del personale volta anche all'umanizzazione del servizio,
- prevenzione degli infortuni,
- salvaguardia della salubrità degli ambienti di lavoro,
- riabilitazione degli stati di invalidità,
- soddisfazione del Paziente.

1.3. L'Organigramma



2. Le strutture

2.1. Ubicazione della Struttura

Il Poliambulatorio Descovich è sito in Bologna, via del Rondone, 1 al piano terreno. Le attività del Poliambulatorio si sono trasferite in questa nuova sede nel Ottobre 2001, dopo che gli ambienti sono stati ristrutturati secondo le normative vigenti in materia. Parliamo quindi di una Struttura che soddisfa tutti i requisiti strutturali e di organizzazione interna identificati nella Legge Regionale 34/98, applicativa della legge europea sui Requisiti Minimi delle Strutture Sanitarie Pubbliche e Private.

2.2. Come raggiungerci

A piedi

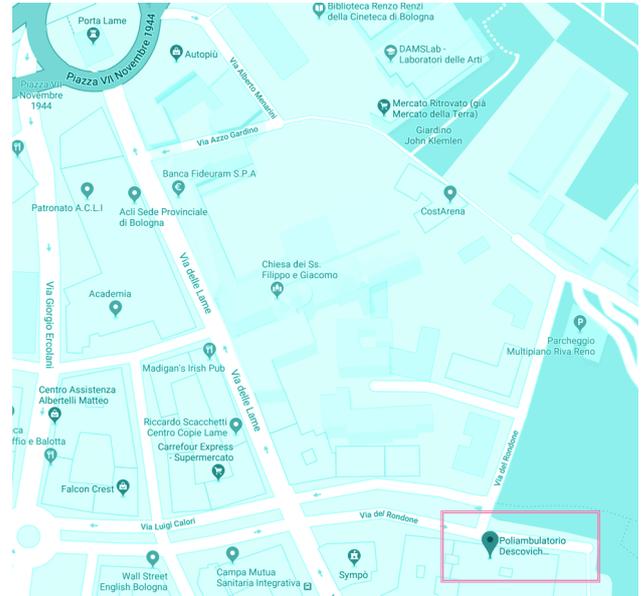
Dando le spalle alle Due Torri, prendere Via Rizzoli, che continua poi in Via Ugo Bassi, alla cui fine svoltare a destra in Via Lame fino a raggiungere l'incrocio con Via del Rondone a destra.

In Trenò

Dalla Stazione Centrale prendere a destra Viale Pietramellara, girare alla prima a sinistra in Via Amendola, alla rotonda di Piazza dei Martiri, prendere la prima a destra Via Don Minzoni. Proseguire fino ad incrociare a sinistra Via Fratelli Rosselli, continuare dritto oltrepassando il Giardino del Cavaticcio fino a via Azzo Gardino. Qui girare a destra fino ad incrociare Via del Rondone.

In autobus

In via Lame, a circa 50 metri dal Poliambulatorio, ci sono le fermate della linea n° 86, 18 e la Navetta B. Dalla Stazione Centrale prendere la linea n° 33 e scendere a Porta Lame (Piazza VII Novembre 1944).



Via del Rondone, 1, 40122 Bologna BO

In macchina

Dalla tangenziale prendere l'uscita n°5 – Lame. Seguendo le indicazioni Centro, prendere via Cristoforo Colombo e, sempre dritto, via Marco Polo e Via Zanardi. Giunti a Porta Lame (Piazza VII Novembre 1944), proseguire dritto in Via Ercolani e prendere a sinistra in Via Calori che, incrociando via Lame, diventa via del Rondone.

I Parcheggi

Lungo via Calori vi sono parcheggi pubblici in strada a pagamento con il parchimetro. Garage custoditi a pagamento si trovano in via Azzo Gardino angolo via del Rondone (Parcheggio APCOA Riva Reno), in via Lame 71/G (Garage Zanardi) ed in via Riva Reno 52/D (Garage Centro).

2.3. L'organizzazione interna

La struttura identifica chiaramente tre zone distinte:

La Segreteria/Acettazione, L'area adibita alla Terapia Fisica e alla Riabilitazione, Gli Ambulatori Polispecialistici.

1) Segreteria e Accettazione:

in quest'area avvengono esclusivamente le attività di segreteria, amministrazione, contabilità e accettazione dell'utente.

