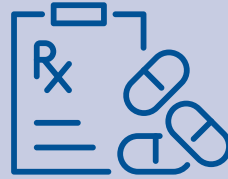
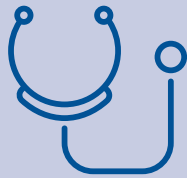




**CARTA DEI SERVIZI 2023**

*La Salute al servizio del cittadino*



# PREMESSA

La presente **CARTA DEI SERVIZI** è stata formulata secondo lo schema di riferimento per le carte dei servizi pubblici sanitari contenuto nel DPCM del 19/05/95 e si articola in quattro sezioni, rispettivamente:

**1**  
**PRESENTAZIONE  
DELLO STUDIO  
MEDICO MIRAFIORI**

**2**  
**INFORMAZIONI  
SULL'AMBULATORIO  
E SUI SERVIZI  
FORNITI**

**3**  
**STANDARD DI  
QUALITÀ, IMPEGNI E  
PROGRAMMI**

**4**  
**MECCANISMI DI  
TUTELA E VERIFICA**



Per favorire la lettura del documento sembra utile richiamare alcune nozioni di ordine generale.

La politica delle carte dei servizi si riferisce ad esperienze maturate in Gran Bretagna, Francia, Spagna e Stati Uniti fra il 1991 e il 1993 con lo scopo di migliorare i rapporti fra centri erogatori dei servizi e i cittadini fruitori.

La Carta dei Servizi costituisce un impatto preventivo con gli utenti in merito alle modalità di svolgimento delle prestazioni sanitarie e al comportamento che le Aziende Sanitarie intendono adottare nel caso di mancato rispetto degli impegni assunti.

Al centro della carta, quindi, c'è la definizione degli standard di qualità del servizio.

In Italia tale politica è stata avviata dalle Direttive del Presidente del Consiglio dei Ministri dal 22/02/1994, integrata con la legge 273/95, nella quale si stabilisce che le strutture e gli Enti che erogano servizi nei campi della Sanità, della Assistenza e Previdenza, ecc. sono tenuti ad elaborare la propria Carta dei Servizi.

Nel programma sanitario, l'Assessorato Sanitario Regionale Piemontese, ha dedicato particolare attenzione al problema e nel capitolo riguardante il sistema informativo regionale ha realizzato una banca-dati contenente informazioni sulle carte stesse senza distinzione fra Aziende pubbliche e private per favorire l'esercizio del diritto di libera scelta dei Cittadini.



Lo **Studio Medico Mirafiori**, costruito ex novo, sorge su una superficie di circa 2.000 mq per la sede del Poliambulatorio specialistico e di circa 1.000 mq per la sede della Fisiokinesiterapia, realizzato ai sensi del D.C.R. 616-3149 del 22/02/2000, nel pieno rispetto dei requisiti ulteriori strutturali, tecnologici e organizzativi, richiesti per l'Accreditamento.

Nella sede operativa di Strada Basse del Lingotto 19/A TORINO, si eroga attività sanitaria ambulatoriale polispecialistica, diagnostica di laboratorio, diagnostica per immagini (radiodiagnostica tradizionale, R.M. e T.A.C. spirale di ultima generazione).

Nella sede operativa di Via Passo Buole 167 TORINO si eroga attività sanitaria di Recupero e Rieducazione Funzionale di 1° livello.

Lo **Studio Medico Mirafiori** è stato definitivamente accreditato, in fascia "A", con delibera n. 40-14911 della Giunta Regionale in data 28 febbraio 2005. I servizi sanitari erogati, sia in convenzione con SSN che in regime privatistico, hanno liste di attesa brevi.

Le apparecchiature, frutto delle tecnologie più innovative, sono adeguate alle normative di sicurezza europee.

La missione dello **Studio Medico Mirafiori** è e sarà quella di offrire al cittadino - utente ciò che gli spetta di diritto: una sanità più efficiente, più moderna, più umana, alla continua ricerca del miglioramento in termini di Qualità, di Appropriatezza e di Efficacia.

L'intero sistema operativo ruota intorno all'uomo, alla sua salute, valore tanto prezioso da giustificare gli elevati investimenti affrontati in risorse professionali e tecnologiche d'avanguardia.

Lo **Studio Medico Mirafiori** è facilmente raggiungibile con gli attuali mezzi pubblici e con la metropolitana; sorge vicino alla stazione ferroviaria Lingotto, una delle principali stazioni di Torino.

La struttura priva di barriere architettoniche, è agibile anche dai portatori di disabilità, ed è dotata di confort climatico. Il personale è addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza e gli utenti.

*Direzione Sanitaria*

*Direzione Amministrativa*

# Benvenuti

Gentili Signore/i, state per accedere ai nostri servizi.

