



ISTITUTO | MEDICINA INTEGRATA

Carta dei Servizi  
2016





SEZIONE 1: IL CENTRO .....	5
1 CHI SIAMO .....	5
2 DOVE SIAMO – LE SEDI .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
3 LA MISSION .....	5
4 LA VISION .....	6
5 I VALORI .....	6
6 GLI OBIETTIVI.....	7
7 LA QUALITÀ E IL MODELLO ECONOMICO.....	7
SEZIONE 2: LE ATTIVITÀ.....	8
8 LE SPECIALITÀ .....	8
9 LE AREE .....	8
9.1 Area donna .....	8
9.2 Area uomo .....	9
9.3 Area junior .....	9
9.4 Area senior.....	9
9.5 I focus specialistici .....	10
9.5.1 Psicologia e psichiatria.....	10
9.5.1.1 LEARNING .....	10
9.5.2 Medicina complementare .....	11
9.5.3 Stile di vita e sport .....	11
9.5.3.1 SPORT COACHING.....	11
9.5.3.2 BUSINESS COACHING.....	12
9.5.4 Fertilità – medicina della riproduzione – percorso gravidanza.....	12
9.6 I servizi.....	12
9.6.1 Diagnostica .....	12
9.6.2 Infermieristica.....	12
9.6.3 Cure domiciliari.....	13
9.6.4 Nuovo welfare .....	13
9.6.5 Medicina del lavoro .....	14
9.6.6 Le convenzioni .....	14
SEZIONE 3: GLI IMPEGNI .....	16
10 L'ACCESSIBILITÀ.....	16
10.1 Orari di apertura.....	17

10.2	La prenotazione.....	17
10.3	L'Accettazione .....	17
10.3.1	Consenso Informato .....	17
10.3.2	Preparazione.....	18
10.3.3	Cartella clinica .....	18
10.3.4	Diritto di scelta .....	18
10.3.5	Privacy .....	18
10.3.6	Rapidità.....	18
11	LA SICUREZZA .....	19
12	IL COMFORT.....	19

### 1 CHI SIAMO

ES Istituto Medicina Integrata è una struttura medica polispecialistica ambulatoriale, autorizzata dalla Regione per l'erogazione di prestazioni sanitarie con finalità preventive, diagnostiche, terapeutiche, palliative e riabilitative, organizzata secondo i criteri dell'eccellenza clinica e scientifica, dell'intensità delle cure e della continuità assistenziale. Per l'esercizio delle proprie professioni sanitarie, i clinici si attengono rigorosamente alle indicazioni contenute nelle buone pratiche clinico-assistenziali e nelle raccomandazioni previste dalle linee guida elaborate dalle società scientifiche riconosciute<sup>1</sup>.

I professionisti che operano presso l'Istituto, in ambienti allestiti con speciale accuratezza, completi delle più avanzate tecnologie medicali, sono attentamente selezionati sulla base di risultati professionali e formativi ma anche di specifiche propensioni organizzative, tra cui in particolare, la preferenza per il lavoro di équipe.

Le attività sono svolte tenendo conto dei valori di riferimento e delle scelte strategiche aziendali, mirate a:

- eticità ed efficacia delle azioni adottate;
- efficienza nell'uso di tutte le risorse disponibili;
- partecipazione dei professionisti alla elaborazione delle opzioni operative;
- possibilità, per gli stessi, di esprimere compiutamente il proprio potenziale di crescita professionale.

L'Istituto è costantemente impegnato a garantire livelli di assistenza che si distinguano innanzitutto per la qualità e i risultati, ma anche per la sostenibilità dei costi. La combinazione tra professionisti riconosciuti e tecnologie avanzate consente di assicurare all'utenza una scelta completa tra metodiche consolidate, complementari e integrate.

Gli ambulatori sono collocati in aree centrali, facilmente raggiungibili dai principali collegamenti della realtà urbana (metropolitana, treno, automobile).

Con queste risorse ES affianca e supporta il proprio utente in tutto il percorso di salute, nella scelta tra approcci scientifici applicabili e nella definizione del *setting* ottimale di assistenza: in collegamento e a sostegno delle attività ambulatoriali, l'Istituto definisce e realizza progetti territoriali individualizzati di assistenza domiciliare ed extramurale, ma assicura il *follow up* del proprio utente anche nell'accesso a strutture di crescente complessità medico-chirurgica, connesse attraverso convenzioni e affiancamenti ispirati dalla appropriatezza economica, organizzativa e clinico-assistenziale.

### 2 LA MISSION

Completare la rete dell'assistenza sanitaria della medicina di base e di famiglia con cure appropriate e tempestive. Garantire prestazioni di medicina specialistica presso centri ambulatoriali attrezzati per costituire il riferimento sanitario per le comunità locali. Ciascun centro opera per garantire la continuità assistenziale anche nell'ambito di un network di realtà cliniche collegate e convenzionate per la soddisfazione delle esigenze di salute legate alla diagnostica più complessa, all'acuzie clinica, alla post-acuzie e alla riabilitazione residenziale.

---

<sup>1</sup> Iscritte nell'elenco istituito e regolamentato con decreto del Ministro della Salute e inserite nel Sistema Nazionale per le Linee Guida (SNLG) e pubblicate nel sito internet dell'Istituto Superiore di Sanità.

### 3 LA VISION

L'Istituto ES intende sviluppare un nuovo sistema di garanzia della salute a partire dalla prevenzione e dalla promozione di stili di vita corretti con un approccio attivo alla cura di sé: l'utente che si affida a ES intende partecipare in prima persona al miglioramento delle proprie possibilità di salute, benessere e qualità della vita. Questa visione viene promossa anche attraverso lo sviluppo dei canali di erogazione dell'assistenza medica specialistica e sociosanitaria, a partire dall'utilizzo delle tecnologie più avanzate.

