



*Fondazione Sant'Andrea onlus*

## CARTA dei SERVIZI



Poliambulatorio Sant'Andrea



# Carta dei Servizi

Gentile Signore/ Signora, il documento che Lei sta leggendo è la nostra Carta dei Servizi. Si tratta di un documento importante che Le permette di conoscere la nostra struttura, i servizi che forniamo, gli obiettivi e gli strumenti di controllo che ci siamo prefissi per erogare un servizio sanitario di qualità.

Si tratta quindi soprattutto di uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi.

L'obiettivo che questo documento si pone è duplice: illustrare dettagliatamente i servizi che il Poliambulatorio offre all'utente per metterlo in condizioni di scegliere il servizio a Lui più idoneo, e testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, obiettivo per raggiungere il quale ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

A disposizione per ogni chiarimento.

La Direzione

---

## MISSION

Il Poliambulatorio SANT'ANDREA ha come mission quella di porre al centro della propria attività l'esigenza del paziente, il suo stato di salute, nel rispetto della dignità e della privacy, con l'attenzione umana e la competenza professionale necessarie a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura. Per meglio perseguire tale obiettivo, il Poliambulatorio si avvale di un'equipe di professionisti che condivide e persegue il miglioramento della qualità attraverso l'analisi dei risultati e l'applicazione dei principi etici.

Gli OBIETTIVI del Poliambulatorio SANT'ANDREA sono identificabili nei seguenti:

- garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate.
- adottare e mantenere un Sistema Qualità.
- soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste.
- garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:
  - la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;
  - tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;
  - il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
  - la possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista a cui affidarsi;
  - un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
  - professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e disponibilità a fornire informazioni;
  - il rispetto della privacy.



Organizzazione con Sistema di Gestione certificato ISO 9001  
nr. 0614569-RE09

FONDAZIONE SANT'ANDREA ONLUS - Via San Defendente, 1 24023 CLUSONE (Bg)

C.F.-P.I.: 03215660162 - tel. 0346.21078 fax 0346.25395

sito internet: [www.fondazioneasantandrea.it](http://www.fondazioneasantandrea.it) e-mail: [info@fondazioneasantandrea.it](mailto:info@fondazioneasantandrea.it)

e-mail certificata: [certificata@pec.fondazioneasantandrea.it](mailto:certificata@pec.fondazioneasantandrea.it)

Mod. 7.2.540 Rev. 2 del 14/10/2024

- raggiungimento e mantenimento dello standard di prodotto e di servizio così come programmato, con il fine di perseguire un miglioramento continuo.

---

## PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Poliambulatorio SANT'ANDREA è situato interamente al piano terra dell'Edificio Sant'Andrea accessibile anche ai disabili e quindi senza alcuna barriera architettonica. È dotato di una reception per l'accoglienza del paziente e il disbrigo delle pratiche burocratiche e di n. 3 ambulatori per le visite specialistiche.

Attualmente il Poliambulatorio SANT'ANDREA si caratterizza per un'ampia gamma di prestazioni offerte in regime di libera professione, tale da renderlo un punto di riferimento specialistico completo ed efficace per le esigenze degli utenti.

Il Poliambulatorio SANT'ANDREA si avvale di personale medico e paramedico specializzato, di attrezzature moderne ed efficaci, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati e per il perseguimento di diagnosi corrette.

## CENNI STORICI

La Fondazione Sant'Andrea affida le proprie radici storiche ad un legato concesso da Giovanni Sant'Andrea, nobile clusonese.

Tale atto di generosità ha permesso di addivenire alla creazione di una struttura avente a missione il fornire servizi assistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana.

Numerose sono state le denominazioni (Ricovero, Casa di Riposo, casa Albergo e da ultimo Istituzione), le sedi e le forme giuridiche; sinonimo di un fervido percorso storico.

Da dicembre 2010, la struttura ha ampliato gli spazi dedicati alla RSA, collegando l'edificio Sant'Andrea all'ex Ospedale S. Biagio.

