



**CENTRO HERCOLANI S.R.L**  
SOTTO L' ALTO PATRONATO DEL S.M. ORDINE DI MALTA  
ACCREDITATO S.S.R. CON DET. 21737 DEL 19/10/2023  
SISTEMA QUALITA' CERTIFICATO UNI EN ISO 9001

---

**via delle Tovaglie 2- Tel. (051) 331260 - 330494**  
**40124 BOLOGNA**

*CARTA DEI SERVIZI*



**CENTRO HERCOLANI S.R.L**  
SOTTO L' ALTO PATRONATO DEL S.M. ORDINE DI MALTA

---

Via delle Tovaglie 2 Tel. (051) 331260 - 330494  
40124 BOLOGNA

*CARTA DEI SERVIZI*

\*\*\*\*\*

Questa Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare brevemente la nostra struttura per aiutare i cittadini a conoscerci e a rendere più comprensibili e accessibili i nostri servizi e più garantiti i servizi.

- |   |   |
|---|---|
| 1 | <i>OBIETTIVI</i>                        |
| 2 | <i>PRINCIPI FONDAMENTALI</i>            |
| 3 | <i>STRUTTURA - AMBULATORI E SERVIZI</i> |
| 4 | <i>CENTRO ANTIDIABETICO</i>             |
| 5 | <i>PRENOTAZIONE - ACCETTAZIONE</i>      |
| 6 | <i>INFORMAZIONI UTILI</i>               |
| 7 | <i>OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITA'</i> |
| 8 | <i>UBICAZIONE DEL CENTRO HERCOLANI</i>  |



## **1 OBIETTIVI**

Il CENTRO HERCOLANI vuole rispondere a due esigenze:

- efficacia della terapia
- efficienza della gestione

Il Centro è una struttura poliambulatoriale presente nella realtà cittadina da circa trent'anni. Ci distingue la gestione di un CENTRO ANTIDIABETICO importante per il numero di pazienti in carico e per la qualità dell'assistenza.

Molti sono i servizi e le prestazioni accreditate con il SSR.

La sua attività di diagnosi e terapia vuole rispondere con correttezza e puntualità alle necessità dei cittadini. A tale scopo il Centro si impegna ad organizzare corsi di formazione al personale medico e paramedico e di informazione ai cittadini.

## **2 PRINCIPI FONDAMENTALI**

Il Centro Hercolani si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi:

**EGUAGLIANZA**: ogni paziente ha diritto a ricevere le cure mediche più appropriate senza discriminazione di sesso, razza e condizione sociale.

**IMPARZIALITÀ**: i comportamenti verso i pazienti devono essere ispirati a criteri di obiettività e imparzialità.

**PARTECIPAZIONE**: deve essere garantita la partecipazione del paziente alla prestazione del servizio secondo le modalità previste per legge. La struttura ha il dovere di fornire al cittadino tutte le informazioni che lo riguardano.

**EFFICACIA ED EFFICIENZA**: ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario in modo da produrre risultati validi per la salute dei cittadini. Il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile senza sprechi o costi inutili.

**DOVERI DEI CITTADINI**: devono essere rispettati da parte dei cittadini i doveri e le norme di civile convivenza, con la volontà di collaborare con il personale e i medici nell'osservanza delle regole del Centro.

## **3 STRUTTURA**

Il Centro Hercolani è una struttura poliambulatoriale che ha sede in un edificio storico al centro della città. L'ascensore permette l'accesso diretto all'accettazione.

## **4 CENTRO ANTIDIABETICO**

Il servizio speciale è nato nel 1962 e si è consolidato negli anni fino a divenire una struttura di riferimento sia per i cittadini sia per i medici. Prima convenzionato poi accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale, segue attualmente circa 2500 pazienti che hanno diritto a tutte le prestazioni concernenti, la patologia, erogabili durante tutto l'anno, presentando un'unica richiesta del Medico Curante. Un medico specialista è presente tutte le mattine e riceve i pazienti che hanno eseguito nell'ora precedente il dosaggio della glicemia, della glicosuria, e di altre determinazioni chimico - cliniche richieste.

Durante la prima visita viene predisposto un piano di assistenza individuale che verrà valutato ad ogni successivo controllo.