In questo senso, la sintesi tra capacità professionale, competenza progettuale e consuetudine alla cooperazione con diverse associazioni di riferimento sul territorio sono stati elementi decisivi per l'avvio del progetto.

Ciascun Centro opera per garantire la continuità assistenziale nell'ambito di un network di realtà cliniche collegate e convenzionate per la soddisfazione di diversi gradi nelle esigenze di salute.

L'obiettivo principale si può riassumere in poche parole: fornire una risposta a tutti i bisogni sanitari della persona, offrendo anche consulenza e altri servizi dedicati allo stile di vita e alla prevenzione.

### 4 I VALORI

Ogni attività della struttura è svolta nell'assoluto e inderogabile rispetto della persona, principio fondamentale e idea portante di tutto il progetto. Considerata la tipologia di servizio e la sua portata sociale e comunitaria, tra i valori irrinunciabili rientrano anche i principi previsti dalla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e successive modifiche e integrazioni.

L'équipe di professionisti garantisce che presso i Centri ES si operi costantemente per:

- la **personalizzazione**: l'Istituto è costantemente orientato alle esigenze e alle aspettative dell'utente;
- l'**eccellenza**: l'Istituto assicura l'aggiornamento continuo delle professionalità e delle tecnologie attraverso attività di ricerca, sviluppo, formazione e *knowledge management* per garantire standard clinico-assistenziali di eccellenza;
- la **trasparenza**: mediante l'utilizzo di moderni ed efficaci canali di informazione ES assicura la comunicazione, la formazione e la condivisione, per garantire un'utenza pienamente consapevole;
- il **merito**: l'Istituto promuove tutte le attività necessarie alla valorizzazione del merito professionale riconoscendo e premiando le qualità, le capacità, il contributo e il talento di ognuno;
- l'**eguaglianza**: nell'erogazione di servizi e prestazioni, secondo regole uguali per tutti, a prescindere da diversità di sesso, religione, lingua, idee politiche, condizione psico-fisica e socioeconomica;
- la **continuità**: ES si impegna ad assicurare la regolarità e la continuità di servizi e prestazioni e ad attuare le misure più idonee per evitare o ridurre i disagi agli utenti in caso di interruzioni o funzionamenti irregolari;
- il **diritto alla scelta**: l'Istituto promuove un approccio multidisciplinare alle prestazioni specialistiche, al fine di consentire al cittadino di esercitare il proprio diritto alla scelta, nel rispetto delle normative vigenti e tenendo conto delle esigenze organizzative e funzionali del servizio;
- la **partecipazione**: ES garantisce la massima apertura al territorio e la possibilità di partecipazione a Istituzioni, Associazioni di volontariato e di tutela dei diritti attive nelle comunità di riferimento per le quali l'Istituto rappresenta un punto ulteriore di promozione sociale;
- l'**efficienza** e l'**efficacia**: riconosciamo ai pazienti il diritto di ricevere prestazioni e servizi che possono determinare effetti positivi sul loro stato di salute, con la massima qualità possibile e senza inutile spreco di risorse.

L'Istituto ES dichiara di essere altresì impegnato a portare al **massimo grado di umanizzazione** il rapporto tra il personale interno e gli utenti al fine di agevolare questi ultimi a esprimere in modo sereno le proprie esigenze.

## 5 GLI OBIETTIVI

L'Istituto nasce per migliorare l'accesso alle cure da parte delle comunità territoriali, sia direttamente presso le proprie strutture, sia attraverso l'affiancamento dei pazienti nel percorso diagnostico, terapeutico e riabilitativo presso le strutture della continuità assistenziale garantita dal network di cui ES costituisce il fulcro.

L'orientamento dell'Istituto è volto a garantire al paziente:

- la massima informazione sulle proprie possibilità di salute;
- l'opportunità di scegliere con consapevolezza tra percorsi alternativi;
- la rapidità della presa in carico medica.

## 6 LA QUALITÀ E IL MODELLO ECONOMICO

L'Istituto eroga prestazioni specialistiche ad altissimo contenuto scientifico, professionale e tecnologico. Rispetto alla qualità delle prestazioni ES garantisce sempre l'applicazione della tariffa migliore: un obiettivo conseguito attraverso l'impegno metodico nella suddivisione e nell'organizzazione dell'utenza attraverso fasce tariffarie perfettamente definite rispetto alle esigenze e alle preferenze dei fruitori.

Attraverso l'ascolto costante e l'offerta di informazione completa ES intende coinvolgere i propri assistiti in un rapporto di pieno affidamento come base del percorso di miglioramento della propria condizione complessiva di salute.

La prevenzione e l'educazione a un corretto stile di vita costituiscono la cifra caratteristica dell'intervento di ES: un alto livello di salute del cliente è il nostro reale obiettivo. La sua formazione e responsabilizzazione come "consumatore consapevole di sanità" e artefice del proprio stile di vita sono gli strumenti per realizzarlo.

La perfetta integrazione di tutti questi elementi è la "nuova risposta" in ambito di mantenimento della salute, fatta di qualità del servizio e di una sua corretta calibratura sulle esigenze e disponibilità del singolo. Oggi più che mai è tempo di sostenibilità e appropriatezza dell'intervento. L'accessibilità economica delle prestazioni e l'alta professionalità, secondo il nostro modello, si perseguono proprio garantendo questa presa in carico globale, studiata su misura e sempre pronta ad essere ridefinita insieme.

Bisogna quindi porre la persona al centro, rendendola consapevole di avere trovato uno spazio che offre:

- specialisti e tecnici;
- assistenza domiciliare e servizi territoriali;
- gestione in rete con cliniche ed altri centri accreditati;
- reti di associazioni e servizi di orientamento;
- convenzioni con case di cura e strutture destinate alla lungo degenza.

