Istituto Iperbarico

VILLAFRANCA DI VERONA



Novembre 2026

CARTA DEI SERVIZI

Guida per gli Utenti dell'Ossigeno Terapia Iperbarica

Via Francia, 35 37069 Villafranca di Verona (VR)
Tel: 045 6300300
info@istitutoiperbarico.com
www.istitutoiperbarico.com

CERTIFICAZIONE DI SISTEMA QUALITÀ DNV ISO 9001

Gentile Cliente,

abbiamo il piacere di presentarle la Carta dei Servizi dell'Istituto Iperbarico di Villafranca.

Questo documento raccoglie le informazioni principali sulla struttura, sulle prestazioni offerte e sulle modalità di accesso ai servizi, con l'obiettivo di accompagnarla in modo chiaro durante il percorso terapeutico.

Conoscere meglio l'ossigenoterapia iperbarica e il funzionamento dell'Istituto permette di affrontare la terapia in modo più consapevole e sereno.

Il nostro impegno è garantire qualità, sicurezza e attenzione alle esigenze di ogni paziente.

Cordiali saluti

L'Amministratore Delegato
Istituto Iperbarico S.p.A.



INDICE

Introduzione	Pag. 4
L’ossigenoterapia iperbarica	Pag. 4
I principi fondamentali	Pag. 5
La struttura	Pag. 6
L’organizzazione	Pag. 7
Le figure professionali	Pag. 8
Patologie trattabili	Pag. 9
Terapie e prestazioni non urgenti	Pag. 10
Terapie di emergenza e d’urgenza	Pag. 11
Cosa portare il 1° giorno	Pag. 11
Per gli stranieri	Pag. 11
Il consenso informato alla terapia	Pag. 12
Preparazione alla visita e alla seduta di OTI	Pag. 13
Modalità delle prestazioni	Pag. 14
Le visite	Pag. 15
La visita extra	Pag. 15
Il questionario di gradimento	Pag. 15
Tempi di attesa	Pag. 16
Il servizio e la qualità	Pag. 16
Indicatori di qualità	Pag. 17
Prenotare l’Ossigenoterapia: cosa occorre	Pag. 18

INTRODUZIONE

Questa “Carta dei Servizi” rappresenta una “mini-guida” contenente le informazioni che possono essere utili agli utenti che utilizzeranno come clienti la struttura dell’Istituto Iperbarico e ai Medici che invieranno i pazienti per i trattamenti iperbarici.

La Carta definisce in modo chiaro gli aspetti tecnici e le procedure organizzative, con l’obiettivo di favorire l’informazione e la partecipazione dei clienti. Lo scopo è di attivare forme di collaborazione che tendono a migliorare la qualità del servizio e a contribuire alla conoscenza della medicina iperbarica. Infine dà informazioni sulla organizzazione della struttura, i servizi, le tipologie delle terapie e le loro principali indicazioni, le figure professionali operanti e i loro compiti.

L’Istituto è impegnato a fornire un servizio di qualità garantendo adeguati standard di efficienza ed efficacia delle procedure nonché meccanismi di verifica ad essi collegati.

L’OSSIGENOTERAPIA IPERBARICA

L’ossigenoterapia iperbarica (OTI) si basa sulla respirazione di ossigeno puro in adeguate strutture chiuse (camere iperbariche) dove la pressione ambientale viene portata (pressurizzazione) a valori superiori a quella atmosferica.

Questa procedura consente di aumentare di 12-15 volte rispetto alla normale quantità di O2 disciolto nel sangue, permettendo un elevato apporto di O2 a tutti i tessuti dell’organismo anche a quelli poco irrorati.
Perché si possa parlare di ossigenoterapia iperbarica è necessario che la respirazione di ossigeno avvenga a pressione ambientale di almeno **1,4 Atmosfere Assolute**.
L’esposizione a pressioni inferiori o di parti del corpo all’ossigeno non sono né sostituiscono la ossigenoterapia iperbarica.