2) Terapia Fisica e Riabilitazione:

questo reparto comprende 9 box per l'esecuzione di terapie strumentali e massoterapie, due palestre per la rieducazione neuromotoria individuale e di gruppo, una sala per il training kinesiologico e la meccanoterapia.

3) Ambulatori Polispecialistici:

Tre ambienti autorizzati all'esecuzione di prestazioni sanitarie delle seguenti Discipline Specialistiche:

Anestesia e Rianimazione, Gastroenterologia, Pneumologia, Urologia, Cardiologia, Ortopedia e Traumatologia, Neurologia, Medicina Fisica e Riabilitazione, Reumatologia, Medicina dello Sport, Medicina Legale e delle Assicurazioni, Medicina Interna, Dermatologia, Endocrinologia, Ginecologia ed Ostetricia, Chirurgia Generale, Chirurgia Vascolare-Angiologia, Chirurgia Plastica, Diagnostica per Immagini (limitatamente all'ecografia)



Meccanoterapia



Palestra per la Rieducazione Neuromotoria Complessa e Meccanoterapia.



Palestra per la Rieducazione Neuromotoria Semplice e Fitness Medico.

3. Modalità di erogazione delle prestazioni sanitarie

Il Poliambulatorio DESCOVICH offre prestazioni sanitarie che possono venir raggruppate in tre settori:

1. Settore Discipline Specialistiche
2. Settore Diagnostica
3. Settore Terapia Fisica e Riabilitazione.

Inoltre sono state da poco introdotte delle Attività di Collaborazione Plurispecialistiche.

3.1. Catalogo delle attività

3.1.1. Settore discipline specialistiche

Servizio di Medicina Fisica e Riabilitazione

PRESTAZIONE PRIVATA E CONVENZIONATA

- Visita specialistica
- Infiltrazioni di sostanza terapeutiche/Ozonoterapia
- Visita specialistica posturologica
- Taping Neuromuscolare
- Densitometria ossea ad ultrasuoni

Servizio di Ortopedia e Traumatologia

PRESTAZIONE PRIVATA E CONVENZIONATA

- Visita specialistica
- Infiltrazioni di sostanza terapeutiche
- Densitometria ossea ad ultrasuoni

Servizio di Reumatologia

PRESTAZIONE PRIVATA

- Visita specialistica
- Ecografia muscolo-tendinea ed osteoarticolare
- Infiltrazioni di sostanze terapeutiche

Servizio di Anestesia e Rianimazione

PRESTAZIONE PRIVATA

- Visita Specialistica

Servizio di Gastroenterologia

PRESTAZIONE PRIVATA E CONVENZIONATA

- Visita Specialistica
- Ecografia

Servizio di Neurologia

PRESTAZIONE PRIVATA

- Visita Specialistica
- Elettromiografia

Servizio di Medicina dello Sport

PRESTAZIONE PRIVATA

- Visita Specialistica Medico-Sportiva
- Idoneità fisica per attività agonistica (Tab A e B) e non
- Bendaggio Funzionale
- Ambulatorio Nutrizionale

Servizio di Cardiologia

PRESTAZIONE PRIVATA E CONVENZIONATA

- Visita specialistica con ECG a riposo
- ECG adulti e bambini(4-14aa)
- Ecocardiogramma

Servizio di Urologia

PRESTAZIONE PRIVATA E CONVENZIONATA

- Visita Specialistica
- Ecografia transrettale
- Onde d'Urto

Servizio di Medicina Interna

PRESTAZIONE PRIVATA

- Visita specialistica
- Visita di Psicologia cognitivo-comportamentale

Servizio di Dermosifilopatia

PRESTAZIONE PRIVATA

- Visita specialistica con Mappatura dei Nevi
- Ambulatorio delle malattie di unghie e capelli
- Micologia e Parassitologia
- Peeling Medico e Biorivitalizzazione di viso e collo
- Podologia

Servizio di Endocrinologia**PRESTAZIONE PRIVATA**

- Visita specialistica
- Ecografia endocrinologica

Servizio di Ginecologia**PRESTAZIONE PRIVATA E CONVENZIONATA**

- Visita specialistica con PAP Test
- Ecografia ostetrica e ginecologica sovrapubica e trans vaginale
- Ambulatorio Senologico
- Ambulatorio della Menopausa
- Ginnastica Preparatoria al Parto