La gestione è svolta dal Comune di Clusone prima attraverso la società Istituzione Sant'Andrea s.r.l. costituita nel maggio 2005 poi, dall'ottobre 2012, dalla Fondazione Sant'Andrea Onlus.

Dopo aver collaudato e perfezionato negli anni i propri servizi di assistenza alla popolazione anziana in condizioni di fragilità e non autosufficienti, dal dicembre 2017 la Fondazione Sant'Andrea ha voluto ampliare il suo raggio d'azione spaziando anche nell'ambito sanitario mettendo a disposizione di tutti coloro che ne avranno bisogno l'attività di poliambulatorio specialistico nell'erogazione di prestazioni diagnostiche relative a visite specialistiche e indagini strumentali in alcune delle principali branche specialistiche: chirurgia, fisiatria, geriatria, otorinolaringoiatria, psicologia/psicoterapia, oltre a medicina fisica e riabilitazione.

## COME ARRIVARE AL POLIAMBULATORIO

Il Poliambulatorio SANT'ANDREA è situato in Via S. Defendente, 1 a Clusone (BG) al Piano terra dell'Edificio Sant'Andrea.



Organizzazione con Sistema di Gestione certificato ISO 9001  
**nr. 0614569-RE09**

FONDAZIONE SANT'ANDREA ONLUS - Via San Defendente, 1 24023 CLUSONE (Bg)

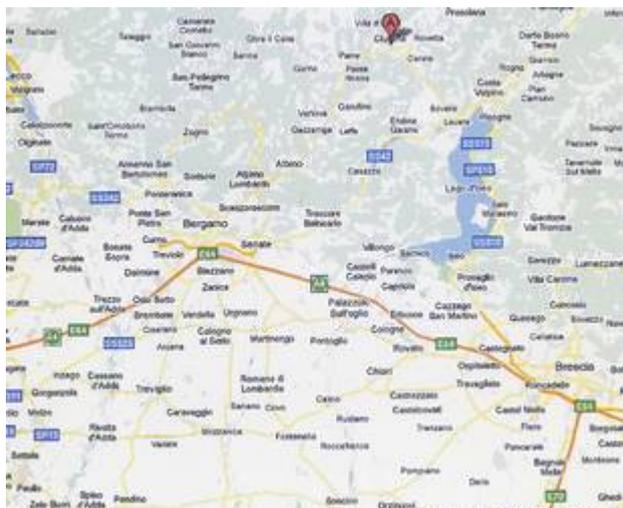
C.F.-P.I.: 03215660162 - tel. 0346.21078 fax 0346.25395

sito internet: [www.fondazionesantandrea.it](http://www.fondazionesantandrea.it) e-mail: [info@fondazionesantandrea.it](mailto:info@fondazionesantandrea.it)

e-mail certificata: [certificata@pec.fondazionesantandrea.it](mailto:certificata@pec.fondazionesantandrea.it)

Mod. 7.2.540 Rev. 2 del 14/10/2024

Come raggiungerci



Autostrada Milano-Venezia: uscita Bergamo  
Strada statale n. 36 direzione Valle Seriana/Clusone.

Autostrada Milano-Venezia: uscita Brescia ovest  
Strada statale n. 42 direzione lago d'Iseo, Darfo, Lovere.

Dal capoluogo è possibile accedere con il servizio pullman di linea Bergamo-Clusone.



Raggiunto il centro abitato di Clusone, dopo il Km 34, proseguire per circa 300 mt quindi girare a sinistra in direzione di Via S. Defendente. Percorrerla per circa 300 mt. quindi girare a destra. Sul territorio di Clusone sono altresì presenti appositi cartelli segnaletici.