La OTI può essere determinante per risolvere patologie acute rappresentando per alcune un salvavita o migliorandone la prognosi. Nelle patologie croniche l’OTI assume un ruolo importante per la risoluzione o il miglioramento di quadri patologici che riconoscono la loro principale causa nell’insufficiente rapporto di ossigeno (ipossia) o nell’infezione.

Qualora le informazioni contenute in questo libretto non Le risultassero esaurienti, potrà comunque contattare direttamente il nostro Istituto dalle ore 07:30 alle ore 17:00

Telefono: 045 630 0300

e-mail: info@istitutoiperbarico.com

www.istitutoiperbarico.com

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Nell' erogazione del servizio l'**Istituto Iperbarico** si ispira ai seguenti principi:

Eguaglianza ed imparzialità

L'Istituto assicura la fruibilità delle strutture e dei servizi a tutti gli utenti, senza distinzione di stato sociale, colore o religione. Le prestazioni sono differenziate in modo da rispondere alle esigenze di
pazienti che necessitano di particolare assistenza (persone incoscienti, anziani, bambini, diversa-
mente abili ,ecc.).

Continuità

Viene assicurata la continuità assistenziale al Cliente all'interno della struttura, dal momento della sua presa in carico al momento della conclusione del trattamento, con la presenza adeguata e competen- te di personale medico, infermieristico, tecnico e amministrativo.

Efficienzaed efficacia

L'Istituto Iperbarico ha realizzato nel campo dell'iperbarismo modalità terapeutiche e procedure assistenziali all'avanguardia, al fine di ottimizzare le capacità di accoglienza e il trattamento sanitario dei Clienti.

Personale

L' Istituto si impegna costantemente perchè il Personale adotti nei confronti dei clienti un comportamento professionale e cortese, finalizzato ad instaurare un rapporto di fiducia e collaborazione.

LA STRUTTURA

L**'Istituto Iperbarico di Villafranca** è stato ideato, costruito e organizzato per la somministrazione di una terapia, definita ossigenoterapia iperbarica (OTI).

Un ampio parcheggio è sempre a completa disposizione degli utenti, con appositi spazi riservati agli invalidi. È vietato parcheggiare al di fuori delle aree apposite, non rispettando la segnaletica.

Il porticato prospiciente l'entrata può essere raggiunto a piedi o con l'auto tramite l'apposito viale di accesso preindicato. Un idoneo porticato, posto alla sinistra dell'edificio, è destinato alle ambulanze per l'accompagnamento di pazienti in barella o carrozzina.

All'interno dell'Istituto è a disposizione dei clienti e di eventuali accompagnatori **un'ampia sala d'attesa** per i momenti di sosta, e sono disponibili una zona snack, servizi igienici anche per disabili.

Negli spogliaoti sono ubicati armadietti, assegnati a ogni cliente, per il deposito di camice e zoccoli forniti dall'Istituto (da indossare durante la OTI), e per riporre gli abiti e gli oggetti che, come viene quotidianamente ricordato dal nostro personale, sono incompatibili con l'ambiente della camera iperbarica. I clienti sono vivamente pregati di non lasciare oggetti personali al di fuori dei suddetti armadietti, per evitare scambi o furti, e di non portare oggetti preziosi in quanto l'Istituto non sarà in nessun modo responsabile di eventuali ammanchi.



Durante lo svolgimento delle terapie è severamente vietato entrare nella zona della terapia iperbarica e parlare con il personale tecnico impegnato.

L'ORGANIZZAZIONE

L'**Istituto Iperbarico di Villafranca** eroga prestazioni consistenti in visite specialistiche di medicina iperbarica, trattamenti di ossigenoterapia iperbarica, visite di controllo ed esami quali audiometria, timpano/metria, glicemia, ecc. Le visite e gli esami vengono effettuati negli ambulatori dell'Istituto e i trattamenti di OTI si effettuano utilizzando le quattro camere iperbariche multi posto in dotazione. L'Istituto fornisce informazioni tramite il **Servizio di Segreteria** dalle ore 7:30 alle ore 17:00, dal lunedì al venerdì. Le terapie vengono eseguite tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì, di norma nei seguenti orari:

(08.00-10.00) **(08.45-10.45)**
(10.30-12.30) **(11.15-13.15)**
(12.45-14.45) **(13.45-15.45)**



L**'arrivo dei pazienti in Istituto è previsto 15 minuti prima dell'inizio della terapia.** È assolutamente necessario avvisare telefonicamente in caso di assenza per motivi sanitari o personali. I motivi di assenza devono essere importanti, in quanto intralciano la normale organizzazione della terapia. Le sedute non effettuate vengono recuperate di regola a fine ciclo terapeutico previo accordo con la segreteria. In caso di assenza immotivata per più di due sedute l'Istituto provvederà a riprogrammare il "Piano voli". La sospensione temporanea del piano terapeutico non deve essere superiore ad un mese. Ove tale caso si verificasse la pratica verrà chiusa e per poter completare le terapie rimaste sarà necessario istruire nuovamente il percorso amministrativo previsto dalla Azienda ULSS di appartenenza del cliente.

IL CENTRO DI VILLAFRANCA È CLASSIFICATO COME "ISTITUTO PER LA OSSIGENOTERAPIA IPERBARICA": TALE PRESTAZIONE È CONVENZIONATA IN REGIME OSPEDALIERO ED AMBULATORIALE CON DELIBERAZIONE DELLA ULSS N. 33 DEL VENETO N. 7889 DEL 26/05/1994 CONFERMATA CON RINNOVO DELL'ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE.

LE FIGURE PROFESSIONALI

Le figure professionali che compongono l'equipe sono:

Direttore Sanitario: specialista in Anestesia e Rianimazione responsabile sanitario della struttura, nedirige l'attività e ne supervisiona l'organizzazione, svolge attività di formazione, studio e ricerca.

Medici Responsabili: specialisti in Anestesia e Rianimazione, o esperti in materia, incaricati delle visite di accettazione e di conclusione, del controllo della cura, della prescrizione di terapie ed interventi terapeutici necessari.

Operatori interni

Medici e Infermieri Assistenti: incaricati della assistenza ai pazienti durante la terapia all'interno della camera iperbarica.

Tecnici Iperbarici: personale responsabile della gestione e manutenzione dell'impianto iperbarico.



Infermieri: personale che collabora attivamente con i medici e gli altri operatori per la miglior tutela della qualità della salute dei pazienti.

Personale Amministrativo e di Segreteria: personale che svolge le attività amministrativa, di accettazione, di centralinista, fornisce le informazioni richieste e sbriga le pratiche di fatturazione.

Personale addetto alle Pulizie: contribuisce quotidianamente all'igiene e al comfort dell'Istituto.

La salute appartiene ai beni più preziosi dell'uomo: la sua tutela e conservazione sono il risultato della attività di molteplici operatori sanitari che lavorano in stretta collaborazione attuando in modo corretto e professionale le procedure che l'Istituto si è dato.

PATOLOGIE TRATTABILI

Le indicazioni per l'OTI di seguito riportate sono frutto della elaborazione e dell'aggiornamento della ricerca scientifica in argomento, concretizzata dalle indicazioni della SIAARTI (Società Italiana di Anestesia, Analgesia, Rianimazione e Terapia Intensiva), della SIMSI (Società Italiana di Medicina Subacquea e Iperbarica) e delle Società Scientifiche Europee (ECHM). I documenti scientifici prodotti sono stati tradotti in norme regionali dalla Giunta Regionale del Vene- to, con le Deliberazioni 05/03/1996 n. 852, 05/05/1998 n. 1422, 23/12/2015 n. 1912 e 22/06/2023 n.723

Le patologie trattabili in regime di convenzione sono identificate nel seguente elenco:

Patologie da trattare in urgenza:

- Intossicazione da monossido di carbonio (CO)
- Malattia da decompressione
- Embolia gassosa
- Gangrena gassosa e infezioni necrosanti dei tessuti molli
- Gangrena umida
- Lesioni da schiacciamento, sindrome compartimentale
- Trombosi dell'arteria della retina o di branca
- Anemia severa (nell'impossibilità di trasfusione)