### 7 LE SPECIALITÀ

L'Istituto ES ha predisposto una équipe di specialisti di altissimo livello. Sotto la direzione sanitaria di uno specialista clinico riconosciuto, presso il poliambulatorio possono essere erogate le principali specialità mediche cliniche:

- Agopuntura
- Allergologia
- Audiologia e Foniatria
- Cardiologia
- Chirurgia generale
- Chirurgia toracica
- Chirurgia plastica
- Dermatologia
- Ecografia
- Geriatria
- Ginecologia
- Immunologia
- Infermieristica
- Logopedia
- Medicina fisica e riabilitativa (Fisiatria)
- Medicina interna
- Medicina dello sport
- Medicina estetica
- Naturopatia
- Omeopatia
- Oncologia
- Ortopedia e Traumatologia
- Osteopatia
- Otorinolaringoiatria
- Pediatria
- Podologia
- Psichiatria
- Psicologia - Psicoterapia
- Urologia

### 8 LE AREE

#### 8.1 Area donna

L'Istituto ES mette a disposizione un servizio completo per la salute della donna in qualunque età della sua vita e affronta temi quali la nutrizione, la chirurgia estetica, la ginecologia e la menopausa. L'équipe di specialisti in ginecologia ed ostetricia offre un pieno supporto nella prevenzione, nella diagnosi e nella cura, dalla pubertà fino alla menopausa. Il supporto si svolge anche in affiancamento alla scelta di luoghi di cura progressivamente più complessi con un *follow up* costante della paziente.

Il pacchetto prevenzione prevede un controllo dei principali indici di salute del metabolismo, del cuore e comprende lo *screening* oncologico di base: visita dal nutrizionista (valutazione nutrizionale,

antropometrica e composizione corporea), ecografie (mammografia bilaterale da effettuarsi presso struttura convenzionata), esami strumentali (elettrocardiogramma basale) ed esami di laboratorio.

L'Istituto organizza con periodicità costante la tenuta di corsi pre-parto per la preparazione ottimale alla gestazione e alla fase successiva alla nascita. Progetti personalizzati possono essere sviluppati in sinergia tra l'area di ginecologia, l'area di ostetricia e le consulenti della area "Psi" dedicata al sostegno alla genitorialità. A tale proposito sono previsti anche servizi a domicilio.

## 8.2 Area uomo

L'Istituto segue nello specifico tutte le necessità attinenti al sesso maschile grazie alla presenza nel proprio team di importanti specialisti in andrologia e urologia, e con la predisposizione di programmi mirati di prevenzione e diagnosi. Questi si svolgono in totale sinergia con le principali specialistiche di *check-up* (cardiologia, otorinolaringoiatria, endocrinologia e diabetologia, fisioterapia, ecc.) e con tutta la debita attenzione alla sfera della sessualità.

Il pacchetto prevenzione è rivolto agli uomini di età superiore ai 40 anni e prevede un controllo dei principali indici di salute del metabolismo, del cuore e comprende lo *screening* oncologico di base: visita dal nutrizionista (valutazione nutrizionale, antropometrica e composizione corporea), ecografia (prostatica transaddominale), esami strumentali (elettrocardiogramma basale) ed esami di laboratorio.

## 8.3 Area junior

L'Istituto dedica alla cura del bambino e dell'adolescente l'intervento di specialisti altamente competenti, formati per sostenerli e affiancarli nei principali bisogni della fascia pediatrica (da 0 a 18 anni).

È possibile rivolgersi a ES sia per singole specifiche prestazioni, sia per valutazioni diagnostiche o eventuali indicazioni per percorsi complessi di trattamento. La cura - intesa come attenzione alla prevenzione e alla sicurezza dei bambini - rappresenta l'elemento fondante dell'intervento.

Gli specialisti dell'area sono pediatri, dermatologi, psicoterapeuti, logopedisti, osteopati, ortopedici, allergologi, neuropsicomotricisti, otorinolaringoiatri, omeopati e naturopati.

Anche i genitori vengono coinvolti nel percorso di cura, perché la famiglia è lo "spazio naturale" dove deve nascere l'attitudine alla prevenzione e l'educazione a riconoscere e risolvere i bisogni dei figli.

Ogni bambino, e quindi ogni nucleo familiare, avrà un suo referente dedicato con il quale condividere l'aggiornamento del "diario di crescita", individuare in lui un riferimento per la gestione e la comunicazione di emergenze, ricevere aggiornamenti su iniziative dell'Istituto: corsi su genitorialità, primo soccorso, sana alimentazione e - a richiesta dei diversi clienti - su specifici argomenti.

La presa in carico integrata della famiglia con figli rappresenta per noi anche uno spazio dove progettare interventi che vadano oltre la visita ambulatoriale per giungere a casa dei nostri pazienti, sia con prestazioni specialistiche, sia con servizi domiciliari e territoriali.

## 8.4 Area senior

Particolare e scrupolosa attenzione è riservata alla fascia degli over 65 con lo scopo di ottenere alti livelli di salute ad ogni età attraverso la definizione di un'organizzazione complessa di servizi e specialità per:

- valutazione diagnostica e costruzione del progetto terapeutico/assistenziale;
- servizi a domicilio: specialistica e assistenza domiciliare classica;
- consulenza e gestione dei rapporti con gli Enti curanti.

In quest'area il personale specializzato può essere affiancato da psicologi e assistenti sociali al fine di valutare le condizioni del paziente nella maniera più appropriata.

Educare ad un corretto stile di vita consente di avere uno strumento in più nella lotta contro le patologie croniche tipiche dell'invecchiamento: diabete, disfunzioni cardio vascolari, neurodegenerative, cancro. Non

fumare, mangiare seguendo una dieta, ridurre le proteine animali e fare movimento fisico sono le prime quattro scelte che possono aiutare a perseguire il proprio obiettivo: mantenere la salute in questa importante fase della propria vita.