## ATTIVITA' EROGATE

Il Poliambulatorio SANT'ANDREA eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

Specialità ambulatoriali:

- Ambulatorio di Fisiatria
- Ambulatorio di Otorinolaringoiatria
- Ambulatorio di Geriatria
- Ambulatorio di Chirurgia
- Consulenza Psicologica
- Logopedia
- Ambulatorio di Reumatologia Pediatrica
- Servizio di Telemedicina - Elettrocardiogramma

All'interno dell'ambulatorio di Reumatologia pediatrica viene rilasciato altresì il certificato di idoneità alla pratica sportiva per attività equestre ludico-motoria nell'ambito degli interventi assistiti con animali IAA.

## ORARI DI APERTURA

Il Poliambulatorio SANT'ANDREA è aperto dal Lunedì al Sabato dalle ore 08.00 alle ore 20.00.

## ORGANIZZAZIONE

Direttore Sanitario: Dott. Guido Giudici, medico chirurgo; Direttore Generale: Dr. Mirko Gaverini; Legale Rappresentante: Dr. Emiliano Fantoni Tel.: 0346/21078 – Fax 0346/25395

## MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

Il Servizio Segreteria è aperto per informazioni e prenotazioni dalle 09.00 alle 17.30, il sabato dalle 09,00 alle 12,00.

.La prenotazione può essere effettuata anche secondo le seguenti modalità:

- telefonando al numero +39 3497943287 o inviando sms in WhatsApp,
- tramite e-mail all'indirizzo [info@poliambulatoriosantandrea.it](mailto:info@poliambulatoriosantandrea.it),
- telefonando al numero 0346/21078,

Al momento dell'accesso al Poliambulatorio, il paziente, qualora sia in possesso della prescrizione medica, è tenuto a presentarla. Verrà inoltre effettuata l'accettazione dello stesso nonché la corresponsione della tariffa dovuta. I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con bancomat, carte di credito e assegno bancario. In caso di mancata effettuazione della prestazione, su richiesta del paziente, verrà rilasciata nota di credito e rimborsata la somma corrisposta.



Organizzazione con Sistema di Gestione certificato ISO 9001  
nr. 0614569-RE09

FONDAZIONE SANT'ANDREA ONLUS - Via San Defendente, 1 24023 CLUSONE (Bg)

C.F.-P.I.: 03215660162 - tel. 0346.21078 fax 0346.25395

sito internet: [www.fondazionesantandrea.it](http://www.fondazionesantandrea.it) e-mail: [info@fondazionesantandrea.it](mailto:info@fondazionesantandrea.it)

e-mail certificata: [certificata@pec.fondazionesantandrea.it](mailto:certificata@pec.fondazionesantandrea.it)

Mod. 7.2.540 Rev. 2 del 14/10/2024

Per le visite specialistiche i referti vengono consegnati direttamente dal medico al paziente a erogazione avvenuta.

Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso. La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata telefonicamente durante gli orari di segreteria.

## COMPITI DEL PERSONALE

Il personale del Poliambulatorio è identificato in medico, infermieristico, e amministrativo. Il personale medico si occupa delle visite specialistiche. Il Direttore sanitario, Dott. Guido Giudici, sovrintende all'operato di tutti i medici ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario. Il personale infermieristico assiste il medico specialista (qualora necessario) nell'effettuazione della visita per qualsiasi necessità dal punto di vista infermieristico. Il personale amministrativo svolge attività di informazione, accettazione, prenotazione, emissione fatture e relativa riscossione secondo le direttive del direttore sanitario e del direttore generale.

## TEMPI DI ATTESA

Nella programmazione degli appuntamenti si considereranno le esigenze dei singoli pazienti dando priorità alle urgenze.