**Vi porgiamo un cordiale benvenuto.**

Tutto il Personale si attiverà per offrirVi il miglior Servizio possibile.

Questo opuscolo Vi fornirà qualche informazione pratica che Vi permetterà di affrontare al meglio lo svolgersi della Vostra prestazione sanitaria.

Per le Vostre necessità rivolgeteVi senza esitazione al nostro personale che provvederà, a seconda delle competenze, ad esaudire le Vostre richieste.

Al termine della prestazione sanitaria Vi preghiamo di compilare e restituire il **"Questionario di gradimento"**, utilizzando il qr code presente sul foglio di accettazione, al fine di offrirVi un Servizio sempre più adeguato alle Vostre necessità.

Vi ringraziamo anticipatamente.

LA DIREZIONE



## **Poliambulatorio Mirafiori**

Strada Basse del Lingotto 19/A a Torino

### **Contatti:**

Tel. 011.6195511

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

## **Fisiokinesiterapia Buole**

Via Passo Buole 167 a Torino

### **Contatti:**

Tel. 011.6177911

[smm.fisio@tiscali.it](mailto:smm.fisio@tiscali.it)

[info.fisio@studiomedicomirafiori.it](mailto:info.fisio@studiomedicomirafiori.it)

## **Poliambulatorio San Paolo**

Corso Peschiera 180 Torino (Piazza Sabotino)

### **Contatti:**

Tel. 011.0124100

[smmsanpaolo@studiomedicomirafiori.it](mailto:smmsanpaolo@studiomedicomirafiori.it)



# ACCETTAZIONE

## PRENOTAZIONI



### PRENOTAZIONI

possono avvenire:

- in ambulatorio
- al telefono
- via mail

### Orario prenotazioni

LUN/ VEN

08.00 → 18.30 telefonicamente

10.00 → 18.50 in ambulatorio

Al momento della prenotazione Vi verranno comunicati il giorno e l'ora di esecuzione della prestazione sanitaria.

Vi saremo riconoscenti se rispetterete l'orario assegnatoVi al fine di facilitare l'erogazione della prestazione.

## Orario di apertura



### POLIAMBULATORIO MIRAFIORI

LUN / VEN

07.00 → 19.00



### POLIAMBULATORIO SAN PAOLO

LUN / VEN

07.30 → 18.00



### FISIOKINESITERAPIA VIA PASSO BUOLE

LUN/ VEN

08:00 → 19.00



## SERVIZI ACCESSORI FORNITI

All'interno del Poliambulatorio è presente, un **BAR RISTORO** aperto al pubblico dalle ore 07.00 alle ore 15.30 dal lunedì al venerdì.

## DOCUMENTI PER PRESTAZIONE CON SSN

- 1** Impegnativa rilasciata dal medico di medicina generale completa di diagnosi e in corso di validità (si ricorda che le impegnative valgono 180 giorni dalla data di prescrizione alla data di prenotazione).
- 2** Eventuale esenzione per indigenza in corso di validità.
- 3** Tessera sanitaria europea.
- 4** Modulo ISI/ENI.
- 5** Per gli esami già eseguiti e per le visite specialistiche occorre, inoltre, portare tutta la documentazione medica precedente in Vostro possesso (radiografie, elettrocardiogramma, esami di laboratorio, fotocopie di eventuali cartelle cliniche).

## DOCUMENTI PER PRESTAZIONE PRIVATA

- 1** Richiesta medica con diagnosi.
- 2** Codice fiscale.
- 3** Eventuale documentazione medica precedente in Vostro possesso (radiografie, elettrocardiogramma, esami di laboratorio, fotocopie delle eventuali cartelle cliniche). Terminata l'accettazione, sarete indirizzati dall'operatore nella sala d'attesa dedicata. Sarete chiamati ad accomodarVi per la prestazione sanitaria dall'Infermiera Professionale, dal Terapista della Riabilitazione o dallo Specialista. Per quanto sarà possibile il referto dell'esame e/o della visita specialistica verrà consegnato al termine della prestazione; diversamente Vi verrà comunicato, al termine dell'accettazione, il giorno e i relativi orari in cui potrete ritirare il referto.



**PRENOTAZIONE  
ONLINE**

### **IDENTIFICAZIONE DEL PERSONALE**

Al fine di permetterVi di identificare il personale che si occupa di Voi, Vi segnaliamo che l'operatore porta un cartellino con il proprio nome, matricola e qualifica.



ACCREDITATO IN FASCIA B

# LABORATORIO ANALISI



## PRENOTAZIONI

possono avvenire:

- in ambulatorio
- al telefono
- via mail

## Orario prenotazioni

È possibile effettuare la prenotazione tramite portale web per prestazione privata agevolata.