## 8.5 I focus specialistici

### 8.5.1 Psicologia e psichiatria

L'area "Psi" è rivolta a tutte le persone che sentono di attraversare un momento di difficoltà e cercano un aiuto, un'indicazione o anche solamente un "punto di riferimento". Il nostro primo dovere, per chi attraversa un momento di difficoltà psicologico, è esserci. In un ambiente accogliente e discreto si potrà trovare sia il primo riferimento per sentire accolto il proprio bisogno di ascolto, sia un luogo per avere le prime indicazioni utili per una persona cara.

La capacità dell'Istituto ES di integrare, anche nel caso dell'area "Psi", le professionalità dei diversi specialisti rende il poliambulatorio il luogo ideale dove trovare l'indicazione al trattamento più idoneo. Se necessario, ritrovare in un unico spazio l'attenzione di una équipe di psicologi e psichiatri affiancata, ad esempio, da dietologi, neurologi, geriatri e dermatologi, rappresenta l'esemplificazione dei moderni modelli d'intervento: secondo gli studi più autorevoli, infatti, una presa in carico appropriata prevede spesso una valutazione da parte di un team.

I nostri servizi si rivolgono quindi a:

- singoli/e
- coppie
- famiglie
- bambini e adolescenti

Il servizio di psicologia ha l'obiettivo di sostenere la persona nel miglioramento dello stile di vita e dello stato di benessere psicologico individuale e familiare offrendo percorsi di valutazione, sostegno e psicoterapia. Nel dettaglio: consulenza psicologica, percorsi di psicoterapia, valutazioni testistiche psicologiche/cognitive e neuropsicologiche, trattamenti a domicilio.

In questo modo è possibile affrontare: malesseri esistenziali, disturbi d'ansia, fobie, attacchi di panico, disturbi psicosomatici, stati depressivi, disagi psicologici collegati a patologie organiche, problemi di coppia, conflittualità familiari, disturbi e malesseri comportamentali dell'età evolutiva.

Il metodo prevede una **prima consulenza gratuita** a cui seguirà la progettazione dell'intervento più adeguato che potrà essere declinato sul singolo, sul gruppo familiare o su entrambi, con la possibilità quindi di collaborazioni con altre specialistiche e discipline.

All'interno di quest'area si colloca un percorso rivolto ai disturbi specifici dell'apprendimento (DSA). Il servizio è rivolto a bambini e ragazzi che manifestano difficoltà nell'affrontare il percorso scolastico e di vita e necessitano di adeguato supporto. Le patologie interessate sono la dislessia, la disgrafia, la disortografia e la discalculia, affrontate mediante psicodiagnosi, sostegno psicologico e psicoterapia individuale.

#### 8.5.1.1 LEARNING

L'intervento è garantito attraverso il coordinamento di specialisti esperti sulle tematiche dello sviluppo e del miglioramento del rapporto con la scuola per:

- alunni;
- familiari;
- insegnanti e corpo docente.

L'intervento prevede un approccio innovativo al metodo di studio, anche come strumento di superamento di molti disagi legati ai Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA).

### 8.5.2 Medicina complementare

*“La combinazione di conoscenza, intuizione e capacità di giudizio definisce l’arte della medicina, che è tanto necessaria quanto lo è una solida base scientifica.” (Harrison – Principi di Medicina Interna)*

La medicina integrata considera la salute in tutte le sue dimensioni, con l’equilibrio tra le metodiche cliniche e scientifiche della medicina contemporanea e delle medicine naturali. L’obiettivo è condurre il paziente ad incidere sul proprio livello di benessere, scegliendo con consapevolezza il corretto stile di vita.

Le medicine complementari affondano le radici nelle medicine tradizionali: cinese, ajurvedica, ippocratica, araba unani, degli indiani d’America. Caratteristica comune a tutte è di considerare la salute come l’espressione di uno stato di equilibrio tra le varie parti del corpo, l’unità mente-corpo e l’universo naturale, sociale e culturale che la circonda.

Possono essere di tipo prescrittivo, basate sulla somministrazione di rimedi (omeopatici, fitoterapici, integratori), oppure non prescrittive, come l’agopuntura, l’osteopatia, la chiropratica e la meditazione. Per la loro natura “integrativa” possono essere impiegate in associazione alle usuali pratiche di medicina convenzionale.

Questa visione è essenziale per costruire percorsi di cura che tengano conto di aspetti della persona che sono andati persi nello sviluppo della medicina biologica.

L’Istituto ES, forte dell’esperienza di professionisti che operano in perfetta sinergia fra loro, offre sempre la soluzione più adeguata alle necessità dei pazienti, secondo una metodologia che li rende consapevoli e responsabili del proprio processo di mantenimento o ricerca della salute. Pazienti “attivi” **E INFORMATI** quindi, il cui stile di vita diventa determinante nel raggiungimento dell’obiettivo. Comprendere e agire di conseguenza sono il primo passo: ES vuol dire scegliere la direzione giusta.

### 8.5.3 Stile di vita e sport

Quest’area sviluppa il proprio modello di intervento ponendo al centro il rapporto tra corpo, psiche e cura di sé, soffermandosi sull’integrazione multidimensionale di questi elementi e sulla possibilità di poter trovare un luogo dove reimpostare un nuovo equilibrio per se stessi e nel rapporto con l’ambiente.

**Sport e salute.** L’Istituto ES dispone di una équipe multi-disciplinare per il sostegno e l’affiancamento dello sportivo impegnato a livello amatoriale e agonistico, secondo i protocolli clinici più accreditati per il miglioramento della performance con la gestione delle risorse ma anche dei risultati. La complessità della presa in carico di soggetti impegnati nell’attività sportiva richiede il coinvolgimento di professionisti preparati ed esperti del settore specifico.

