



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 Herculano 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 Herculano 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:

ENDOCRINOLOGIA:

FISIATRIA:

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

FISIOKINESITERAPIA:

DOTT. PATLADZE DAVID (FISIOTERAPISTA)
DOTT.SSA CAPPELLI CHIARA (FISIOTERAPISTA)
DOTT. BENELLI FILIPPO MARIA(FISIOTERAPISTA)
DOTT. SECCO FRANCESCO(FISIOTERAPISTA)
DOTT.SSA SCIRPA GIOVANNA(FISIOTERAPISTA)

GASTROENTEROLOGIA:

PROF. VENTRUCCI MAURIZIO

GERIATRIA:

DOTT. LA TORRE PASQUALINO

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. LONGHI MATTEO
DOTT.SSA CANNIZZO MARINA
DOTT. RONCUZZI RENZO
DOTT. SCIAMMARELLA MASSIMO
DOTT. SSA PRESTA ELVIRA
DOTT. PICCININI IRENE
DOTT. PALLERI DANIELA

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
DOTT.SSA PONDRELLI FEDERICA

ONCOLOGIA:

DOTT.SSA DEGLI ESPOSTI ROBERTA

OCULISTICA:

DOTT.SSA TONELLI SANDRA
DOTT.SSA GALZIGNATO ALICA

ORTOPEDIA :

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

OSTETRICIA E GINECOLOGIA:

DOTT. DONATO MASSIMO
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

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- Dott. Longhi Matteo

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 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 Herculano 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.

SEMPLICITÀ:

- 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 Herculano 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 17/11/2023-31 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.

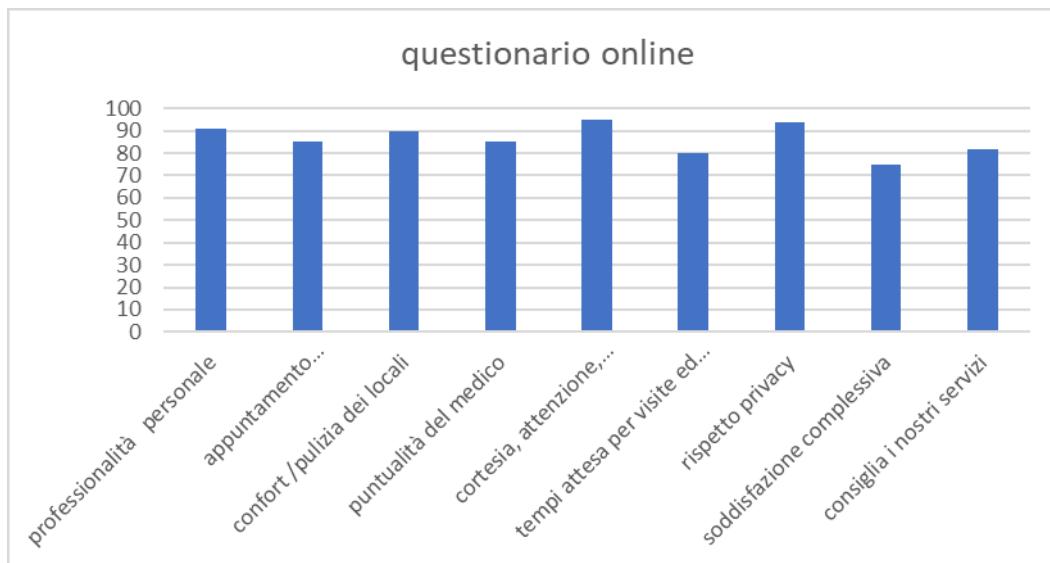
I questionari compilati online sono 136. I pazienti si sono dichiarati soddisfatto del servizio pur evidenziando in particolare alcune criticità :

- 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. Usl 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 evidenzia 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

E' stato riattivato un nuovo questionario a partire da 01/01/2024 che terminerà in data 31/12/2024 con valutazione nel mese di gennaio 2025.

8 UBICAZIONE DEL CENTRO HERCOLANI

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

Tel. 051/331260 – 051/330494

Fax. 051/585651

e-mail

info@centrohercolani.it

prenota@centrohercolani.it

pratiche@centrohercolani.it

fisioterapia@centrohercolani.it

sito internet : 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.