



POLIAMBULATORIO CIN
(CENTRO INTEGRATO NEUROSCIENZE)

CARTA DEI SERVIZI

Edizione 2020



POLIAMBULATORIO

CENTRO INTEGRATO NEUROSCIENZE

Via Bastioni Meridionali n. 29/C – Rimini

Tel: +39 0541 29417

www.poliambulatoriocin.it

E-mail: info@cinsalute.it

Direttore Sanitario dr. Renato F. Moschen

CARTA DEI SERVIZI

Gentile Signore/ Signora,

il documento che Lei sta leggendo è la nostra Carta dei Servizi. Si tratta di un documento importante che Le permette di conoscere il nostro poliambulatorio, i servizi che forniamo, gli obiettivi e gli impegni che ci siamo prefissati per erogare un servizio sanitario di qualità. Si tratta soprattutto di uno strumento d'informazione e tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi del nostro poliambulatorio. L'obiettivo che questo documento si pone è duplice: illustrare dettagliatamente i servizi che vengono offerti all'utente, per consentire una migliore fruizione e dichiarare l'impegno verso il miglioramento continuo della qualità dei servizi forniti.

Per raggiungere questo obiettivo sarà indispensabile la Sua collaborazione per fornirci suggerimenti, osservazioni e valutazioni.

Rimaniamo a disposizione per ogni ulteriore precisazione.

La Direzione



SEZIONE PRIMA

MISSIONE

Il Poliambulatorio Centro Integrato Neuroscienze (C.I.N.) è un ambulatorio polispecialistico che pone una particolare attenzione all'ambito delle neuroscienze. Esse rappresentano un settore della medicina di crescente ampiezza e complessità che comprende discipline differenti, strettamente correlate tra loro, come la neurologia, la neurofisiologia, la psichiatria, la neuropsichiatria infantile, la psicologia e neuropsicologia. Per raggiungere un migliore inquadramento diagnostico e terapeutico, il poliambulatorio propone la consulenza in collaborazione tra diverse discipline in un contesto specialistico integrato.

Parallelamente nel poliambulatorio sono presenti altre discipline quali: cardiologia, chirurgia plastica e vertebro spinale (solo visite), diagnostica per immagini (limitatamente alle ecografie), endocrinologia, fisiatria, fisioterapia, ginecologia, gnatologia, medicina generale (nutrizionismo), medicina del lavoro, medicina legale, ortopedia, otorinolaringoiatria, podologia, reumatologia e urologia.

Le attività ambulatoriali sono organizzate in modo da offrire ad ogni utente un'assistenza specialistica qualificata che consenta di accedere in tempi idonei a visite specialistiche, prestazioni di diagnostica strumentale e trattamenti orientati alla prevenzione e diagnosi, alla cura che tengano conto di criteri di efficacia, efficienza ed economicità, nel rispetto della dignità e della privacy dell'individuo.

VISION

La qualità tecnico - professionale, la struttura e le capacità organizzative del Poliambulatorio C.I.N., rappresentano le premesse fondamentali affinché la struttura possa divenire un punto di riferimento per tutti i residenti della provincia di Rimini, relativamente a prestazioni di carattere neurologico e possa rappresentare un partner concreto della "Sanità Riminese", integrandosi con il Sistema Sanitario Regionale, nella sfida continua rivolta alla riduzione delle liste di attesa per le prestazioni di diagnostica.

La visione della struttura è di essere capace di offrire, anche attraverso una possibile integrazione con i Servizi del territorio, prestazioni ambulatoriali di elevata qualità tecnico-professionale, sempre e continuativamente rispondenti alle mutevoli esigenze dell'utenza.