L’équipe costruita per la gestione del fabbisogno dello sportivo presidia le principali aree del benessere dello sportivo:

- area motivazione: psicologo dello sport, *mental coach* e esperti di tecniche di rilassamento;
- area alimentazione e intolleranze: nutrizionista, dietologo, endocrinologo, allergologo;
- area riabilitazione e recupero funzionale: ortopedico, fisioterapista e osteopata, massofisioterapista, agopunturista.

La costruzione dei nostri programmi di intervento, sulla base delle aree indicate, prevede, a diversi livelli e diverse intensità, l’interazione con l’atleta, la società sportiva o l’associazione che richiede il nostro intervento. Questi programmi possono essere realizzati anche sotto forma di corsi di formazione, *stage* e *team empowerment activities*, volti a implementare la sensibilizzazione sull’obiettivo principale del programma “Sport e salute”.

#### 8.5.3.1 SPORT COACHING

Tecnici laureati e specializzati con esperienze specifiche ad alti livelli, formano una équipe dedicata al trattamento di tutte le necessità collegate al perseguimento degli obiettivi o al miglioramento dei risultati

ricercati nella pratica sportiva. La performance sportiva è sempre più centrale nella vita di tanti che per propensione ed evoluzione professionale affrontano con successo le pressioni dell'agonismo.

L'intervento è orientato al miglioramento della prestazione agendo in molteplici direzioni: dalla gestione dell'ansia precedente fino all'intervento sul nucleo familiare dell'atleta. L'intervento non si chiude al solo protagonista dell'impegno sportivo ma anche la famiglia, agli allenatori, alle Società, gruppi sportivi, circoli associazioni, palestre e altre aggregazioni fino a coinvolgere i Procuratori sportivi.

#### 8.5.3.2 BUSINESS COACHING

Presso l'Istituto è possibile effettuare dei percorsi di Coaching indirizzati all'area Business. Il Coaching è un atteggiamento mentale che si impara ed è un'azione attiva, costante e volontaria sulle proprie intenzioni nel presente. È pensare al "come" organizzare, qui e ora, le cose prima di agire: partendo da una "mappatura mentale" delle situazioni, e imparando poi a stabilire velocemente le priorità pratiche. Utile per chi vuole ottimizzare le proprie azioni in uno specifico contesto, trovando la "giusta" convinzione e la "personale" soddisfazione nel farle..

#### 8.5.4 Fertilità – medicina della riproduzione – percorso gravidanza

Il percorso gravidanza presso l'Istituto ES coinvolge una équipe multidisciplinare che, grazie alle più moderne metodiche ed alle tecnologie avanzate disponibili affianca la mamma e il piccolo per una nascita in serenità e per la gestione post-partum.

L'Istituto ES è impegnato anche nello sviluppo delle tecniche di medicina della riproduzione e opera in affiancamento a strutture riconosciute su scala nazionale per l'applicazione della legge 40/2004, sulla procreazione medicalmente assistita (PMA), in pieno accordo con l'approccio graduale, secondo cui la coppia è accompagnata e supportata alla procreazione assistita dopo una diagnosi specifica ed accurata e dopo tutti i provvedimenti terapeutici volti a ottenere un concepimento naturale.

Il poliambulatorio è impegnato anche in numerose attività collaterali, tra le quali:

- servizio di sessuologia, in quanto centro sessuologico di riferimento soprattutto per il percorso di adeguamento di genere;
- servizio andrologico;
- servizio di consulenza e valutazione per ripercussioni ginecologiche dei disturbi alimentari.

## 8.6 I servizi

### 8.6.1 Diagnostica

Questa sezione offre un servizio di ecografie, elettrocardiogrammi e mini *check-up* personalizzati. Il tutto garantito dalla professionalità dei nostri medici, dall'alta qualità dei nostri macchinari e dalla rapidità nei tempi di prenotazione.

Il Centro garantisce la completezza della propria offerta diagnostica attraverso le strutture del proprio network costruito attraverso convenzioni con le principali realtà diagnostico-terapeutiche di complessità progressivamente superiore (centri diagnostici e case di cura con tutti i principali e più avanzati strumenti per TAC, PET, RMN, MOC).

### 8.6.2 Infermieristica

Presso l'Istituto, in fasce orarie prestabilite e di volta in volta comunicate, è attivo un servizio professionale in grado di fornire tutte le prestazioni di tipo infermieristico. L'apertura di ciascun fascicolo interno del paziente è preceduta da un *triage* gratuito. I parametri vitali saranno poi monitorati in occasione di ciascun accesso del paziente per qualunque prestazione medica specialistica.

Il servizio infermieristico, nell'ambito del servizio domiciliare, svolge le proprie attività direttamente presso l'abitazione del paziente ed è possibile avere informazioni in merito ad esso sia attraverso il sito, sia recandosi presso una delle nostre sedi per incontrare direttamente i referenti dell'iniziativa.

### 8.6.3 Cure domiciliari

I servizi domiciliari si sviluppano partendo da un'attenta analisi della domanda: i problemi dei pazienti vengono valutati per offrire risposte adeguate in termini di organizzazione e di risorse professionali. L'équipe che si occupa di tale settore, coordinata da un *case manager* familiare, è composta da infermieri professionali, operatori socio sanitari, educatori professionali e assistenti familiari. Alcuni specialisti, all'occorrenza, possono eseguire visite a domicilio.

Ogni cliente avrà quindi una cartella personale o familiare che favorirà la gestione integrata tra la nostra équipe territoriale e lo staff di specialisti attivi nel poliambulatorio. Obiettivo comune: la migliore risposta possibile, nell'ottica di lavorare sia sulla dimensione della cura, sia sulla cultura della prevenzione.

In definitiva ciascun Centro ES è attivo sul territorio. La costruzione della rete di protezione sanitaria territoriale passa per l'organizzazione di tutte le risorse in un modello che rende immediatamente trasferibile a domicilio la massima parte delle attività assistenziali svolte in ambulatorio.