Patologie da trattare non in urgenza (routine):

- Infezione acuta e cronica dei tessuti molli a varia eziologia
- Ulcere arteriose degli arti inferiori e vasculiti
- Ulcere delle estremità inferiori nel diabetico
- Ulcere venose
- Ulcere da compressione
- Osteonecrosi asettica
- Fratture a rischio (chiuse con vascolarizzazione terminale o esposte in tutte le altre ossa)
- Lesioni tissutali post-radioterapia (osteoradionecrosi, ulcere, enteriti, cistiti)
- Osteomieliti croniche refrattarie
- Ipoacusia improvvisa e trauma acustico e/o sordità improvvisa di origine traumatica o vascolare
- Parodontopatie (e parodontite)
- Sindrome algodistrofica
- Retinite pigmentosa

TERAPIE E PRESTAZIONI NON URGENTI

Le prestazioni di ossigenoterapia iperbarica vengono effettuate in regime ambulatoriale, programmando i trattamenti con i Clienti e in regime di emergenza/urgenza per i pazienti inviati dalle strutture di ricovero e cura.

I trattamenti di routine vengono prestati a cadenza giornaliera (1 al giorno) per 5 giorni alla settimana, salvo deroghe concordate per situazioni particolari. Il Cliente contatta l'Istituto personalmente o telefonicamente (045 6300300) e la Segreteria consegna o invia al Cliente stesso un modulo prestampato contenente le modalità per accedere alla terapia, (compresa la necessità di alcuni esami quali ECG e RX torace) e per la corretta compilazione della ricetta. Ottenuta la prescrizione dal Medico specialista, il Cliente la invia all'Istituto **tramite e-mail** per far controllare l'esattezza dei dati e successivamente gli viene fissato un appuntamento (data e ora) per la visita medica di avvio e comunicato il giorno per l'inizio della terapia.

All'arrivo in Istituto il Cliente viene accolto in Segreteria che provvede a:

- accertare la validità della documentazione di richiesta della terapia
- registrare sul computer i dati personali e clinici, nel rispetto della normativa vigente.
- fotocopiare la documentazione clinica.

Per ogni impegnativa è previsto il pagamento di un ticket o l'esenzione secondo le norme legislative vigenti. La Segreteria provvederà a fornire le indicazioni al riguardo e assegnerà a ciascun utente un armadietto dotato di serratura nel quale riporre i propri oggetti durante la terapia. Il Cliente viene preso quindi in carico da una Infermiere, che provvederà anche a mettere a disposizione - ove necessario - una sedia a rotelle o una barella. L'Infermiere illustrerà le modalità di svolgimento della seduta di terapia e accompagnerà il Cliente a visionare una camera iperbarica e quindi ad un Medico responsabile per la visita di avvio alla terapia.
L'inizio del ciclo di terapia avverrà di massima il giorno successivo.



TERAPIE DI EMERGENZA E D'URGENZA

L'Istituto resta disponibile per le terapie d'emergenza ed urgenza, riconosciute dalla normativa regionale, tutti i giorni, 24 ore su 24. La documentazione richiesta per le suddette terapie è la seguente:

- richiesta dello Specialista del Pronto Soccorso o del Reparto di degenza di una o più sedute di OTI redatta sul modulo di accettazione del P.S. o sul ricettario regionale.
- Radiografia standard del torace
- Elettrocardiogramma
- Eventuali altri esami concordati tra il Reparto e l'Istituto

L'emergenza non richiede il pagamento del ticket da parte del paziente.

COSA PORTARE IL PRIMO GIORNO

- Tessera sanitaria
- Richiesta del Medico SPECIALISTA SSN su carta intestata della struttura accredita riportante il numero delle sedute e ricetta\e SSN Medico di Medicina Generale (MMG) (con biffatura "S" di suggerita) ogni 8 sedute proposte
- Radiografia del torace di data non superiore a sei mesi
- Elettrocardiogramma di data non superiore a sei mesi

Eventuale altra documentazione supplementare:

- Lettere di dimissioni ospedaliere recenti
- Esami strumentali recenti relativi alla propria patologia
- Copia di cartelle cliniche di recenti ricoveri



N.B.: I clienti sono pregati di informare i Medici Responsabili dell'Istituto sul decorso della loro patologia, specie nel caso di intervento chirurgico o di nuovi accertamenti diagnostici.