## **DIREZIONE SANITARIA**

DOTT. ROVERSI CARLO ALBERTO

## **SPECIALISTICHE E MEDICI DEL CENTRO HERCOLANI**



**AGOPUNTURA:**

DOTT. SACCO GAETANO  
DOTT.SSA LESI GRAZIA

**ALLERGOLOGIA:**

DOTT. BOMBI CLAUDIO  
DOTT.SSA BASSI BEATRICE

**DERMATOLOGIA:**

DOTT. CORINA MAURO  
DOTT. BULLETTI PAOLO

**DIETOLOGIA**

DOTT. FORLANI GABRIELE  
DOTT.SSA MUSIO ALESSANDRA  
DOTT.SSA BATTAIOLA CLAUDIA

**DIABETOLOGIA E MALATTIE DEL RICAMBIO:**

DOTT. FORLANI GABRIELE  
DOTT.SSA MUSIO ALESSANDRA  
DOTT.SSA BATTAIOLA CLAUDIA  
DOTT. SORRENTI GIOVANNI

**DIAGNOSTICA PER IMMAGINI (RADIOLOGIA/ECOGRAFIA):**

DOTT.SSA BIANCA MARIA TORCHI  
DOTT.SSA ALZONA GIULIA CLAUDIA

**EMATOLOGIA:**

DOTT. AUTERI GIUSEPPE

**ENDOCRINOLOGIA:**

DOTT.SSA VANDI GIULIA

**FISIATRIA:**

PROF. DIAMANTI MARIO  
DOTT. ROMANO BRUNO VITTORIO  
DOTT. GABUSI PIERO

**FISIOKINESITERAPIA:**

DOTT. PATLADZE DAVID (FISIOTERAPISTA)  
DOTT. DEL CORSO MASSIMILIANO (FISIOTERAPISTA)  
DOTT.SSA CAPPELLI CHIARA (FISIOTERAPISTA)  
DOTT. PIZZUTO FRANCESCO(FISIOTERAPISTA)  
DOTT. SECCO FRANCESCO(FISIOTERAPISTA)  
DOTT.SSA DEMETRI SILVIA(FISIOTERAPISTA)

**GASTROENTEROLOGIA:**

DOTT.SSA TIRATTERRA ELISA  
PROF. VENTRUCCI MAURIZIO

**GERIATRIA:**

DOTT. LA TORRE PASQUALINO  
DOTT. MARINI GIULIANO

**LABORATORIO ANALISI:**

DOTT.SSA BERGAMINI MONICA (BIOLOGA RESPONSABILE)



DOTT.SSA VANCINI MELANIA (BIOLOGA)  
DOTT.SSA ZANNI ALESSANDRA (INFERMIERA)

**MALATTIE DELL'APPARATO CARDIOVASCOLARE:**

DOTT.COLLIVA GIULIANO  
DOTT.SSA CANNIZZO MARINA  
DOTT. RONCUZZI RENZO  
DOTT. SCIAMMARELLA MASSIMO  
DOTT. SSA PRESTA ELVIRA  
DOTT.SANSONETTI ANGELO  
DOTT. ARMILLOTTA MATTEO  
DOTT. PICCININI IRENE  
DOTT. ZANONI ROSSANA  
DOTT.SSA PARISI VANDA  
DOTT. SILENZI MARCO

**MEDICINA DEL LAVORO:**

DOTT.SSA ORSINI FIORANGELA  
DOTT. SANTERNI NINO

**MEDICINA DELLO SPORT:**

DOTT. ROMANO BRUNO VITTORIO  
DOTT. ROSA SANDRO

**NEFROLOGIA:**

DOTT. ZUCCALA' ALESSANDRO

**NEUROLOGIA:**

DOTT. SAMOGGIA GIUSEPPE

**ONCOLOGIA:**

DOTT.SSA DEGLI ESPOSTI ROBERTA

**OCULISTICA:**

DOTT.SSA TONELLI SANDRA  
DOTT.SSA GALZIGNATO ALICA  
DOTT.SSA DI GERONIMO NATALIE

**ORTOPEDIA :**

DOTT. ROMANO BRUNO VITTORIO  
DOTT. MARTINI ANDREA  
DOTT.SSA MARA MAZZETTI  
DOTT. CECCOLI MATTEO

**OSTETRICIA E GINECOLOGIA:**

DOTT.SSA GUIDI ALESSANDRA  
DOTT.SSA LESI GRAZIA  
DOTT.SSA GUERNIERI ANTONELLA

**OTORINOLARINGOIATRIA:**

DOTT. BOSI PIERLUIGI  
DOTT. DE LUIGI ANDREA

**PEDIATRIA:**

DOTT.SSA BASSI BEATRICE

**PNEUMOLOGIA E MALATTIE DELL'APPARATO RESPIRATORIO:**

DOTT. BOMBI CLAUDIO

**PSICHIATRIA:**

DOTT. BALLARINI CORRADO  
DOTT.SSA RESENERA CHIARA

**REUMATOLOGIA:**

PROF. DIAMANTI MARIO  
PROF.SSA MALAVOLTA NAZZARENA

**UROLOGIA:**

DOTT. BENUZZI TIZIANO  
DOTT. MAROCCIA MARCO

**CONSULENZE:**

Podologia: Dott. Latini Gabriele  
Psicologia: Dott.ssa Marica Fantini  
Chirurgia: Dott. Maroccia Marco -Dott. Rizzente A.G.  
Proctologia: Dott. Maroccia Marco-Dott. Rizzente A.G.  
Chirurgia Vascolare: Dott. Colliva Giuliano