Per fare ciò il Centro si impegna a organizzare una squadra di assistenti familiari di nuova generazione, dotati di basi formative adeguate alla soddisfazione della gran parte dei bisogni di supporto territoriale proveniente da famiglie in difficoltà nei molteplici aspetti della propria vita, non solo e non necessariamente sanitari.

Lo schema intende innanzitutto costituire una specifica categoria di tutela assistenziale:

- nella fascia degli ultrasessantacinquenni con caratteristiche appropriate per la presa in carico presso il proprio domicilio; ES assicura l'affiancamento ai propri pazienti anche in eventuali ricoveri in strutture per acuzie, post-acuzie e riabilitazione, residenze assistite;
- nelle aree di fragilità e disabilità ancora inadeguatamente trattate dal Servizio Sanitario Nazionale presso le proprie strutture; particolare attenzione viene dedicata alla costruzione di modelli alternativi e a elevato impatto per la gestione delle sindromi infantili e adolescenziali, in special modo afferenti allo spettro autistico;
- per tutti i propri utenti, anche in caso di emergenze/urgenze: in qualunque momento di fabbisogno sanitario, sopraggiunto anche, ad esempio, a seguito di evento avverso, le strutture di ES sono pronte a sostenere e affiancare l'utente, nella scelta dei luoghi di cura e nell'assunzione delle migliori scelte terapeutiche, nonché nella fase di valutazione delle prestazioni godute.

### 8.6.4 Nuovo welfare

L'Istituto ES è attivo nel fornire, in rete con Fondazioni, Facoltà Universitarie e Associazioni operanti sul territorio, risposte innovative ai bisogni che emergono per le prestazioni nel campo del *welfare*.

A fronte della diminuzione di risorse nel pubblico la nostra strategia è costruire delle reti che coinvolgano la comunità in termini di innovazione, efficienza e mobilitazione di nuove energie.

I campi della sfida sono l'allungamento della età media e la gestione di una serena terza età, il sostegno alle famiglie che devono affrontare l'impegno del supporto a patologie croniche e invalidanti di un proprio caro (disabilità adulti e minori, patologie rare), il sostegno scolastico e l'inserimento nel mondo del lavoro.

I consulenti dedicati alla progettazione di modelli di intervento sostenibili e personalizzati lavorano sull'integrazione delle competenze degli specialisti dell'Istituto e del team dedicato all'area domiciliare, favorendo nei processi il coinvolgimento delle famiglie e delle associazioni. Le Università e le Fondazioni completano il processo attraverso la valorizzazione di progetti sperimentali sia nell'ottica del supporto economico degli stessi, sia nell'ottica della validazione del perseguimento degli obiettivi.

Gli elementi fondanti di quest'area sono quindi la sostenibilità e l'appropriatezza dell'intervento: nuove sfide come l'autismo, la disabilità intellettiva e motoria e le patologie rare richiedono il coinvolgimento delle famiglie e del territorio e alta professionalità nella programmazione e gestione delle risorse per l'intervento.

### 8.6.5 Medicina del lavoro

Il riferimento normativo della Medicina del Lavoro è il "Testo unico in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro" (Decreto Legislativo 9 Aprile 2008 n. 81 e successive modifiche e integrazioni) che riunisce tutte le disposizioni normative in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro.

Il servizio, direttamente o in collaborazione con professionisti e altri importanti player riconosciuti, fornisce una qualificata attività di sorveglianza sanitaria, prevenzione dei rischi connessi alle attività lavorative ma anche di diagnosi e terapia delle malattie eventualmente insorgenti in correlazione con le stesse.

L'Istituto garantisce interventi di:

- consulenza clinica specialistica di Medicina del Lavoro e diagnostica strumentale accessoria a questa;
- promozione delle attività nel campo della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro e supporto alle attività di prevenzione della patologia da lavoro.

In particolare ES fornisce:

- il medico competente aziendale, che svolgerà la funzione di consulenza aziendale (secondo il Decreto legislativo 81/08) partecipando alla redazione del DVR (Documento di Valutazione dei Rischi), effettuando il sopralluogo annuale, partecipando alla riunione annuale, preparando la relazione sanitaria e gestendo la documentazione medica (cartella sanitaria, giudizio di idoneità ecc);
- tutte le prestazioni mediche (visita, diagnostica e laboratorio), indispensabili nello svolgimento dell'attività di medicina del lavoro, che possono essere effettuate anche direttamente in azienda.

Il servizio di Medicina del Lavoro è formato da un servizio di segreteria dedicato e personale infermieristico professionale a disposizione per prenotare gli appuntamenti, per pianificare l'attività del medico competente, o per fornire informazioni alle aziende.

### 8.6.6 Le convenzioni

L'Istituto è impegnato nella promozione di una profonda e generale innovazione del sistema di garanzia delle cure. In quest'ottica sviluppa sistemi di convenzioni con associazioni, enti, istituzioni, aziende, assicurazioni, fondazioni e altri gruppi che condividono gli stessi orientamenti a cure specialistiche tempestive e sostenibili garantite in ambienti confortevoli o anche direttamente presso i domicili o le strutture preferite dai convenzionati.