OBIETTIVI ED IMPEGNI PER LA QUALITA'

- Sviluppare ed implementare i servizi offerti costantemente, affinché la struttura sia sempre in grado di rispondere ai bisogni della persona.
- Promuovere tutti i miglioramenti organizzativi necessari, per consentire l'erogazione di un servizio efficace ed efficiente, capace di soddisfare le aspettative dei propri clienti.
- Migliorare continuamente la qualità delle proprie prestazioni attraverso un costante monitoraggio degli obiettivi, gli standard di prodotto ed i requisiti specifici, previsti dal modello di accreditamento regionale, con periodiche verifiche dei risultati, favorendo il confronto tra i diversi professionisti della struttura.
- Sviluppare, anche attraverso una futura integrazione con il Servizio Sanitario Regionale, percorsi di cura con specifici canali di presa in carico, per l'interesse dei pazienti con specifiche patologie trattate all'interno del poliambulatorio.
- Garantire con continuità la piena integrazione della struttura con il territorio, con i medici di medicina generale ed i pediatri di libera scelta che vi operano.
- Aggiornare e migliorare continuamente la dotazione tecnologica della struttura.
- Soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste, in collaborazione coordinata e sinergica tra i diversi specialisti, nell'obiettivo comune di ridurre i tempi d'attesa, in particolare per le prestazioni diagnostiche ambulatoriali, negli ambulatori della Programmazione Regionale.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Centro Integrato Neuroscienze ha sede nel centro storico della città; è situato in una struttura al piano terra e privo di barriere architettoniche. All'ingresso è posizionato il front-office, per l'accoglienza, l'accettazione ed il disbrigo delle pratiche burocratiche; è presente un'ampia sala d'attesa, quattro ambulatori per visite ed esami diagnostici ed i servizi igienici.

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

COME ARRIVARE AL POLIAMBULATORIO

Il Centro Integrato Neuroscienze è situato in Via Bastioni Meridionali N. 29/C a Rimini.

CON MEZZI PUBBLICI

Le linee dell'autobus n° 14 e 18 consentono di raggiungere agevolmente il Poliambulatorio percorrendo viale Bastioni Meridionali (le linee hanno la fermata a pochi metri dall'ingresso del CIN); le linee 15, 16, 19, 90, 160, 170 si fermano a circa 500 metri dal C.I.N., nei pressi dell'Arco d'Augusto.

IN AUTO

I **parcheggi** più vicini sono quelli situati adiacenti all'Arco D'Augusto:

Parccheggio Bramante (1 e 2): via Donato Bramante

Parccheggio Cignani: Via Carlo Cignani 1/21

Via Circonvallazione Meridionale, 82 (si potrà usufruire di un passaggio pedonale ed una scalinata a ridosso delle mura romane che portano direttamente in via Bastioni Meridionali 29C)

A distanza di 900 mt (6 minuti a piedi): Parccheggio Scarpetti, via Largo Irnerio Bertuzzi, 5

A distanza di 1 km: Parccheggio Via Melozzo da Forlì

A PIEDI

A piedi si raggiunge a breve dalla Porta Montanara e da piazza Mazzini.



A cinque minuti dall'Arco d'Augusto



Per chi arriva da fuori Rimini, in automobile è consigliata l'uscita "Rimini Sud" dall'Autostrada A14. Proseguire lungo la strada statale 72 "Consolare Rimini S. Marino" (SS72), seguendo le indicazioni per Rimini, in direzione di Via Flaminia Conca (per 1.4 km).

Alla rotonda prendere la 3° uscita e prendere Via Flaminia Conca (650 mt).

Continuare su Via Flaminia. Prendere Via circonvallazione

Meridionale in direzione di Piazza Malatesta (1.6 km). Prendere Via Bastioni Occidentali in direzione di Via Bastioni Meridionali. Il numero civico 29 si troverà alla sua sinistra.



PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi del poliambulatorio Centro Integrato di Neuroscienze fornisce evidenza agli utenti/clienti del rispetto dei principi fondamentali che informano l'attività clinico – diagnostico - terapeutica praticata, tra cui:

- **EGUAGLIANZA**

Assicuriamo pari opportunità di accesso al poliambulatorio per promuovere il benessere della persona senza distinzioni di sesso, razza o origine etnica, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, convinzioni personali, disabilità, età od orientamento sessuale.