PER GLI STRANIERI
Ricordiamo di portare un documento di identità (passaporto o altro documento equivalente)
FOR FOREIGNERS
Wesuggest to bring an identification document (for extra-UE a passport is required)

IL CONSENSO INFORMATO ALLA TERAPIA

L’accesso alla terapia è vincolato al rilascio dell’autorizzazione al trattamento dei propri dati sensibili, firmando l’apposito modulo in segreteria durante l’accettazione in conformità al regolamento europeo sulla protezione dei dati personali (GDPR EU 2016/679). Inoltre il cliente dovrà esprimere il “consenso informato” alla effettuazione della terapia stessa, che sarà dato solo quando il cliente si sentirà sufficientemente informato dal medico sul tipo di terapia che dovrà effettuare, sui rischi esugli effetti collaterali che possono presentarsi.

Il consenso verrà espresso con la sottoscrizione dell’apposito modulo consegnato e illustrato in sede di visita di avvio, contenente anche l’indicazione della o delle persone autorizzate a richiedere notizie sulle proprie condizioni di salute.

LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

L’Istituto Iperbarico ha adempiuto a tutti gli obblighi previsti dal GDPR (EU) 2016/679 e ha adottato tutte le adeguate misure di sicurezza per garantire, nell’organizzazione delle prestazioni, il rispetto dei diritti e delle dignità degli interessati, nonchè la massima protezione dei dati personali trattati.

L’Istituto Iperbarico si impegnerà nel tempo a mantenere efficienti tali misure di sicurezza ed istruito il proprio personale per la massima garanzia dell’utenza.



PREPARAZIONE ALLA VISITA DI AVVIO E ALLA SEDUTA DI OSSIGENOTERAPIA IPERBARICA

Già dalla prima visita il medico e gli infermieri metteranno al corrente ciascun utente che per accedere alla terapia è molto importante, ai fini della sicurezza personale ed altrui, osservare le seguenti norme comportamentali:

- Non introdurre assolutamente in camera accendini, fiammiferi, telefoni cellulari, penne stilografi- che, pile, radio, torce, armi, orologi, chiavi con batteria, scaldamani e in generale qualunque oggetto estraneo alla terapia. Tali oggetti, comprese borse ed altre cose non necessarie alla terapia, vanno sempre depositati prima di accedere alle camere, negli armadietti messi a disposizione negli spogliatoi. **L'Istituto non si assume responsabilità in caso di smarrimento o furto di tali oggetti.**
- È assolutamente vietato portare o mettere creme, gel o qualsiasi cosmetico in generale (profumi, dopobarba, detergenti disinfettanti, brillantina, lacche, ecc.). Inoltre non si deve mettere nè portare materiale di medicazione chirurgica a base di sostanze grasse e/o alcooliche.
- Gli utenti sono pregati di entrare nella zona delle camere iperbariche, indossando il camice e gli zoccoli forniti, solo dopo che l'infermiera avrà autorizzato l'ingresso annunciando l'inizio della terapia.
- Gli utenti non autonomi (in carrozzina o che utilizzano ausili per la deambulazione), possono usufruire dell'aiuto del personale infermieristico, che provvederà anche a sistemare negli appositi alloggiamenti le stampelle ed i bastoni.
- Dopo l'entrata in camera iperbarica ogni utente è pregato di prendere posto e di ricontrollare di non aver introdotto inavvertitamente oggetti pericolosi alla terapia (vedi punto 1). Per qualsiasi necessità rivolgersi al Medico o all'infermiere assistente.
- Durante la terapia e' vietato manipolare tubi, maschere, erogatori ed altre parti della camera. Per ogni problema o dubbio, interpellare il Medico assistente in camera.
- Gli utenti sono cortesemente pregati di utilizzare le coperte ed i cuscini forniti dall'Istituto; in caso di ulteriori necessità possono essere richiesti al personale.
- Ricordiamo che e' vietato a parenti ed amici entrare nella sala terapie, soprattutto durante le terapie.
- In tutta l'area dell'Istituto Iperbarico è assolutamente vietato fumare. (È consigliabile non fumare prima e dopo la OTI per almeno un'ora!)
- Per effettuare la terapia non sono richieste restrizioni alimentari particolari e non è richiesto il digiuno, tranne che limitare l'uso di bevande gassate e pasti eccessivamente abbondanti.