Al momento della prenotazione Vi verranno comunicati il giorno e l'ora di esecuzione della prestazione sanitaria.

I tempi di consegna variano a seconda della tipologia degli esami richiesti. In caso di referto con valori particolarmente critici, il Direttore di Laboratorio contatterà direttamente il paziente per informarlo del caso e indirizzarlo al Medico Curante al più presto possibile.

## Modalità di accesso alla prestazione



### POLIAMBULATORIO MIRAFIORI

LUN / VEN

07.00 → 09.00 **SSN**

07.00 → 10.00

**PRIVATO\***



### POLIAMBULATORIO SAN PAOLO

LUN / VEN

07.30 → 09.30

**PRIVATO\***



### PRESENTARSI

- 20 minuti prima dell'orario previsto **a digiuno**
- Con impegnativa dal medico curante
- Tessera sanitaria

## Ritiro referti



### IN AMBULATORIO

LUN/ VEN

12:00 → 19.00



### PORTALE WEB

Tramite credenziali fornite al momento dell'accettazione



## PACCHETTI OFFERTI

Se la base della Prevenzione è lo stile di vita, ugualmente importante è effettuare periodicamente degli esami diagnostici a tutte le età.

Ad abitudini di vita "sane", ad esempio non fumare, seguire una dieta equilibrata e fare ogni giorno un po' di moto, è opportuno associare alcuni check up mirati, semplici e poco invasivi. Nell'ottica della prevenzione lo **Studio Medico Mirafiori** propone pacchetti di esami di laboratorio a costo contenuto con accesso diretto.



### Servizio di invio referto per posta elettronica.

È stato attivato un servizio on-line che consente a tutti gli utenti che effettuano prestazioni ambulatoriali, di visualizzare il proprio referto sul portale dedicato, qualora venga richiesta ed attivata la modalità tramite consenso dedicato.

L'area riservata per la consultazione del referto è accessibile all'indirizzo <http://refertoonline.serversicuro.it/>, l'accesso è condizionato all'inserimento di un codice utente e di una password consegnate in fase di accettazione e disponibile per un periodo di 30 giorni.



### INDICE GLICEMICO

Glicemia,  
Emoglobina glicosilata,  
ACR.



### UOMO

Psa Riflesso,  
Testosterone,  
Prolattina,  
Esame Urine.



### MENOPAUSA

Estradiolo,  
FSH,  
LH.



### ASSETTO LIPIDICO

Colesterolo Totale,  
Colesterolo HDL e LDL,  
Trigliceridi.



### TIROIDE

TSH,  
FT4,  
Ab Anti tireoglobulina,  
Ab Anti perossidasi.



### OSTEOPOROSI

Vitamina D,  
Paratormone,  
ALP,  
Calcio,  
Fosforo.



### MALATTIE SESSUALMENTE TRASMESSE

Test HIV,  
Ab anti HCV,  
HBsAg,  
HbsAb,  
Ab Anti Treponema.



### ANEMIA

Emocromo,  
Sideremia,  
Ferritina,  
Tranferrina.



### CELIACHIA

Ab Anti Endomisio IgA,  
Ab Anti Transglutaminasi IgA,  
Dosaggio IgA.



### SALUTE

Emocromo,  
Glicemia,  
Creatinina,  
Colesterolo Tot,  
Colesterolo HDL e LDL,  
Trigliceridi, CPK, Sodio,  
Potassio, Sideremia, Ast,  
Alt, Ygt, Esame urine.



**Ai pacchetti proposti è possibile aggiungere uno o più esami di vostro interesse a tariffa agevolata.**

Non è necessario presentare la richiesta medica.

ACCREDITATO IN FASCIA A

# RADIOLOGIA



## PRENOTAZIONI

possono avvenire:

- in ambulatorio
- al telefono
- via mail

## Orario prenotazioni

LUN/ VEN

08.00 → 18.30 telefonicamente

10.00 → 18.50 in ambulatorio

La Radiodiagnostica si avvale di apparecchi di alto livello tecnologico, che permettono di ottenere, per ogni patologia, quadri diagnostici di elevata qualità.

Gli specialisti Radiologi e i Tecnici, operanti presso lo **Studio Medico Mirafiori**, sono di provata e indiscussa Professionalità.