- **EQUITA'**

Teniamo conto delle particolarità e delle differenze di ciascun utente per consentire che le caratteristiche e le condizioni di vita siano opportunamente considerate durante la valutazione, per rispondere meglio ai bisogni dell'utente. L'organizzazione è in grado di fornire un'assistenza che tenga conto delle idee del singolo e delle sue esperienze di salute e malattia.

- **IMPARZIALITÀ**

Garantiamo servizi e prestazioni di alto livello qualitativo, nel quadro delle priorità di carattere sanitario. I rapporti tra gli Utenti/Clienti e i servizi ed il comportamento professionale del personale, si ispirano ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità.

- **CONTINUITÀ**

Offriamo attività clinica-diagnostica alla persona e prestazioni integrate con continuità. Garantiamo agli Utenti/Clienti l'opportunità di essere seguiti per un migliore inquadramento diagnostico e terapeutico, fra diverse discipline in un contesto specialistico integrato.

- **PARTECIPAZIONE**

Sono presenti percorsi interni per accogliere suggerimenti e proposte dirette al continuo miglioramento dei servizi. Allo scopo sono possibili segnalazioni, suggerimenti/reclami. Vengono periodicamente somministrati questionari per valutare la qualità percepita da parte dell'utente.

- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Per il benessere dell'Utente/cliente, offriamo servizi e prestazioni con procedimenti efficaci ed efficienti, adottando le soluzioni più appropriate in rapporto alle più recenti evidenze scientifiche, EBM.

- **TRASPARENZA**

Garantiamo un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi di attesa, ai criteri secondo cui sono offerte le prestazioni.

SEZIONE SECONDA

ATTIVITÀ SANITARIE EROGATE

Le discipline specialistiche ambulatoriali attive (in ordine alfabetico):

- Cardiologia,
- Chirurgia Plastica (solo visite),
- Chirurgia Vertebro – Spinale (solo visite),
- Diagnostica per immagini - Ecografia,
- Endocrinologia,
- Fisiatria,
- Fisioterapia,
- Ginecologia,
- Gnatologia,
- Medicina Generale Internistica - Nutrizionismo
- Medicina del Lavoro,
- Medicina Legale,
- Neurofisiopatologia,
- Neurologia,
- Neuropsichiatria infantile,
- Neuropsicologia,
- Ortopedia,
- Otorinolaringoiatria,
- Podologia,
- Psichiatria,
- Psicologia – Psicoterapia,
- Reumatologia,
- Urologia.

PERCORSI CLINICI, DIAGNOSTICO-TERAPEUTICI:

- diagnosi e cura delle cefalee, in età pediatrica, adolescenziale ed adulta;
- percorso clinico, diagnostico-terapeutico dei disturbi di memoria e della sfera cognitiva;
- ambulatorio per l'ansia e la depressione, anche in gravidanza e nel post-partum;

PRESTAZIONI DI DIAGNOSTICA STRUMENTALE, TERAPIA E RIABILITAZIONE:

- ambulatorio per:
 - “diagnosi e terapia delle cefalee per adulti e bambini”
 - “disturbi di memoria e della sfera cognitiva”
 - “disturbi d'ansia e depressione, anche in gravidanza e post-partum”
- biofeedback
- cura di patologie dell'articolazione temporo-mandibolare
- elettromiografia (EMG)
- elettromiografia della cavità pelvica / del pavimento pelvico
- elettromiografia di singola fibra (SFEMG)
- elettroneurografia (ENG)
- esame ecografico addome parziale, completo e tiroideo
- esame ecografico osteoarticolare, muscolo-tendineo
- Pap test
- Riabilitazione fisioterapica per sintomatologia: ortopedica, neurologica, cardiologica, internistica, psicosomatica e dell'età evolutiva.