### 9 L'ACCESSIBILITÀ

#### Sedi, Orari e Contatti

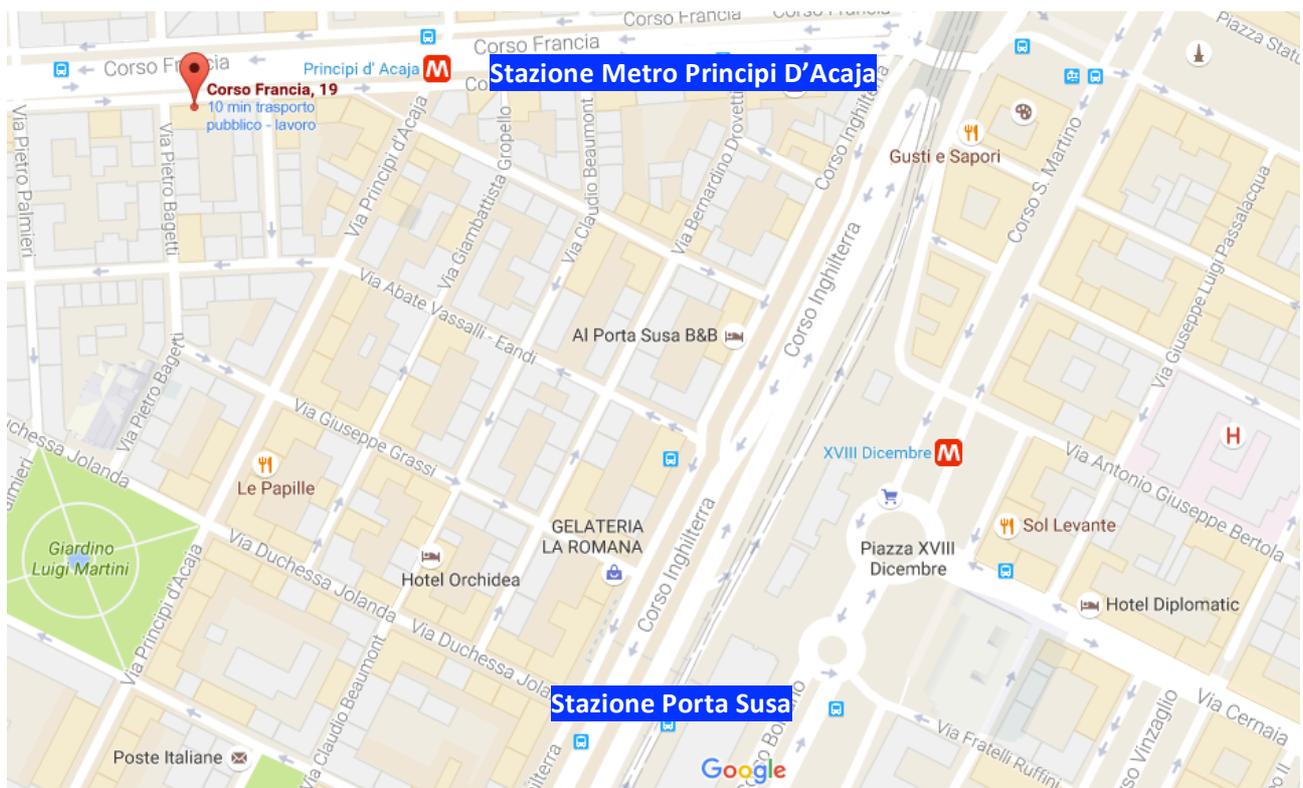
Nelle sedi ogni membro del personale sanitario e dell'intera struttura è identificato da un tesserino di riconoscimento, applicato sul camice. Inoltre, le varie sezioni della struttura dove si effettuano le diverse prestazioni sono evidenziate con una segnaletica chiara ed evidente, all'ingresso, nei corridoi e nelle sale d'attesa.

Al momento della richiesta di assistenza ES indica al paziente cosa intende svolgere per eseguire la prestazione richiesta. Qualora la prestazione non sia eseguibile presso la struttura, previa disponibilità del paziente, l'Istituto si attiverà per proporre un percorso alternativo tra gli operatori del proprio network sanitario.

Il paziente ha il diritto in qualsiasi momento di chiedere l'intervento di un medico o di un tecnico per ottenere spiegazioni sull'esame richiesto dal medico di base, sulle istruzioni, sulla preparazione all'esame e sui risultati.

#### 9.1 Sedi: Dove siamo

L'Istituto si trova in Corso Francia 19BIS/F, a Torino.



Risulta agevolmente raggiungibile in auto e a piedi, ma è molto ben servito da mezzi pubblici ed è talmente vicino alla stazione ferroviaria di Torino Porta Susa ed alla Stazione della Metropolitana Principi d'Acaja da risultare.

I collegamenti:

## 9.2 Orari di apertura

Il Poliambulatorio ES rimarrà aperto:

- dalle ore 8:00 alle ore 20:00 dal lunedì al venerdì;
- dalle ore 8:00 alle ore 14:00 al sabato

Giorno	dalle	alle
Lunedì	8:00	20:00
Martedì	8:00	20:00
Mercoledì	8:00	20:00
Giovedì	8:00	20:00
Venerdì	8:00	20:00
Sabato	8:00	14:00

## 9.3 Contatti

Tel. (+39)011.19879421

info@poliambulatorioes.it

facebook. poliambulatorioes

## 9.4 La prenotazione

Gli esami strumentali di diagnostica per immagini e le visite specialistiche devono essere prenotati, mentre per gli esami di laboratorio non è necessario, tranne in casi specifici. Per tale ragione, gli Utenti sono invitati a verificare con il Personale di informazione e prenotazione, anche telefonicamente, se gli esami prescritti necessitano di istruzioni particolari (diete, raccolte di campioni, ecc. ...) o se vengono eseguiti in orari dedicati o su prenotazione.

Il personale è in grado di aiutare gli utenti a risolvere i problemi inerenti i servizi erogati all'interno della struttura, ad ascoltare e comprendere le aspettative e i bisogni degli stessi individualmente o con il supporto del personale Medico e paramedico presente.

Per la prenotazione i clienti possono accedere alla struttura, negli orari di servizio dichiarati, con le seguenti modalità: telefonica, di persona, tramite Call Back, via mail, via portale internet.

Il servizio telefonico di informazione e prenotazione è a disposizione dei pazienti: dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.00 alle ore 18.30 (orario continuato), sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00, chiamando il Centro ai numeri 011.19901245.