## Modalità di accesso alla prestazione



### POLIAMBULATORIO MIRAFIORI

LUN / VEN

08.00 → 19.00



### ACCESSO FACILITATO PER PERSONE DISABILI



### PRESENTARSI

- 20 minuti prima dell'orario previsto
- Con impegnativa dal medico curante
- Tessera sanitaria

## Ritiro referti



### IN AMBULATORIO

LUN/ VEN

12:00 → 19:00



### VIA MAIL

Avendo dato il consenso  
in fase di prenotazione



## **SERVIZI EROGATI**

### **Ecografie Internistiche**

- Addome
- Tiroide
- Articolari
- Parti Molli
- Mammarie

### **Radiodiagnostica tradizionale**

### **Panoramica dentaria e Dentalscan**

### **Onde Urto**

### **Tac spirale**

### **Risonanza Magnetica**

### **Densitometria Ossea**

ACCREDITATO IN FASCIA A E ATTIVITÀ PRIVATA

# AMBULATORIO MEDICO SPECIALISTICO



## PRENOTAZIONI

possono avvenire:

- in ambulatorio
- al telefono
- via mail

## Orario prenotazioni

LUN/ VEN

08.00 → 18.30 telefonicamente

10.00 → 18.50 in ambulatorio

Ogni paziente è un individuo unico, e noi lo trattiamo come tale. La salute è la nostra priorità, e ci impegniamo a fornire cure personalizzate. I nostri medici specialistici sono altamente qualificati e aggiornati sulle ultime scoperte mediche. I nostri poliambulatori sono progettati per offrire un'atmosfera accogliente e rassicurante.

## Modalità di accesso alla prestazione



### REGIME SSN

LUN/ VEN

08.00 → 19.00



### REGIME PRIVATO

LUN/ VEN

08.00 → 19.00



### PRESENTARSI

- 20 minuti prima dell'orario previsto
- Con impegnativa dal medico curante
- Tessera sanitaria

## Ritiro referti



### IN AMBULATORIO

LUN/ VEN

12:00 → 19:00



### VIA MAIL

Avendo dato il consenso  
in fase di prenotazione

## ELENCO PRESTAZIONI SPECIALISTICHE



### **Andrologia / Urologia:**

- Visite Specialistiche - Flussometria



### **Angiologia Medica - Chirurgia Vascolare:**

- Visite Spec - Ecocolordoppler Vascolari



### **Cardiologia:**

- Visite Specialistiche
- Ecocardiogramma
- Elettrocardiogramma sotto sforzo
- Elettrocardiogramma dinamico Holter
- Holter pressorio



### **Dermatologia:**

- Visite Specialistiche - Controllo nei



### **Dietologia / Nutrizione Clinica:**

- Test intolleranze alimentari
- Visite Dietologiche - Visite Nutrizionistiche



### **Endocrinologia:**

- Visite Specialistiche



### **Gastroenterologia:**

- Visite Specialistiche
- Gastroscoopia
- Rettocolonscoopia



### **Ostetricia-Ginecologia:**

- Visite Specialistiche
- Ecografia ostetrica
- Ecografia ginecologica (addominale e/o transvaginale)
- Ecografia mammaria
- Colposcopia - PAP Test - Batteriologico Vaginale
- HPV Test



### **Medicina del Lavoro.**



### **Medicina dello Sport:**

- Idoneità sportiva e accertamenti
- Indagini ecografiche, radiologiche, TAC, Risonanza Magnetica (RMN)
- Visite fisiatriche/ortopediche
- Psicologia per lo sportivo
- Tecarterapia e terapie fisiche strumentali
- Fisiokinesiterapia
- Trattamenti chiropratici e osteopatici



### **Medicina Legale:**

- Visite Specialistiche, perizie legali, ecc.



### **Neurologia:**

- Visite Specialistiche
- Elettromiografie
- Polisonnografia



### **Oculistica:**

- Visite Specialistiche
- Fundus oculi
- Tonometria
- Valutazione Ortottica
- Test di Schirmer
- Campo Visivo Computerizzato



### **Ortopedia e Traumatologia:**

- Visite Specialistiche
- Infiltrazioni endo articolari
- Onde d'urto



### **Otorinolaringoiatria:**

- Visite Specialistiche
- Audiometria, laringoscopia a fibre ottiche, esame vestibolare



### **Pneumologia:**

- Visite Specialistiche
- Spirometria



### **Proctologia/Chirurgia:**

- Visite Specialistiche

ACCREDITATO IN FASCIA A

# SERVIZIO DI RECUPERO E DI RIEDUCAZIONE FUNZIONALE



## PRENOTAZIONI

possono avvenire:

- in ambulatorio
- al telefono
- via mail

## Orario prenotazioni

LUN/ VEN  
08.00 → 17.00

Presso lo **Studio Medico Mirafiori**, su una superficie di circa 1000 mq, distaccata dal Poliambulatorio, vengono erogate prestazioni fisioterapiche di alto livello qualitativo.

Le liste di attesa, per l'effettuazione delle visite fisiatriche e trattamenti fisioterapici, non sono lunghe. La Sede è sita in Via Passo Buole 167 a Torino.