ORARI DI APERTURA

Ufficio informazioni e prenotazioni: tel. 0541 29417

Dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 19:00; il sabato dalle 9:00 alle 13:00.

Nei periodi di festività è prevista una variazione degli orari di apertura.

Cambiamenti di orario, periodi di chiusura, chiusure anticipate, eventuali sospensioni o riduzioni di servizi saranno tempestivamente comunicati all'utenza, anche sul sito web di riferimento (www.poliambulatoriocin.it) o nella pagina facebook (centrointegratoneuroscienze).

Luogo e orario per il ritiro dei referti:

E' possibile presentarsi in sede, agli orari di apertura del Centro, previo appuntamento (preferibilmente telefonico) confermato dagli addetti della segreteria.

I giorni e gli orari saranno suscettibili di variazioni secondo le esigenze organizzative o secondo l'accordo preso personalmente con lo specialista che ha eseguito la visita.

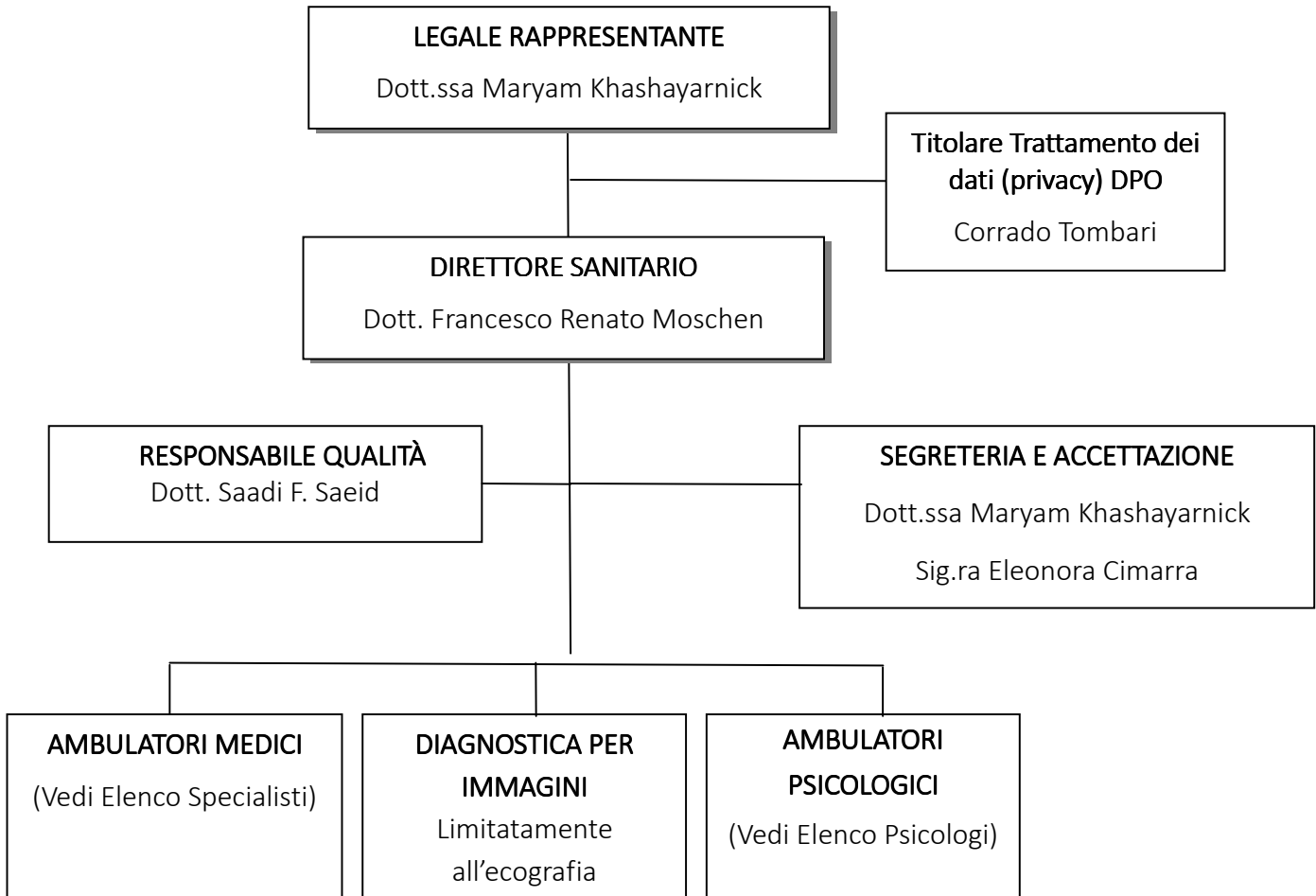
Informazioni utili:

Il pagamento delle prestazioni dovrà essere effettuato presso la segreteria all'ingresso del Poliambulatorio, al termine delle visite ambulatoriali.

Con l'evolversi dell'Emergenza *CORONAVIRUS*, il "Protocollo di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro" firmato il 14 marzo 2020 dal Governo e dalle Rappresentanze sindacali contiene linee guida condivise tra le Parti per agevolare le imprese nell'adozione di protocolli di sicurezza anti-contagio, costituendo un Protocollo di regolamentazione per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus COVID 19 negli ambienti di lavoro. Pertanto si avvisa il gentile cliente che dopo aver fissato un appuntamento presso il Poliambulatorio CIN, riceverà una telefonata preventiva per effettuare il **Triage** previsto dalla normativa vigente (o in alternativa verrà espletato una volta arrivati in sede).

Maggiori informazioni sono disponibili, 24 ore su 24, alla pagina del sito: www.poliambulatoriocin.it o possono essere richieste alla e-mail: info@cinsalute.it

ORGANIZZAZIONE



ELENCO SPECIALISTI (in ordine alfabetico)

Dr. Zenchi Gian Piero	Cardiologia
Dr. Tassone Pasquale	Chirurgia Plastica (solo Visite)
Dr. Brayda-Bruno Marco	Chirurgia Vertebro – Spinale (solo Visite)
Dr. Perchinunno Matteo Dr. Vottari Sebastiano	Diagnostica per immagini - Ecografia
Dr. Furno Adriano Dr.ssa Zanotti Laura	Endocrinologia
Dr. Alessandri Giorgio	Fisiatria
Dr. Ferri Nicola	Fisioterapia
Dr. Veronese Domenico	Ginecologia
Dr. Del Governatore Vincenzo	Gnatologia (Pat. dell'Art. Temporo-Mandibolare)
Dr. Ruggeri Eugenio	Medicina Generale Internista - Nutrizionismo
Dr. Marcello Nicola	Medicina del Lavoro
Dr. Grossi Maurizio	Medicina Legale ed assicurativa
Dr.ssa Galli Valentina	Neurofisiopatologia, tecnico
Prof. D'Alessandro Roberto Dr. De Grandis Domenico Dr. Pasquinelli Marco Dr. Saadi F. Saeid	Neurologia
Dr. Moschen Renato Francesco	Neuropsichiatria Infantile
Dr.ssa Petrelli Caroline Barbara	Neuropsicologia
Dr. Brayda-Bruno Marco Dr.ssa Cecchi Myriam Dr. Timo Roberto	Ortopedia
Dr.ssa Casagrande Isabella	Otorinolaringoiatria
Dr.ssa Muzzati Roberta	Podologo

Prof. Bellantuono Cesario	Psichiatria
Dr.ssa Cincinato Barbara	Psicologia
Dr.ssa Delli Santi Maria Teresa Dr.ssa Petrelli Caroline Barbara	Psicoterapia
Dr.ssa Panicali Paola Dr. Rastelli Emilio	Reumatologia
Dr. Garofalo Francesco	Urologia

MODALITA' DI PRENOTAZIONE

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata tramite la segreteria, sia in sede sia attraverso il contatto telefonico (telefono 0541 29417).