**5 PRENOTAZIONE E ACCETTAZIONE**

- La prenotazione può avvenire telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 18.30 e il sabato dalle ore 08.00 alle ore 12.00 ai numeri 051331260 – 051340494 **oppure ONLINE tramite il sito [www.centrohercolani.it](http://www.centrohercolani.it) Sez. Prenotazioni.**
- La prenotazione può avvenire attraverso i Centri di prenotazione Unificata (CUP), per le prestazioni erogate in regime di accreditamento.
- All'atto dell'accettazione il paziente, deve essere sempre munito della richiesta del medico curante, ed è tenuto al pagamento delle tariffe o del ticket.
- Ritiro referti: viene comunicato dal personale

I referti delle visite specialistiche vengono di norma rilasciati alla fine della visita.

I referti delle attività diagnostiche in parte sono disponibili immediatamente, in parte disponibili entro 2/3 giorni (es. esami di laboratorio) .

**6 INFORMAZIONI UTILI**

Norme antincendio e antinfortunistiche: il personale del Centro è addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza.

Il Centro Hercolani ha fruito di contributi a fondo perduto per covid-19 di euro 15157.00 nel corso dell'anno 2020.

**7 OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITA'**

Il primo orientamento è la soddisfazione delle necessità del paziente, nel rispetto delle libere scelte del medico.

**SEMPLICITA':**

- Prenotazioni telefoniche per visite e prestazioni ambulatoriali ai numeri 051/331260 – 051/330494 dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 19.30 ed il sabato dalle ore 08.00 alle ore 12.00
- Chiarezza nelle tariffe
- Accesso diretto ai prelievi senza prenotazione, per le analisi di laboratorio
- Modalità di pagamento semplificate attuabili anche con Carta Bancomat e Carta di Credito
- Ritiro dei referti per tutto l'orario di apertura
- Tempestività nella consegna dei referti:
  - 1) visite ambulatoriali: contestuale



- 2) prestazioni strumentali: 3 giorni
- 3) analisi di laboratorio: 48 ore per gli esami di routine.

Il laboratorio del Centro Hercolani partecipa al programma di Valutazione Esterna di Qualità della Regione Emilia Romagna.

**PRIVACY E SICUREZZA:**

Diritto alla privacy, per la quale i cittadini rilasciano il proprio consenso scritto.  
Sicurezza tecnologica e impiantistica seguita da un apposito servizio di prevenzione e protezione.

**ESTRATTO DEL RIESAME DELLA DIREZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION DEL PERIODO 17 Novembre 2023/31 dicembre 2023:**

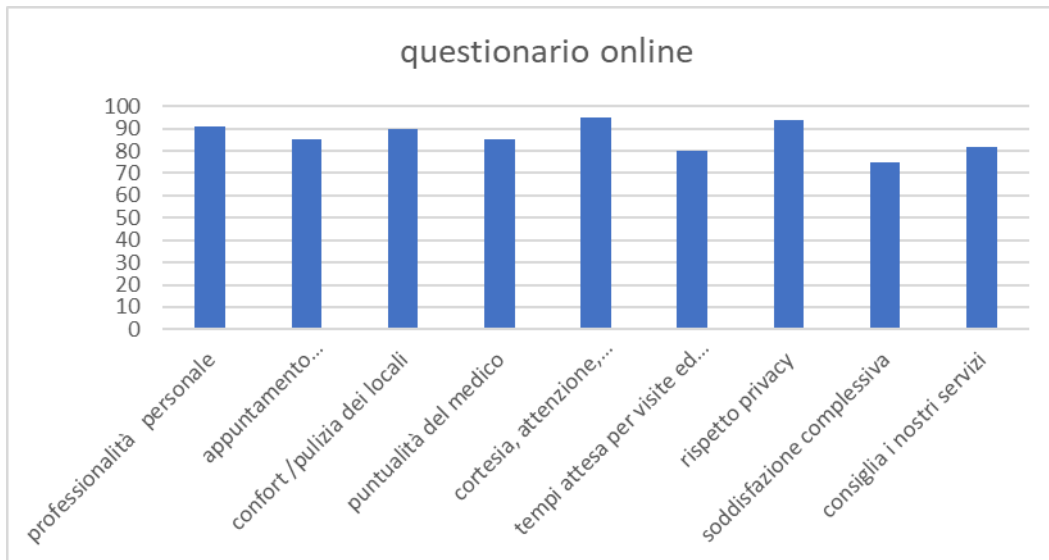
*La rilevazione della soddisfazione del cliente avviene attraverso la predisposizione, la distribuzione e la valutazione di un apposito questionario, reso disponibile online durante tutto l'anno.*