## Modalità di accesso alla prestazione



### REGIME SSN

LUN/ VEN  
08.00 → 19.00



### REGIME PRIVATO

LUN/ VEN  
08.00 → 19.00



### PRESENTARSI

- 20 minuti prima dell'orario previsto
- Con impegnativa dal medico curante
- Tessera sanitaria

## Piano terapeutico



### PORTARE CON SE

la prescrizione  
fisiatrica delle terapie  
alle quali bisogna  
essere sottoposti



### VIA MAIL

inviarlo a  
[info.fisio@studiomedicomirafiori.it](mailto:info.fisio@studiomedicomirafiori.it)



# PROGETTO BENESSERE

Per iscrizioni alle attività  
rivolgersi in Fisioterapia  
Via Passo Buole 167, Torino  
Tel. 011 6177927

Lunedì 17,00-18,00



## PILATES

- Tonificazione
- Stretching
- Consapevolezza corporea



Mercoledì 17,00-18,00



## GINNASTICA di gruppo

- Movimenti articolari
- Stretching
- Igiene posturale
- Tecniche di rilassamento

COSTO: 8€ Ingresso singolo; 60€ Pacchetto Benessere (10 ingressi per le attività)

## SERVIZI EROGATI

Prestazioni fisiche  
individuali e di gruppo:

- **Rieducazione minore disabilità**
- **Rieducazione maggiore disabilità**
- **Massoterapia**
- **Massoterapia Connettivale**
- **Linfodrenaggio**
- **Rieducazione di gruppo**
- **Manipolazione vertebrale**
- **Analisi posturale individuale**
- **Ginnastica preventiva**
- **Tens**
- **Ionoforesi**
- **Diadinamica**
- **Interferenziale**
- **Magnetoterapia**
- **Ultrasuoni**
- **Elettrostimolazioni**
- **Laserterapia**
- **Tecarterapia**
- **Ozonoterapia**
- **Isocinetica**
- **Osteopatia**



# SERVIZIO DI AUDIOLOGIA FONIATRIA E RIABILITAZIONE LOGOPEDICA

Nel contesto delle attività riabilitative dello **Studio Medico Mirafiori**, presso la Sede di Via Passo Buole 167 a Torino, è attivo il Servizio di Audiologia, Foniatria e Riabilitazione Logopedica che affronta dal punto di vista sia diagnostico che riabilitativo i seguenti quadri patologici:

## **I disturbi della voce:**

- inclusi gli esiti di laringectomie parziali etotali con eventuale presenza di valvolefonatorie; incluse le patologie della voce nei professionisti e negli artisti vocali.

## **Deglutizione atipica**

### **Dislalia**

### **Disturbo del linguaggio**

### **Afasia**

### **Disturbo generalizzato**

### **Sordità**

### **Disfonia**

### **DSA**

### **Disturbo dell'apprendimento secondario**

### **Disfagia**



Il Servizio è coordinato da un **Medico Specialista in Audiologia e Foniatria** che si occupa anche della fase diagnostica (includere tecniche di laringoscopia a fibre ottiche).

La riabilitazione è invece garantita da personale laureato in Logopedia e attuata con strumenti cartacei ed informatici secondo le aggiornate linee guida relative all'ambito specifico e l'utilizzo di appropriati indicatori di Qualità.



# SERVIZIO AMBULATORIALE DI NEUROPSICOMOTRICITÀ

È dedicato a soggetti in età evolutiva e prevede interventi di prevenzione, terapia e riabilitazione delle malattie neuropsichiatriche infantili.

**Valutazione delle funzioni corticali superiori correlate a disturbi motori nell'ambito di problematiche**

---

**Attività di rieducazione individuale per le disabilità neuropsicomotorie e neuropsicologiche in età evolutiva**

---

**Counselling anamnestici con i genitori dell'utente**

---

**Counselling con persone che occupano dell'utente**  
(medici, insegnanti, altri operatori, etc.)

---

**Counselling di restituzione dei dati emersi dalla valutazione**  
(principalmente con i familiari, con il medico specialista inviante)

---

**Counselling di restituzione all'utente o alle persone che si occupano dell'utente a termine trattamento**

---

**Attività di collaborazione con la Scuola**  
(riunioni multidisciplinari di gruppo integrato per disabilità per pazienti in trattamento)

---

**Relazioni scritte dirette a medici, altri operatori coinvolti nel trattamento riabilitativo dell'utente, strutture di degenza e/o diagnosi a cui si rivolge l'utente**

---

**Collaborazione nell'individuazione e verifica di protesi ed ausili**



# SERVIZIO DI PSICOLOGIA DELL'ETÀ EVOLUTIVA E ADULTI

Presso lo **Studio Medico Mirafiori**, alla Sede di Via Passo Buole 167 a Torino, opera un servizio di Psicologia per adulti e per l'Età evolutiva, rivolto a minori in cooperazione con il servizio di riabilitazione logopedica.