Può essere richiesto preventivamente per via telematica, grazie alla presenza del sito operativo 24 ore su 24, tramite e-mail a info@cinsalute.it o pagina facebook (<https://www.facebook.com/centrointegratoneuroscienze>), ma dovrà comunque essere confermato telefonicamente alla segreteria.

Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso.

La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata telefonicamente ai numeri del Centro (telefono: 0541 29417) o tramite mail info@cinsalute.it durante gli orari di segreteria.

SEZIONE TERZA

STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI

Catalogo dei prodotti

DISCIPLINE SPECIALISTICHE	VISITE-ESAMI DIAGNOSTICO-STRUMENTALI
Cardiologia	Visita
Chirurgia Plastica	Visita
Chirurgia Vertebro Spinale	Visita
Diagnostica per immagini	Limitatamente alle ecografie
Endocrinologia	Visita
Fisiatria	Visita
Fisioterapia	Visita, trattamento
Ginecologia	Visita, Pap test, micro biopsia
Gnatologia	Visita
Medicina Generale Internistica / Nutrizionismo	Visita
Medicina del Lavoro	Visita
Medicina Legale	Visita
Neurologia – Neurofisiopatologia	Visita, elettromiografia, elettroencefalografia, elettromiografia della cavità pelvica / pavimento pelvico, elettromiografia di singola fibra
Neuropsichiatria Infantile	Visita
Neuropsicologia	Visita, colloqui, test neuropsicologici
Ortopedia	Visita, (anche per chirurgia della mano, del piede e per chirurgia vertebro spinale), ecografia muscolo – tendinea
Otorinolaringoiatria	Visita, audiometria

Podologia	Visita
Psichiatria	Visita
Psicologia	Visita, colloqui, test (psicologici, psicodiagnostici) biofeedback, psicoterapia "Cognitivo - Comportamentale" e "Sistemico - Relazionale"
Reumatologia	Visita
Urologia	Visita, ecografia

Standard di prodotto

PRODOTTO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD ATTESO	STANDARD RAGGIUNTO
VISITA CARDIOLOGICA	Tempestività	N° visite cardiologiche effettuate entro 7 giorni / N° totale visite cardiologiche richieste	≥ 90%	100%
VISITA CHIRURGICA (PLASTICA – VERTEBRO-SPINALE)	Appropriatezza	N° paz valutati con protocollo / n° totale paz valutati	≥ 90%	100%
ESAME ECOGRAFICO	Tempestività	N° esami ecografici effettuati entro 7 giorni / N° totale esami ecografici richiesti	≥ 90%	100%
VISITA ENDOCRINOLOGICA	Tempestività	N° visite endocrinologiche effettuate entro 7 giorni / N° totale visite endocrinologiche richieste	≥ 90%	100%
FISIATRIA	Accessibilità	N° Utenti con possibilità di ascolto entro 7 giorni/n° tot richieste	≥ 90%	100%
FISIOTERAPIA	Tempestività	N° visite fisioterapiche effettuate entro 7 giorni / N° totale visite fisioterapiche richieste	≥ 90%	100%
VISITA GINECOLOGICA	Accessibilità	N° Utenti con possibilità di ascolto entro 7 giorni/n° tot richieste	≥ 90%	100%