Servizio di Chirurgia Generale**PRESTAZIONE PRIVATA**

- Visita specialistica

Servizio di Chirurgia Plastica**PRESTAZIONE PRIVATA**

- Visita Specialistica
- Prestazioni di Medicina Estetica (Mesoterapia, Peeling, Infiltrazioni)
- Consulenza di Chirurgia Estetica (Blefaroplastica, Lifting del collo e del viso, Otoplastica, Mastoplastica, Liposcultura e Addominoplastica)

Servizio di Chirurgia Vascolare/Angiologia**PRESTAZIONE PRIVATA E CONVENZIONATA**

- Visita Specialistica
- Eco-Color-Doppler arterioso e venoso
- Terapia Sclerosante

3.1.2. Settore Diagnostica**Servizio di Diagnostica Ecogra ia****PRESTAZIONE PRIVATA E CONVENZIONATA**

- *Ecografia Internistica*: addome superiore/inferiore capocollo, tiroide, tessuti molli, mammella, pelvi
- *Ecografia Ginecologica*: pelvi, utero ed annessi sovrapubica e transvaginale
- *Ecografia Ortopedica*: osteoarticolare, muscolotendinea
- *Ecografia Cardiovascolare*: Ecocardiogramma, Eco-Color Doppler TSA, artero-venoso arti e grossi vasi, Ecodoppler Transcranico

3.1.3. Terapia fisica e riabilitazione**A - Terapie strumentali**

- Elettroterapia Antalgica Diadynamica

PRESTAZIONE PRIVATA

- Elettroterapia Antalgica–TENS

PRESTAZIONE PRIVATA

- Elettroterapia Faradica

PRESTAZIONE PRIVATA E CONVENZIONATA

- Irradiazione Infrarossa

PRESTAZIONE PRIVATA E CONVENZIONATA

- Ultrasonoterapia

PRESTAZIONE PRIVATA

- Ultrasonoterapia in immersione

PRESTAZIONE PRIVATA

- Idrogalvanoterapia/Idromassoterapia

PRESTAZIONE PRIVATA

- Ionoforesi

PRESTAZIONE PRIVATA

- Magnetoterapia

PRESTAZIONE PRIVATA

- Hilterapia

PRESTAZIONE PRIVATA

- Laserterapia (IR, Yag)

PRESTAZIONE PRIVATA

- Laserterapia ad alta potenza

PRESTAZIONE PRIVATA

- Tecarterapia

PRESTAZIONE PRIVATA

- Idroforesi

PRESTAZIONE PRIVATA

- Paraffinoterapia

PRESTAZIONE PRIVATA

- Hyper 4

PRESTAZIONE PRIVATA**B - Terapie manuali**

- Massoterapia

PRESTAZIONE PRIVATA

- RNM Semplice Attiva

PRESTAZIONE PRIVATA E CONVENZIONATA

- Mobilizzazioni Osteoarticolari e Tecniche Miotensive

PRESTAZIONE PRIVATA

- Tecniche antalgiche, allungamento globale decompensato

PRESTAZIONE PRIVATA

- Linfodrenaggio

PRESTAZIONE PRIVATA

- Pompage

PRESTAZIONE PRIVATA

C - Terapie manuali

- Rieducazione Neuromotoria Semplice Attiva

PRESTAZIONE PRIVATA E CONVENZIONATA

- Rieducazione Motoria Passiva

PRESTAZIONE PRIVATA

- Rieducazione Neuromotoria Complessa

PRESTAZIONE PRIVATA

- Rieducazione Posturale Globale (RPG)

PRESTAZIONE PRIVATA

- *Rieducazione Temporo-Mandibolare*

PRESTAZIONE PRIVATA

D - Training Fisico

Le prestazioni di quest'area comprendono esercizi motori a corpo libero di tipo prevalentemente aerobico (Hatha Yoga, Pilates) o tramite l'utilizzo di macchine specifiche (Meccanoterapia) inseriti nel piano terapeutico del paziente su prescrizione del medico.