# SERVIZIO ODONTOIATRICO

Il Centro Odontoiatrico è composto da due moderni Studi Dentistici, di cui uno specifico per i bambini. Tutti gli studi sono provvisti di attrezzature all'avanguardia ed operatori altamente qualificati.

Per i casi urgenti l'attività dentistica viene erogata nella massima tempestività in modo da agevolare il paziente.

Per prenotazioni e/o informazioni contattare lo

**011 6195537**

o inviare mail all'indirizzo

**[smodonto@studiomedicomirafiori.it](mailto:smodonto@studiomedicomirafiori.it)**





**DIREZIONE  
SANITARIA**

LUN/ VEN  
08.00 → 12.00

# DIRITTI DEL CITTADINO UTENTE

Lo **Studio Medico Mirafiori** Vi coinvolge direttamente nell'erogazione del servizio. Nel rispetto dell'art. 14 del D.Lgs. 502/92 avete, quindi, diritto ad essere informati sul servizio, potete produrre memorie e documentazioni, fornire indicazioni, proposte e suggerimenti, al fine di contribuire ad elevare gli standard qualitativi del servizio stesso. Obiettivo della nostra quotidiana attività è offrire un qualificato servizio attraverso la competenza, la professionalità e l'umanità di coloro che, a vario titolo, operano al nostro interno.

## **A tal fine il Cittadino - Utente ha diritto:**

- Di essere assistiti e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana
- Alla segretezza circa i dati e le informazioni relative alla propria malattia, salvo loro esplicito consenso o nei casi in cui è previsto l'esercizio della potestà tutoria (legge 196/03) e S.M.I.
- Ad ottenere dalla struttura sanitaria informazioni complete e comprensibili.
- Di ottenere che i dati relativi alla propria malattia, ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.
- Ad un ambiente riservato durante lo svolgimento delle prestazioni sanitarie.
- Ad essere informati sulle possibilità d'indagine e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.
- Ad inoltrare reclami, che devono essere prontamente esaminati e ad essere informati sull'esito degli stessi con le regole previste dal regolamento di pubblica tutela.
- Che negli ambienti a lui destinati siano garantiti igiene e disinfezione.

l'**Ufficio Relazione con il Pubblico** che è impegnato a facilitare il dialogo e la comunicazione reciproca tra lo **Studio Medico Mirafiori** e il cittadino-utente. La sua missione è quella di fungere da punto di contatto tra la Struttura e i pazienti con il compito di ascoltare, informare, assistere e rispondere alle domande, alle esigenze, alle preoccupazioni del cliente e alla gestione del reclamo. [urp@studiomedicomirafiori.it](mailto:urp@studiomedicomirafiori.it) orario di ricevimento dalle **09.00** alle **18.30**.

# DOVERI DEL CITTADINO UTENTE

Il cittadino/utente, quando accede in una struttura sanitaria, deve avere, in ogni momento, un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti e del lavoro del personale dell'Istituto:

## **In particolare ha il dovere di:**

- Collaborare con il Personale medico, paramedico e amministrativo fornendo, se richiesto, informazioni chiare e precise
- Rispettare le norme interne che regolamentano l'organizzazione della struttura, allo scopo di ottenere un miglior svolgimento dei servizi.
- Utilizzare abbigliamento confacente alle relative prestazioni sanitarie e di rispettare i normali canoni di igiene personale.
- Dovere di presentarsi puntuale all'appuntamento stabilito, al fine di non creare disagio ad altri utenti
- Non sostare nelle sale d'attesa oltre il tempo strettamente necessario
- Rispettare la distanza di sicurezza agli sportelli
- Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura.
- Rispettare il divieto di fumare in tutti gli ambienti della struttura.
- Ritirare i referti nei giorni e nelle ore stabilite, muniti di foglio per il ritiro o di eventuale delega nel caso in cui effettuano il ritiro soggetti terzi.
- Attenervi scrupolosamente alle prescrizioni che Vi sono state fornite, ed in particolar modo alle modalità di preparazione ad alcuni tipi di esame.
- Evitare comportamenti che possano creare disagio o disturbo agli altri pazienti e al personale interno.

# FATTORE DI QUALITÀ

## **Gli obiettivi Generali di Qualità verso i quali la Direzione orienta il proprio impegno e investe le proprie risorse e sono:**

- Mettere al centro dell'attività la soddisfazione dei Pazienti, la sicurezza dell'ambiente di lavoro e la crescita della competenza del personale sanitario, tecnico e amministrativo.

Con questo Obiettivo lo **Studio Medico Mirafiori** ha sviluppato il progetto per la definizione del Sistema Aziendale per la Qualità, che ha ottenuto la Certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001 dall'Aprile 2001.