## QUALITA'

Il Poliambulatorio Sant'Andrea si impegna a garantire standard di qualità adeguati che rispettano e tutelano i diritti degli utenti. In particolare:

OBIETTIVI	STANDARD E INDICATORI DI QUALITA'
<b>Identificabilità degli operatori</b>	Tutto il personale è fornito di apposito documento di identificazione, tenuto in evidenza.
<b>Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura</b>	Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Poliambulatorio offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni.
<b>Rispettare la dignità e la privacy del paziente</b>	I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio della Fondazione e ad esso accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. Gli ambulatori, al momento dell'erogazione della



Organizzazione con Sistema di Gestione certificato ISO 9001  
nr. 0614569-RE09

FONDAZIONE SANT'ANDREA ONLUS - Via San Defendente, 1 24023 CLUSONE (Bg)

C.F.-P.I.: 03215660162 - tel. 0346.21078 fax 0346.25395

sito internet: [www.fondazionesantandrea.it](http://www.fondazionesantandrea.it) e-mail: [info@fondazionesantandrea.it](mailto:info@fondazionesantandrea.it)

e-mail certificata: [certificata@pec.fondazionesantandrea.it](mailto:certificata@pec.fondazionesantandrea.it)

Mod. 7.2.540 Rev. 2 del 14/10/2024

	prestazione vengono tenuti costantemente chiusi. I servizi igienici sono predisposti anche per i disabili.
<b>Garantire professionalità</b>	Il Poliambulatorio si avvale solo della collaborazione di personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge. Il personale medico e paramedico viene istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida validate. Il Poliambulatorio si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati. Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni.
<b>Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate</b>	Il Poliambulatorio effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati. La Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa si aggiornano continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valutano le opportunità di acquisizione.
<b>Recepire le esigenze del paziente</b>	Il Poliambulatorio è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva.
<b>Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo</b>	Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato. Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e dei dipendenti e degli obiettivi di miglioramento.

## RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Il Poliambulatorio si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili.

## SEGNALAZIONI E RECLAMI

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione, tramite il punto segnalazioni e reclami che si trova presso l'accettazione. La Direzione dopo avere fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 30 giorni. Il Modulo Segnalazioni e Reclami è allegato alla presente Carta dei Servizi.



Organizzazione con Sistema di Gestione certificato ISO 9001  
nr. 0614569-RE09

FONDAZIONE SANT'ANDREA ONLUS - Via San Defendente, 1 24023 CLUSONE (Bg)

C.F.-P.I.: 03215660162 - tel. 0346.21078 fax 0346.25395

sito internet: [www.fondazionesantandrea.it](http://www.fondazionesantandrea.it) e-mail: [info@fondazionesantandrea.it](mailto:info@fondazionesantandrea.it)

e-mail certificata: [certificata@pec.fondazionesantandrea.it](mailto:certificata@pec.fondazionesantandrea.it)

Mod. 7.2.540 Rev. 2 del 14/10/2024

## INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Periodicamente il Responsabile per la Qualità analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, inoltrandoli alla Direzione che provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni. Il questionario sulla soddisfazione del paziente è allegato alla presente Carta dei Servizi: una volta compilato deve essere inserito nell'apposito contenitore situato presso l'accettazione.

### Contatti

**Contatti telefonici:** cell. poliambulatorio +39 3497943287;

**Uffici Fondazione** 0346/21078; fax 0346/25395;

**e-mail** [info@poliambulatoriosantandrea.it](mailto:info@poliambulatoriosantandrea.it)

Organizzazione interna:

**Direttore Sanitario**

Dr. Guido Giudici

**Direttore Generale**

Dr. Mirko Gaverini

**Responsabile Poliambulatorio**

Dr.ssa Katia Kryshtaliova

**Legale Rappresentante**

Dr. Emiliano Fantoni



Organizzazione con Sistema di Gestione certificato ISO 9001  
**nr. 0614569-RE09**

FONDAZIONE SANT'ANDREA ONLUS - Via San Defendente, 1 24023 CLUSONE (Bg)

C.F.-P.I.: 03215660162 - tel. 0346.21078 fax 0346.25395

sito internet: [www.fondazionesantandrea.it](http://www.fondazionesantandrea.it) e-mail: [info@fondazionesantandrea.it](mailto:info@fondazionesantandrea.it)

e-mail certificata: [certificata@pec.fondazionesantandrea.it](mailto:certificata@pec.fondazionesantandrea.it)

Mod. 7.2.540 Rev. 2 del 14/10/2024