- **Fitness Medico**
- **Meccanoterapia**
- **Ginnastica per l'osteoporosi**
- **Ginnastica Posturale di gruppo**

- Rieducazione Respiratoria

PRESTAZIONE PRIVATA

- Terapia Neurofisiologica della postura

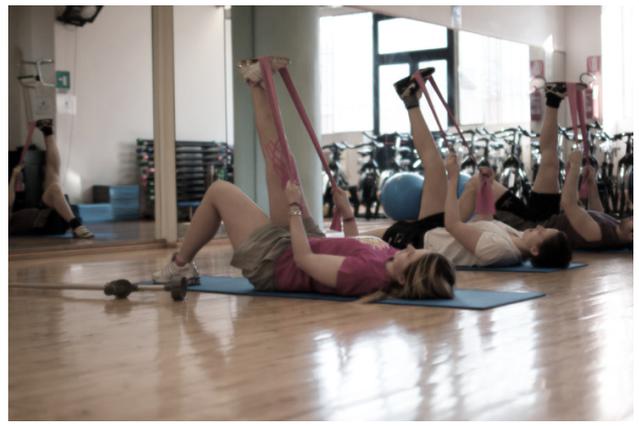
PRESTAZIONE PRIVATA

- Riabilitazione della mano

PRESTAZIONE PRIVATA

- Riabilitazione del passo

PRESTAZIONE PRIVATA



3.1.4. Punto Prelievi

Il Poliambulatorio ha stipulato una collaborazione con un centro analisi qualificato per effettuare prelievi di sangue e campioni biologici in regime privato, con accesso per i pazienti dal lunedì al sabato mattina previa prenotazione. Il referto può essere scaricato direttamente dal sito descovich.it o ritirato in Accettazione o

SERVIZIO DI VISITE SPECIALISTICHE ED ECOGRAFIA DOMICILIARE

Il Poliambulatorio mette a disposizione un pool di specialisti ecografisti professionisti per eseguire la visita o l'esame al letto del paziente, grazie all'utilizzo di strumentazione ed ecografi portatili di ultima generazione

INFERMIERI A DOMICILIO

Prelievi, terapie o medicazioni con personale qualificato, direttamente a casa del paziente e tariffario calmierato.

SERVIZIO DI FISIOKINESITERAPIA DOMICILIARE

Questo è un servizio impostato per organizzare cicli di terapie riabilitative da svolgersi al domicilio del paziente. Il Poliambulatorio garantisce che le terapie vengano svolte secondo le normative vigenti, da personale sanitario certificato (Terapisti della Riabilitazione) sulla base di una prescrizione medica e con strumentazioni elettromedicali a norma.

SCOPRI DI PIÙ SULLA NOSTRA STRUTTURA
E PRENOTA COMODAMENTE ONLINE ALL'INDIRIZZO

[descovich.it](https://www.descovich.it)

3.1.4. Attività di Collaborazione Plurispécialistica

Fanno parte di queste attività i Moduli Multidisciplinari, Ambulatori organizzati coinvolgendo varie figure professionali mediche e paramediche nell'ottica di sviluppare un percorso diagnostico-terapeutico per la gestione di quadri clinici complessi.

L'obiettivo ultimo di questi Moduli è quello di ottimizzare i rapporti professionali fra gli Specialisti coinvolti in modo da garantire al paziente percorsi diagnostico-terapeutici appropriati e personalizzati, riducendo al minimo gli errori di dispersione.

MODULI MULTIDISCIPLINARI

Ambulatorio per la Colonna Vertebrale

- Visita Ortopedica • Visita Fisiatrica • Visita Reumatologica • Fisioterapia strumentale, massoterapia e terapie infiltrative • Programmi individualizzati di riabilitazione vertebrale individuale e di gruppo
- Riabilitazione posturale per la scoliosi • Spine Control

Ambulatorio per l'Osteoporosi

- Visita Ortopedica • Visita Fisiatrica • Visita Reumatologica • Visita Ginecologica • Ecografia osteo articolare • Densitometria Ossea ad Ultrasuoni • Ginnastica per l'Osteoporosi

Ambulatorio per la Prevenzione dei Fattori di Rischio Cardiovascolare

- Visita Cardiologica + ECG • Ecocardiogramma • ECO-Color-Doppler carotideo • Programma Dietetico
- Programma di Attività Fisica Controllata

Percorso Wellness

- Consulenza Medicina Estetica-Chirurgia Plastica • Consulenza Nutrizionale • Esame della Composizione Corporea • Elaborazione di Programma Dietetico • Programma di Attività Fisica Controllata • Massoterapie

3.2. Orario di erogazione delle prestazioni

I periodi di apertura del Poliambulatorio sono i seguenti:

Da Gennaio a Dicembre (rispettando la chiusura nelle principali festività nazionali).