- A tal fine lo **Studio Medico Mirafiori** ha stabilito alcuni principi di carattere generale sui quali è impegnato:
- Sviluppare un'azione continua di miglioramento dei servizi e dei processi aziendali, volta alla soddisfazione non solo del Cliente/Paziente, ma anche dei loro familiari e dei medici invianti attraverso verifiche periodiche finalizzate a far emergere incongruità ed anomalie per le quali dovranno essere apportate azioni correttive. Particolare attenzione è rivolta alle opportunità di miglioramento delle prestazioni erogate scaturite dall'analisi dei Questionari di gradimento degli utenti;
- Promuovere la competenza, consapevolezza ed abilità degli operatori sanitari, amministrativi e tecnici;
- Assicurare il miglioramento continuo della Qualità delle prestazioni attraverso il costante aggiornamento professionale ed il costante adeguamento tecnologico;
- Offrire all'Utenza una maggiore diversificazione delle prestazioni, al fine di soddisfare le più svariate richieste che possono pervenire al Laboratorio Analisi, alla Fisiokinesiterapia, all'ambulatorio Polispecialistico e alla Radiologia;
- Attuare l'esecuzione periodica dei controlli di Qualità previsti dalle normative cogenti sulle apparecchiature di diagnostica per immagini e Laboratorio Analisi;
- Migliorare la Qualità tecnica, l'Efficacia e l'Appropriatezza delle Prestazioni.



## STANDARD DI QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Questa sezione della Carta dei Servizi enuncia i fattori della Qualità e gli standard, ossia le scelte concrete effettuate per realizzare i principi generali enunciati (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione).

Gli standard di qualità di seguito elencati, rappresentano il punto di partenza: essi saranno suscettibili di variazioni e aggiornamenti con il progredire dello stato dell'arte medica, delle normative, del continuo adeguamento dell'assetto aziendale:

### PRENOTAZIONE

Indicatore di qualità	STANDARD
<b>Semplicità della procedura di prenotazione</b>	<p>Possibilità di prenotare personalmente, telefonicamente, sito internet.</p> <p>Lo <b>Studio Medico Mirafiori</b> si impegna a rispettare i tempi di attesa garantiti e provvede ad informare tempestivamente il paziente qualora occasionalmente i tempi di attesa comunicati dovessero essere superati.</p> <p>La disponibilità dei posti in regime di accreditamento con il SSN è programmata in relazione al numero delle prestazioni concordate in sede di contrattazione con la ASL di riferimento, nel rispetto della classe di priorità e dei tempi previsti dal monitoraggio regionale.</p>

### ACCESSO E ATTESA

Indicatore di qualità	STANDARD
<b>Facilità di individuare i servizi</b>	Presenza di chiare indicazioni segnaletiche
<b>Tempo di attesa per effettuare l'esame</b>	Rispetto dell'orario di prenotazione salvo imprevisti, che verranno comunicati tempestivamente all'utente
<b>Pulizia e facilità di accesso ai servizi igienici</b>	Sono presenti locali igienici per il pubblico adeguatamente segnalati e la cui pulizia è continuamente curata.

### CONCLUSIONE DELLA PRESTAZIONE

Indicatore di qualità	STANDARD
<b>Tempo di ritiro dei referti</b>	<p>I tempi di consegna dei referti variano a seconda del tipo di prestazione.</p> <p>Esami di laboratorio: consegna &lt; 0 &gt;10gg lavorativi</p> <p>Visite specialistiche: consegna immediata</p> <p>Esami strumentali ambulatoriali: consegna immediata o entro 1 settimana</p> <p>Esame ecografici: consegna immediata</p> <p>Esame Rx: consegna entro 2 giorni</p> <p>Esame TAC/RM: consegna entro 3 giorni</p>
<b>Leggibilità dei referti</b>	I referti vengono scritti al computer salvo imprevisti
<b>Riservatezza nella consegna di documentazione sanitaria</b>	Tutti i referti vengono consegnati personalmente di documentazione sanitaria all'interessato o in busta chiusa a persona delegata dal paziente stesso.

# PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

## **L'attività dello Studio Medico Mirafiori e l'organizzazione aziendale sono ispirate ai principi fondamentali:**

- **FINI ISTITUZIONALI**

Lo **Studio Medico Mirafiori** assume l'impegno di assicurare un servizio di alto livello nell'erogazione di servizi di attività poliambulatoriale. L'attività viene erogata nel rispetto delle norme della deontologia professionale e delle vigenti leggi e norme cogenti, in modo rispondente a protocolli, linee guida, specifiche sanitarie ed ogni altro documento di riferimento in campo sanitario.