VISITA GNATOLOGICA	Accessibilità	N° Utenti con possibilità di ascolto entro 7 giorni/n° tot richieste	≥ 90%	100%
VISITA MEDICINA GENERALE INTERNISTICA (NUTRIZIONISMO)	Accessibilità	N° Utenti con possibilità di ascolto entro 7 giorni/n° tot richieste	≥ 90%	100%
MEDICINA DEL LAVORO	Accessibilità	N° Utenti con possibilità di ascolto entro 7 giorni/n° tot richieste	≥ 90%	100%
MEDICINA LEGALE	Accessibilità	N° Utenti con possibilità di ascolto entro 7 giorni/n° tot richieste	≥ 90%	100%
VISITA NEUROLOGICA ORDINARIA	Tempestività	N° visite neurologiche effettuate entro 7 giorni / N° totale visite neurologiche richieste	≥ 90%	97%
VISITA NEUROLOGICA URGENTE		N° di visite neurologiche urgenti effettuate entro 24h/ N° totale visite neurologiche urgenti richieste	≥ 95%	100%
ELETTROMIOGRAFIA (EMG)	Appropriatezza	N° paz valutati con protocollo / n° totale paz valutati	≥ 90%	100%
ELETTRONEUROGRAFIA (ENG)				
VISITA NEUROPSICHIATRICA	Tempestività	N° visite neuropsichiatriche effettuate entro 7 giorni / N° totale visite neuropsichiatriche richieste	≥ 90%	100%
VISITA ORTOPEDICA	Accessibilità	N° Utenti con possibilità di ascolto entro 10 giorni/n° tot richieste	≥ 90%	100%
VISITA ORL	Tempestività	N° visite ORL effettuate entro 7 giorni / N° totale visite ORL richieste	≥ 90%	100%

VISITA PODOLOGICA	Tempestività	N° visite effettuate entro 7 giorni / N° totale visite richieste	≥ 90%	100%
VISITA PSICHIATRICA	Accessibilità	N° Utenti con possibilità di ascolto entro 7 giorni/n° tot richieste	≥ 90%	100%
COUNSELING, COLLOQUI PSICOLOGICI	Accessibilità	N° Utenti con possibilità di ascolto entro 7 giorni/n° tot richieste	≥ 90%	100%
VISITA REUMATOLOGICA	Tempestività	N° visite reumatologiche effettuate entro 7 giorni / N° totale visite reumatologiche richieste	≥ 90%	100%
VISITA UROLOGICA	Accessibilità	N° Utenti con possibilità di ascolto entro 7 giorni/n° tot richieste	≥ 90%	100%
SOMMINISTRAZIONE QUESTIONARI	Soddisfazione Utente	N° item con giudizio positivo/ N° totale item	≥ 90%	96%
GESTIONE RECLAMI		N° reclami pervenuti/ N° accessi al Poliambulatorio	≤ 3%	0%

REQUISITI SPECIFICI

Clinical competence

Tipologia Esame	N° esami richiesti
Elettromiografia (EMG)	Il laboratorio di EMG esegue annualmente un numero di almeno 1500 segmenti
Ecografia	Il medico radiologo effettua almeno: per la Ecografia 450 esami/anno

SEZIONE QUARTA

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

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

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati al Direttore Sanitario tramite il Modulo Suggestimenti e Reclami messo a disposizione nel “punto suggerimenti e reclami” che si trova in sala d’attesa o in segreteria. Il Direttore Sanitario, dopo un’adeguata indagine, provvederà a rispondere formalmente entro 20 giorni.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Il questionario sulla soddisfazione del paziente è presente nel “punto suggerimenti e reclami”: una volta compilato deve essere inserito nell’apposito contenitore situato presso la sala d’attesa. Con frequenza semestrale il Responsabile per la Qualità analizzerà le risposte dei questionari degli utenti, inoltrandoli al Direttore Sanitario che provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e/o insoddisfazioni.

RIFERIMENTI LEGISLATIVI

[Carta dei Diritti fondamentali dell'Unione Europea, Nizza 18 dicembre 2000](#) .

D.Lgs. 30 dicembre 1992 n. 502 e succ. mod.

L.R. 7 giugno 1994 n.19

L.R. 23 dicembre 2004 n. 29 e succ. mod.^{004-29#}

D.L. 12 maggio 1995, n. 163

DPCM del 19 maggio 1995

Legge 11 luglio 1995, n. 273

DGR 327/2004 e succ. mod. Regione Emilia Romagna

DPCM del 14 marzo 2020