All'atto della prenotazione al Paziente vengono fornite tutte le istruzioni, sia verbali che scritte, per poter effettuare le prestazioni.

Gli Utenti sono invitati a comunicare eventuali disdette con almeno 24 ore di anticipo rispetto alla data di appuntamento.

## 9.5 L'Accettazione

E' necessario presentarsi in tempo utile prima dell'orario fissato per l'esecuzione dell'esame, al fine di completare le procedure amministrative.

### 9.5.1 Consenso Informato

Il paziente ha il diritto di non essere sottoposto ad alcuna cura o terapia senza aver espresso il proprio consenso. ES rilascia al paziente un modulo di Consenso Informato, che comprende la modalità di esecuzione, i rischi e i possibili effetti collaterali, da compilare prima di essere sottoposto alla procedura. Il

Consenso Informato va richiesto anche nel caso si voglia utilizzare il suo caso clinico per attività di ricerca o di insegnamento.

### 9.5.2 Preparazione

Qualora l'esame diagnostico necessiti di preparazione o, una volta svolto, di una terapia da seguire nel tempo, al momento della prenotazione/esecuzione dell'esame viene rilasciato un foglio che ne esplicita le modalità.

### 9.5.3 Cartella clinica

ES rilascia una cartella clinica chiara, redatta in un linguaggio comprensibile, e completa di tutte quelle informazioni riguardanti la diagnosi e i trattamenti eseguiti. L'archiviazione del referto della visita specialistica avviene sia in forma cartacea che informatizzata. Nel caso di criticità dei risultati degli esami diagnostici, il paziente viene contattato direttamente dal laboratorio per fissare un colloquio esplicativo con il medico.

### 9.5.4 Diritto di scelta

ES nasce dalla idea fondante che il paziente debba poter decidere liberamente, sulla base delle informazioni in suo possesso, in merito alla propria salute, a quali prestazioni diagnostiche e terapeutiche sottoporsi, accettando o rifiutando il suo consenso qualora si voglia utilizzare il suo caso clinico per studi o insegnamento.

### 9.5.5 Privacy

ES ha una stringente politica interna di protezione del dato trattato. A tale scopo il centro è provvisto di un sistema informativo centralizzato che supporta nelle fasi di prenotazione e accettazione dei pazienti, di produzione e consegna degli esami richiesti, di gestione amministrativa e di archiviazione storica dei referti. A garanzia che ogni attività e accesso agli archivi informatici sia autorizzato, al personale è assegnato un codice identificativo personale con relativa password di accesso ai vari profili operativi.

La cartella clinica può essere rilasciata solo:

- al diretto interessato
- al tutore o a chi esercita la patria potestà in caso di minore o incapace
- a persona fornita di delega (ivi compreso il medico curante)
- all'Autorità giudiziaria
- agli enti previdenziali (INAIL, INPS, ecc.)
- al S.S.N.
- agli eredi legittimi con riserva per determinate notizie
- ai medici a scopo scientifico-statistico purché sia mantenuto l'anonimato

In caso di interruzioni o di funzionamento irregolare del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi. Continuità e regolarità nell'erogazione dell'assistenza

### 9.5.6 Rapidità

ES garantisce una percentuale di risposte superiore all'85% con un tempo medio di conversazione di 5,00 minuti come tempo massimo di attesa per la prenotazione telefonica. I tempi di erogazione del servizio, di esecuzione della prestazione e di consegna del referto, dipendono dal tipo di esame/prestazione. ES riconosce come strategico garantire tempi di attesa contenuti per l'accettazione delle prestazioni. Per garantire una prenotazione efficace delle visite, sono programmati sia l'occupazione degli studi medici sia i tempi medi di visita in funzione della branca specialistica e del tipo di prestazioni abitualmente svolte nell'arco della visita. L'apertura delle sedi e la disponibilità dei servizi erogati è garantita in pieno accordo con gli orari affissi e comunicati e delle prenotazioni effettuate. In occasione delle festività, gli orari ridotti e i giorni di chiusura vengono tempestivamente comunicati per mezzo di cartelli, del sito internet.

## 10 LA SICUREZZA

Il Centro dispone di un piano di emergenza, coordinato da diversi responsabili. L'emergenza può derivare da incendio, malore o infortunio, allagamento, guasti, inquinamento chimico o biologico, presenza di ordigni esplosivi, atti criminali o terroristici, ecc. Chiunque rilevi una situazione d'emergenza deve segnalarla immediatamente al personale ES che provvederà, utilizzando un'apposita linea preferenziale, ad avvisare i responsabili che, a loro volta, valuteranno l'emergenza e impartiranno le disposizioni del caso. Al segnale di evacuazione, i responsabili preposti alla sicurezza si assicurano che il personale e i visitatori siano evacuati con la massima tempestività. Essi verificheranno dell'avvenuta evacuazione ispezionando gli studi medici, i servizi, gli spogliatoi e i locali impianti, indirizzeranno i clienti verso le uscite di sicurezza.

## 11 IL COMFORT

Per il massimo comfort del paziente si sintetizzano di seguito i servizi previsti all'interno del centro e/o in prossimità allo stesso.

- Prestazioni a domicilio I pazienti possono usufruire di esami e visite specialistiche e invio dei referti a domicilio. Tariffazione su richiesta
- Montascale All'entrata è disponibile un montascale che introduce così dall'ingresso alla sala d'attesa ed alla reception, evitando così l'utilizzo delle scale ai pazienti con difficoltà di deambulazione.
- Sedia a rotelle I pazienti non deambulanti, che necessitano della sedia a rotelle possono farne richiesta .
- Farmacia La farmacia più vicina è la Farmacia Frejus situata lungo il medesimo Corso Francia al n. 35.
- Taxi Il posteggio taxi più vicino è situato in Piazza Bernini e può essere chiamato su richiesta dalla reception hostess.