- **EGUAGLIANZA**

Nel rispetto dell'articolo 3 della Costituzione Italiana, il servizio viene fornito a tutti i richiedenti secondo il medesimo standard di qualità, senza alcuna distinzione basata sulla presenza di handicap psico-fisici o riguardante sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, provenienza geografica o classe sociale. Tutti i cittadini-utenti dello **Studio Medico Mirafiori** hanno pari diritti e doveri, ogni attività svolta a loro favore è parimenti orientata al benessere e alla salute di ognuno, senza esclusione alcuna.

- **IMPARZIALITÀ**

Tutti gli operatori dello **Studio Medico Mirafiori** sono obbligati a tenere un comportamento deontologicamente corretto, che risponda a criteri di obiettività e imparzialità nei confronti di ogni cittadino-utente.





- **CONTINUITÀ**

Lo **Studio Medico Mirafiori** offre i propri servizi sanitari in modo continuo e regolare, integrandosi con la normativa vigente e rispettando gli standard qualitativi dichiarati nel Sistema Qualità.

Lo **Studio Medico Mirafiori** si impegna a rispettare gli orari di apertura della struttura e ad informare tempestivamente i pazienti prenotati con l'impegno di adottare tutte le misure volte ad arrecare il minor disagio possibile ai pazienti anche in casi di contingenti difficoltà operative.

- **DIRITTO DI SCELTA**

Lo **Studio Medico Mirafiori** rispetta, nei limiti della disponibilità, il desiderio dei pazienti di essere seguiti da sanitari di propria fiducia operanti nella struttura.

- **PARTECIPAZIONE**

Tutti gli utenti possono avanzare proposte, proporre suggerimenti, formulare osservazioni che possono concorrere ad elevare il livello della qualità del servizio erogato.

- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Lo **Studio Medico Mirafiori** ha adottato il Sistema Qualità Certificato ISO 9001:2015 che garantisce la migliore e più razionale utilizzazione di tutte le risorse che concorrono al raggiungimento dei risultati ottenuti, basati sull'Evidenza clinica, sull'Appropriatezza e sulla Sicurezza.

- **RISERVATEZZA**

I dati personali degli utenti vengono trattati nel rispetto delle leggi che garantiscono la loro riservatezza. Nessuna notizia può essere data per via telefonica o a persone diverse da quelle espressamente autorizzate.

# COME RAGGIUNGERE LE NOSTRE STRUTTURE

## **Poliambulatorio Mirafiori**

Strada Basse del Lingotto 19/A a Torino

**Contatti:**

Tel. 011.6195511

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

[amministrazione@studiomedicomirafiori.it](mailto:amministrazione@studiomedicomirafiori.it)



## **Poliambulatorio San Paolo**

Corso Peschiera 180 Torino (Piazza Sabotino)

**Contatti:**

Tel. 011.0124100

[smmsanpaolo@studiomedicomirafiori.it](mailto:smmsanpaolo@studiomedicomirafiori.it)



## **Fisiokinesiterapia Buole**

Via Passo Buole 167 a Torino

**Contatti:**

Tel. 011.6177911

[smm.fisio@tiscali.it](mailto:smm.fisio@tiscali.it)

[info.fisio@studiomedicomirafiori.it](mailto:info.fisio@studiomedicomirafiori.it)



**Per raggiungere  
le nostre strutture  
inquadra il Qrcode  
per seguire il  
percorso migliore  
da dove ti trovi**





**Poliambulatorio Mirafiori**

Strada Basse del Lingotto 19/A a Torino

**Contatti:**

Tel. 011.6195511

info@studiomedicomirafiori.it

**Poliambulatorio San Paolo**

Corso Peschiera 180 Torino (Piazza Sabotino)

**Contatti:**

Tel. 011.0124100

smmsanpaolo@studiomedicomirafiori.it

**Fisiokinesiterapia Buole**

Via Passo Buole 167 a Torino

**Contatti:**

Tel. 011.6177911

smm.fisio@tiscali.it

info.fisio@studiomedicomirafiori.it

**SEMPRE  
IN TASCA**

**ON LINE**  
il nuovo sito

**Sono finite le attese**  
**Prenotazioni ON LINE 24 ore su 24**

scegli >> clicca >> prenota!

È on-line il nuovo sito **studiomedicomirafiori.it** dove puoi prenotare la tua prestazione sanitaria anche in convenzione con il SSN, semplicemente collegandoti da smartphone, tablet o computer. Trovi inoltre informazioni utili, offerte, novità ed eventi sempre aggiornati.

**STUDIO MEDICO  
MIRAFIORI**  
AMBULATORIO MEDICO POLISPECIALISTICO  
FISIOKINESITERAPIA E FISIOTERAPIA

ACCREDITAZIONE  
UNI EN ISO  
9001:2015