Gli utenti sono pregati di avvertire il più presto possibile la Segreteria dell'Istituto della loro assenza. In caso di assenze ripetute per due o più volte l'Istituto si riserva la possibilità riprogrammare il "Piano voli".

MODALITÀ DELLE PRESTAZIONI

L’utente dovrà presentarsi in Istituto 15 minuti prima della terapia, salvo i casi nei quali sia stato informato dalla Segreteria di arrivare ad un orario determinato per una visita di controllo o per una medicazione. Durante la terapia è garantita la presenza all’interno della camera di un Medico o infermiere con una specifica preparazione che, durante il trattamento provvede ad assistere gli utenti in tutte le necessità sanitarie che si verificano come per esempio attuare le manovre di compensazione, indossare e togliere la maschera, regolare il flusso dell’ossigeno, ecc.

All’inizio della seduta iperbarica, chiamata “compressione”, il cliente:

- avverte una sensazione di chiusura delle orecchie che necessita di una manovra di “compensazione”, spiegata e provata durante la visita di avvio. È assolutamente necessario che il paziente comunichi al Medico o infermiere assistente eventuali difficoltà nella compensazione, sensazioni dolorose e ogni altro disturbo che dovesse verificarsi durante la seduta;
- Rileva una sensazione di caldo dovuta all’aumento della temperatura durante la compressione dell’aria in camera;
- Indossa, al momento segnalato dal Tecnico iperbarico, una maschera attraverso la quale respira ossigeno al 100% per un periodo di 24 minuti, dopo i quali toglie la maschera e respira aria ambiente per 5 minuti. Questo ciclo si ripete per tre volte.

Alla fine del trattamento, durante il periodo chiamato “decompressione”, il Paziente avverte una sensazione di fresco dovuta alla diminuzione della temperatura della camera per la riduzione della pressione ambientale.

Durante la permanenza in camera gli utenti sono pregati di non toccare o manomettere qualsiasi strumento e di rimanere seduti al proprio posto, salvo autorizzazione del Medico o infermiere assistente.

LE VISITE

Durante il ciclo di ossigenoterapia iperbarica, il medico è a disposizione dei pazienti per eventuali visite di controllo, qualora si presentino dubbi, problemi o particolari necessità.
Al termine del percorso terapeutico è prevista una visita conclusiva, da effettuarsi preferibilmente il giorno precedente l'ultima seduta, presentandosi in Istituto con mezz'ora di anticipo rispetto all'orario della terapia.
L'ultimo giorno verrà consegnata al paziente una relazione medica conclusiva destinata ai medici curanti.

LA VISITA EXTRA

Per verificare a distanza di tempo i risultati della terapia, il medico che ha effettuato la visita conclusiva potrà richiedere al paziente di tornare in Istituto per un'ulteriore visita di controllo, che sarà completamente gratuita, previo accordo con il paziente.