Il Poliambulatorio rispetta il seguente orario di lavoro:

Segreteria

Da Lunedì a Venerdì 08:00 - 19:00
Sabato 09:00 - 13:00

Punto Prelievi

Da Lunedì a Venerdì 08:00 - 10:00
Sabato 09:00 - 11.00

Discipline specialistiche e diagnostica

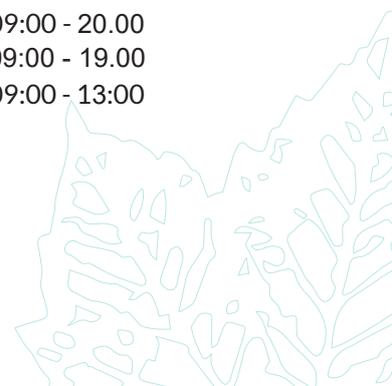
Da Lunedì a Venerdì 08:00 - 19:00
Sabato 09:00 - 13.00

Settore Fisiokinesiterapia

Da Lunedì a Venerdì 08:00 - 19:00
Sabato 09:00 - 13:00

Settore Training Fisico

Lunedì e Giovedì 09:00 - 20.00
Martedì Mercoledì e Venerdì 09:00 - 19.00
Sabato 09:00 - 13:00



3.3. Modalità di accesso

In funzione della diversa erogazione della prestazione (regime convenzionato vs regime privato), il cittadino può richiedere di usufruire dei servizi forniti dal Poliambulatorio secondo due modalità:

1) Per prestazioni convenzionate:

- **Visita Specialistica:** impegnativa del Medico Curante;
- **Diagnostica Ecografica:** impegnativa del Medico Curante;
- **Ciclo di Terapia Fisica:** impegnativa del Medico Curante o Piano Terapeutico redatto da un Medico operante all'interno della Struttura dopo Visita Medica Specialistica delle branche di Ortopedia o Fisiatria.

2) **Per prestazioni private:** qualsiasi richiesta redatta da un Medico abilitato.

3.4. Modalità di prenotazione

La prenotazione di una prestazione avviene secondo tre modalità:

- 1) Online sul sito www.descovich.it
- 2) Presso l' Accettazione del Poliambulatorio, o telefonando allo 051-6494501
- 3) Ad uno degli sportelli CUP (Centro Unificato di Prenotazione) o al numero verde 800 88 48 88 solo per le seguenti prestazioni:

- **Visita Fisiatrica:** solo prestazioni convenzionate
- **Visita Cardiologica:** prestazioni convenzionate e private
- **Visita Ortopedica:** prestazioni convenzionate e private
- **Ecografia internistica, ortopedica e ginecologica:** prestazioni convenzionate e private
- **Eco-Color Doppler Cardiaco e Vascolare:** prestazioni convenzionate e private

Chiama per verificare, nuove convenzioni vengono frequentemente attivate!

COLLEGATI AL NOSTRO SITO descovich.it
PER OTTENERE MAGGIORI INFORMAZIONI SUI SERVIZI,
SULLA NOSTRA STRUTTURA O PER PRENOTARE
ONLINE UNA PRESTAZIONE

NON HAI TROVATO CIÒ CHE CERCAVI?
SCRIVICI ALL'INDIRIZZO DI POSTA ELETTRONICA

info@descovich.com

3.5. Tempi di attesa per accedere privatamente alla prestazione

3.5.1. Settore discipline specialistiche

• Visita Fisiatrica	1-2 giorni
• Visita Ortopedica	1-2 giorni
• Visita Reumatologica	1 settimana
• Visita Cardiologica	2-3 giorni
• Visita Ginecologica	1 settimana
• Visita Neurologica	1 settimana
• Visita Dermatologica	1 settimana
• Visita Endocrinologia	1 settimana
• Visita Internistica	1 settimane
• Visita Medico-Sportiva	n.a.
• Visita di Chirurgia Plastica	n.a.
• Visita Chirurgia Vascolare/Angiologia	2-3 giorni
• Visita di Chirurgia Generale	1 settimana
• Visita Medico Legale	da 1 a 2 settimane
• Ambulatorio Dietologico	2-3 giorni
• Ambulatorio Senologico	1 settimana
• Ambulatorio per la Colonna Vertebrale	2-3 giorni
• Ambulatorio per l'Osteoporosi	2-3 giorni
• Ambulatorio per la Prevenzione dei fattori di rischio cardiovascolare	2 -3 giorni
• Percorso Wellness	2-3 giorni