*I questionari compilati online sono 136. I pazienti si sono dichiarati soddisfatto del servizio pur evidenziando in particolare alcune criticità :*

- tempi di attesa per visite ed esami (80% dei pazienti soddisfatti-obiettivo non soddisfatto)
- Appuntamento telefonico/sportello (85 % dei pazienti soddisfatti)

*La struttura pone sempre la massima attenzione sullo strumento dei questionari di gradimento, come spunto di miglioramento (distribuzione online).*

*I report del questionario online, preferito in epoca Covid19, riporta i seguenti dati:*



*A tal fine la Direzione si impegna a sensibilizzare il personale ad invitare i pazienti alla compilazione degli stessi, per valutarne il reale andamento, essendovi comunque la sensazione che tale strumento molto spesso venga utilizzato solo per i reclami. Si sottolinea che, in merito alla % dei tempi di attesa per la prenotazione di visite ed esami, la stessa riguarda quasi esclusivamente prestazione in convenzione con il Servizio Sanitario, di cui vengono costantemente monitorati i tempi di attesa tramite reports che la stessa Az. Usi ci inoltra periodicamente, ma gli stessi dipendono da variabili a noi non imputabili e non sempre modificabili direttamente. Tali parametri*



*risultano comunque migliorati rispetto all'anno precedente, anche a seguito di azioni correttive, ma ancora da tenere ben monitorati.*

*In merito alla prenotazione telefonica/sportello la stessa evidenza criticità principalmente di tipo telefonico, opportunamente trattate negli scorsi anni, che permangono per improvvise assenze di personale legate a malattie non prevedibili.*

L'organizzazione definisce, realizza e valuta programmi per la umanizzazione e personalizzazione dell'assistenza nell'ottica della centralità del paziente:

Sono effettuate indagini finalizzate a misurare la qualità relazionale percepita dagli utenti con i succitati questionari ed analisi degli stessi in merito alla soddisfazione del paziente in termini relazionali con il personale amministrativo e con i medici (vedi feedback al punto 4.2.4.2 customer satisfaction) e sono definite modalità organizzative orientate al riconoscimento e rispetto delle differenze e delle fragilità come indicato nella carta dei servizi al punto 2 PRINCIPI FONDAMENTALI e durante gli incontri con il personale dipendente, calendarizzati nel piano di formazione e utili ad un aggiornamento e formazione in merito a tale aspetto e con i liberi professionisti medici, negli incontri periodici;

Inoltre vengono attivati da tempo i seguenti accorgimenti:

- cartelli di precedenza per donne in gravidanza
- carrozzina di misure idonee all'accesso nel vano ascensore
- consenso informato gravidanza per la radiologia in più lingue
- possibilità di scelta di genere, laddove possibile, per trattamenti manuali o visite

## 8 UBICAZIONE DEL CENTRO HERCOLANI

Il Centro Hercolani è situato in Via Delle Tovaglie 2 – 40124 Bologna

Tel. 051/331260 – 051/330494

Fax. 051/585651

e-mail

[info@centrohercolani.it](mailto:info@centrohercolani.it)

[prenota@centrohercolani.it](mailto:prenota@centrohercolani.it)

[pratiche@centrohercolani.it](mailto:pratiche@centrohercolani.it)

[fisioterapia@centrohercolani.it](mailto:fisioterapia@centrohercolani.it)

sito internet : [www.centrohercolani.it](http://www.centrohercolani.it)

## 9 COME RAGGIUNGERCI

IN AUTOBUS

linee 11 - 13 - 20 - 38 - 39:  
fermata Via Farini o Via D'Azeglio

linee 32-33: circolare periferica

Navetta A-linea 29-30:fermata Tribunale

IN AUTO

È possibile parcheggiare la propria auto, accedendo liberamente alla ZTL, nelle autorimesse pubbliche.

In prossimità del Centro si trovano:

AUTORIMESSA CAPRAMOZZA

PARCHEGGIO EX - STAVECO





GARAGE BARBERIA  
GARAGE FARINI

È possibile parcheggiare nelle zone di sosta consentita, non accedendo ad autorimesse pubbliche, acquistando un ticket giornaliero presso i punti Tper.