IL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Al termine delle sedute di terapia proposte sarà consegnato all'utente un questionario anonimo da compilare per esprimere il proprio gradimento sull'ambiente, sul personale, sull'organizzazione, in generale, dell'Istituto e da depositare nella apposita cassetta situata nel corridoio degli spogliatoi. Chiediamo a tutti gli utenti di dare liberamente un giudizio. L'analisi dei questionari rappresenta per noi l'opportunità di soddisfare al meglio le esigenze della clientela, attraverso consigli, suggerimeti o reclami.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Gli utenti possono presentare osservazioni, suggerimenti o reclami rivolgendosi direttamente al personale della segreteria, compilando l'apposito modulo disponibile presso l'accettazione oppure tramite il questionario di gradimento.
Le segnalazioni vengono esaminate secondo le procedure interne dell'Istituto, al fine di individuare eventuali azioni correttive e migliorare il servizio.
Per i reclami è prevista una risposta scritta entro un termine massimo di 30 giorni dalla presentazione.

TEMPI DI ATTESA

L'**Istituto Iperbarico di Villafranca** ha strutturato e organizzato la propria attività in modo da dare risposta nel più breve tempo possibile alle richieste del cittadini che si rivolgono all'Istituto. Pertanto la visita di avvio delle terapie di routine, che costituisce il primo raccordo fra il Centro e il paziente, viene effettuata entro pochi giorni e comunque nel limite di una settimana dalla richiesta.
Nel caso di terapie richieste da strutture di ricovero per indicazioni di urgenza/emergenza, l'Istituto garantisce l'effettuazione della terapia nei tempi concordati con i Curanti e comunque entro 60 minuti dalla richiesta.

IL SERVIZIO E LA QUALITÀ

L'introduzione della **"CARTA DEI SERVIZI"** punta a migliorare il rapporto fra la struttura sanitaria ed il cittadino, che viene considerato "Cliente", illustrando in modo esplicito gli aspetti organizzativi del servizio e le componenti strutturali, umane e tecnologiche che ne fanno parte. Sotto un altro aspetto essa costituisce uno dei fattori essenziali per definire, mantenere ed incremen- tare la capacita' di garantire standard di qualita' riconoscibili e misurabili, producendo nel contempo una evoluzione culturale e gestionale, in linea con le norme legislative e con gli indirizzi etici in campo
sanitario.

IL NOSTRO ISTITUTO HA PROMOSSO LA REALIZZAZIONE DI UN "SISTEMA QUALITÀ" CONFORME AI REQUISITI DELLA NORMATIVA UNI EN ISO 9001, CERTIFICATO DA DNV (DET NORSKE VERITAS).

INDICATORI DI QUALITÀ

Servizi per clienti con ridotta mobilità

- assenza di barrierearchitettoniche
- presenza di barelle
- presenza di carrozzine
- accessibilità a tutti i servizi
- trasporto con ambulanze ospedaliere e mezzi di Associazioni di volontariato

Servizi per i clienti e gli accompagnatori

- parcheggio esterno
- ampia sala di attesa
- spogliatoi separati e capaci
- presenza di distributore di bevande e snack
- presenza di servizi igienici, anche per disabili
- possibilità di sottofondo musicale

Verifiche del sistema qualità

Verifiche interne ed esterne sul sistema qualità e Riesame della Direzione sui fattori di qualità: 1 ogni 6 mesi

Annualmente è fatto un riesame da parte della Direzione

Attraverso l'analisi degli indicatori riguardanti gli indici di gradimento dei clienti, la griglia dei tempi di attesa, le osservazioni provenienti dagli utenti e le non conformità riscontrate.
La Direzione, unitamente al Referente per la qualità, si impegna a definire le azioni idonee per il miglioramento continuo degli aspetti organizzativi, sanitari e tecnici.

PRENOTARE L'OSSIGENOTERAPIA: COSA OCCORRE

- Documentazione necessaria per la prenotazione
- Tessera sanitaria
- RX torace (max 6 mesi)
- Elettrocardiogramma (max 6 mesi)
- Documentazione clinica precedente (RX, RM, TAC, scintigrafie, audiometria, ecc.)
- Impegnativa del Medico SPECIALISTA SSN su ricetta SSN ogni 8 sedute proposte
- Eventuale documentazione per esenzione ticket



ISTITUTO IPERBARICO

Via Francia, 35 37069 Villafranca di Verona (VR)

Tel: 045 6300300 - info@istitutoiperbarico.com

www.istitutoiperbarico.com