3.5.2. Settore Diagnostica

• Ecografia Internistica	2-3 giorni
• Ecografia Ortopedica	2-3 giorni
• Ecografia Ginecologica	1 settimana
• Eco-color-doppler cardiaco	2-3 giorni
• Eco-color-doppler vascolare	2-3 giorni
• Eco-color-doppler transcarnico	2-3 giorni
• Densitometria ossea ad ultrasuoni	n.a.

3.5.3. Terapia Fisica e Riabilitazione

Terapie strumentali

- Paraffinoterapia
- Ultrasonoterapia
- Irradiazione Infrarossa
- Elettroterapia antalgica (TENS - Diadinamica)
- Elettrostimolazione
- Laserterapia
- Magnetoterapia
- Ionoforesi
- Idrogalvanoterapia
- Idromassoterapia
- Marconiterapia
- Tecarterapia
- Idroforesi

2-3 giorni

Terapie Manuali

- Massaggio Connettivale, Decontratturante, Miofasciale
- Mobilizzazioni Osteoarticolari e Tecniche Miotensive
- Tecniche Antalgiche di allungamento globale decompensato
- Linfodrenaggio e Pompage

Terapie Riabilitative Individuali

- Rieducazione Neuromotoria Semplice Attiva e Complessa
- Rieducazione Temporo-Mandibolare e Maxillofaciale
- Rieducazione Posturale Globale Individuale e di Gruppo:
Metodo Mezieres e Souchard
- Riabilitazione:
Metodo Mc Kenzie
Metodo Cyriax
Metodo Mulligan
- Riabilitazione della Mano
- Rieducazione Respiratoria
- Ginnastica Preventiva per l'Osteoporosi
- Taping Neuromuscolare
- Hatha Yoga

2-3 giorni

3.6. Modalità di accettazione

Il paziente deve rivolgersi alla Segreteria per essere registrato e avviato all'esecuzione della prestazione prenotata. All'atto della registrazione, il paziente è tenuto, dopo aver preso visione dell'avviso sulla tutela della privacy e aver firmato il consenso al trattamento dei dati, a fornire i dati anagrafici essenziali per la compilazione della documentazione personale esclusivamente di carattere amministrativo.

Nel caso di cicli protratti di terapie riabilitative, una volta passato all'accettazione all'inizio del ciclo, il paziente non è più tenuto a registrare quotidianamente la sua presenza, se non per controfirmare il modulo di esecuzione delle terapie.

3.7. Caratteristiche e tempi d'attesa della refertazione

Nel referto specialistico, rilasciato in copia singola immediatamente dopo l'esecuzione della prestazione, sono riportati: intestazione del Poliambulatorio, data di esecuzione della pre-stazione, dati anagrafici del paziente, referto medico (con eventuali conclusioni e piano terapeutico aggiuntivo), timbro e firma del Medico che ha eseguito la prestazione.

I referti ecografici scritti possono eventualmente essere ampliati da una documentazione iconografica.

Nel caso di smarrimento del referto, il Poliambulatorio, mantenendo un archivio cartaceo e informatico, può rilasciare sotto richiesta una copia dello stesso, esclusivamente al diretto interessato o ad un suo delegato.

3.8. Modalità di pagamento

Il pagamento delle prestazioni viene effettuato presso la Segreteria/Acettazione del Poliambulatorio ed avviene subito prima di eseguire la prestazione sanitaria, quindi non all'atto della sola prenotazione.

Può essere effettuato tramite contante, assegno o Bancomat. Nel caso si tratti di cicli terapeutici, il pagamento deve avvenire entro il terzo giorno del ciclo. All'atto del pagamento viene rilasciata una fattura senza IVA, trattandosi di prestazioni sanitarie.

I tariffari applicati sono fondamentalmente due:

1) *Prestazioni Convenzionate*: si ricollega al Nomenclatore Tariffario Nazionale in vigore

2) *Prestazioni Private*: vengono utilizzati tariffari diversificati

- Listino Interno
- Tariffario Sociale ANISAP
- Convenzioni Private (Alliance Global Assistance, Ancescao, Aser, CAMPA, Casagit, Clinic Service, Day Medical, EMEC, FASI, FASDAC, Federazione Nazionale Stampa Italiana, FNSI, Fondo Salute, Help-Card, Medical Box, Mondial Assistance Global Assistance, New Med, Poste Italiane, Previmedical, Previnet, Progesa, Pronto-Care, Questura di Bologna, Unisalute.

3.9. Meccanismi di Tutela e Verifica

3.9.1. Gestione dei Reclami

Con questo percorso la Direzione intende mettere a disposizione della propria Clientela uno strumento di ascolto con il Paziente/ Utente, oltre a quello della Customer Satisfaction. La corretta gestione dei reclami si articola lungo il seguente schema:

- recepimento del Reclamo,
- analisi del medesimo,
- distinzione tra Reclamo giustificato o meno
- comunicazione al Reclamante del trattamento adottato, onde ristabilirne la fiducia.

Nel caso in cui il Paziente, che avesse rilevato un disservizio, volesse procedere nell'inoltrare una rimostranza scritta nei confronti del Poliambulatorio Descovich – Corcovado al fine di segnalare la percezione di un disservizio o di un particolare disagio, deve rivolgersi all'Accettazione, richiedere e compilare una copia della



Scheda Reclamo. L'Accettazione deve recepire il documento e verificare che siano inseriti i dati riguardo l'oggetto, il nome, il cognome ed il numero telefonico. L'Accettazione, valutato l'oggetto del Reclamo, deve interpellare immediatamente la Direzione sanitaria.

3.9.2. Questionari di soddisfazione dei clienti

Uno degli obiettivi che il Poliambulatorio Descovich – Corcovado si è posto per operare in un regime di Qualità è l'attivazione di un Programma di Customer satisfaction, cioè la soddisfazione delle esigenze e delle aspettative sia dei Clienti/Utenti che del personale interno Medico, Fisioterapico ed Amministrativo.

Gli obiettivi del Piano di miglioramento della soddisfazione dei Clienti/Operatori interni sono i seguenti:

- determinare le esigenze dei Clienti/Operatori interni ed i requisiti dei servizi atti a soddisfarle,
- identificare eventuali discordanze tra la percezione dei Clienti e quella del Poliambulatorio ed identificare i livelli qualitativi ideali per i Clienti,
- monitorare costantemente i cambiamenti delle esigenze dei Clienti/Operatori interni, per adattare via via i servizi e l'organizzazione,
- effettuare modifiche sul servizio, sull'organizzazione per migliorare la Qualità percepita dai Clienti/Operatori interni,
- avere sotto controllo l'immagine del Poliambulatorio presso i Clienti/Operatori interni.

In mesi dispari il Poliambulatorio Descovich – Corcovado mette a disposizione della propria Clientela gli strumenti per la rilevazione del grado di soddisfazione sotto forma di questionario nella "Scheda di Rilevazione della soddisfazione del cliente/utente". I questionari vengono raccolti presso la Segreteria Amministrativa e consegnati in forma anonima. Il primo giorno del mese successivo l'Amministrazione provvede alla raccolta di tutti i Questionari ed a renderli in apposito "Rapportino a consuntivo". L'Amministrazione consegna i Questionari raccolti ed il Rapportino a DS, che provvede a raccogliere ed ad analizzare gli eventuali suggerimenti più discorsivi segnalati sulle schede di rilevazione.



**Desideri ricevere maggiori informazioni
o hai bisogno di prenotare una prestazione?**

Collegati al nostro sito:

descovich.it





**POLIAMBULATORIO
DESCOVICH**

CORCOVADO SRL

2016 © Copyright
Poliambulatorio Descovich - Corcovado srl
Via del Rondone, 1 | 40122 Bologna

TEL +39 051 64. 94. 501
FAX +39 051/55.28.55

info@descovich.com

descovich.it