

Il feedback ricevuto dai pazienti è uno strumento indispensabile per il miglioramento dei servizi offerti alla cittadinanza pertanto Ravenna 33 ha predisposto diverse modalità di raccolta feedback:

- moduli cartacei disponibili presso la reception al piano terra
- l'invio via mail di questionari di Customer Satisfaction a seguito di ogni prestazione eseguita.

PRESENTAZIONE DI RECLAMI E SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO

L'Utente che intende presentare un reclamo o segnalare un disservizio può:

- segnalare, appena avvenuto, il disservizio di persona rivolgendosi direttamente alla Responsabile Infermieristica o rivolgendosi all'Accettazione
 - inviare una mail alla segreteria di Ravenna 33 (segreteria@ravenna33.it) alla c/a della Direzione Generale
 - compilare il modulo reclami disponibile presso la Reception
 - inviare una lettera di reclamo alla Direzione Generale di Ravenna 33
- I reclami scritti e le segnalazioni di disservizio (queste ultime sono registrate dagli operatori su apposita modulistica) vengono inviati alla Direzione Generale che li gestisce direttamente o tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

INFORMAZIONE

Il sito internet www.ravenna33.it è il nostro principale strumento di comunicazione con la cittadinanza; è lo spazio in cui raccontiamo chi siamo, i servizi che offriamo e forniamo informazioni più approfondite sulle prestazioni offerte e sulla struttura stessa. Dal sito è possibile, scaricare documenti aggiuntivi come l'informativa sulla privacy e le indicazioni necessarie in preparazione di alcuni esami specifici. Altri strumenti di informazione verso la collettività sono il Magazine "Trentatre" che esce semestralmente in forma cartacea e altresì scaricabile dal sito. Sui social network sono presenti le novità più recenti.



[FACEBOOK.COM/RAVENNA33](https://www.facebook.com/RAVENNA33)



[@RAVENNA33POLOSANITARIO](https://www.instagram.com/RAVENNA33POLOSANITARIO)

RAVENNA 33

Via Secondo Bini 1
48124 Ravenna
tel. 0544-505900

e-mail: segreteria@ravenna33.it
www.ravenna33.it

Direttore Sanitario: Dr. Massimo Cirilli

AUTORIZZAZIONE SANITARIA P.G. 104520/2020 del 17/06/2020



CDS n2 del 31/12/2022



CARTA DEI SERVIZI

Ravenna 33 tiene le persone al centro, offrendo prestazioni qualificate, tecnologia e professionalità. Valorizzare la centralità della persona, in un'epoca in cui l'esigenza di salute è in costante crescita. Da sempre questo è l'obiettivo del Polo Sanitario Ravenna 33 che offre prestazioni qualificate, in un ambiente confortevole e con elevate competenze professionali. Aperto nel 2012, il moderno polo sanitario si trova in una posizione strategica della città, all'interno di un edificio di quasi 4 mila metri quadrati, che garantisce spazi ampi, luminosi e accoglienti, impianti e apparecchiature moderne, percorsi semplici e funzionali per garantire all'utente tranquillità e un'esperienza positiva.

Oggi più di 100 medici collaborano con Ravenna 33 che è in grado di erogare servizi in oltre 40 Specialità mediche, con una media di più di 300 prestazioni sanitarie ogni giorno. Non solo professionisti estremamente competenti ma anche eccellenza tecnologica sono alla base della continua ricerca di Ravenna 33 per offrire il miglior servizio al cittadino sul territorio. Ravenna 33 è aperta tutta la settimana, sabato e domenica inclusi, per venire incontro alle esigenze delle persone. Ravenna 33 opera per fornire alla comunità servizi diagnostici e terapeutici di qualità e per garantire al paziente le migliori cure possibili, privilegiando, nell'organizzazione ospedaliera, il rapporto umano e, al tempo stesso, rispettando la volontà, le esigenze e le aspettative dell'utente.

Per questo, si impegna a mantenere fedeltà ai seguenti principi:

UGUAGLIANZA

Ogni paziente ha diritto di ricevere le cure mediche ed i servizi più appropriati, in grado di soddisfare i propri bisogni, senza discriminazione di età, sesso, nazionalità, religione o condizione sociale

IMPARZIALITÀ

I comportamenti verso le persone sono ispirati da criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, intesa come assenza di qualsiasi discriminazione verso gli utenti e/o di limiti all'accesso al servizio.

CONTINUITA'

Gli operatori hanno il dovere di assicurare la continuità e la regolarità delle cure, senza interruzioni, se non nei casi previsti dalla normativa di settore.

DIRITTO DI SCELTA

L'utente deve poter prendere liberamente le proprie decisioni riguardo alla scelta del professionista a cui rivolgersi, alle cure proposte dai sanitari e al proprio percorso di guarigione.

INFORMAZIONE

Si garantisce all'utente un'informazione corretta, chiara e completa. Al tempo stesso, tutti coloro che operano nelle strutture sono tenuti al segreto professionale riguardo ai degenti, a ciò che li riguarda o di cui vengano a conoscenza nello svolgimento del proprio lavoro. Le informazioni e i dati acquisiti dal personale sono trattati secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

PARTECIPAZIONE

Al paziente è riconosciuto il diritto di essere coinvolto nella progettazione del servizio attraverso l'informazione, così come la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni ricevute o di fornire suggerimenti per il miglioramento del servizio e delle prestazioni sanitarie.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario (la soddisfazione dell'utente), cercando di ottenere il miglior rapporto possibile tra risultati e risorse impiegate (ovvero senza sprechi e costi inutili) e tra i risultati attesi e quelli raggiunti.

ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

La struttura è aperta nei seguenti orari:

lunedì- venerdì: ore 8,00 alle ore 20,00

sabato: ore 8.00 alle ore 14,00

domenica: ore 8.30 alle ore 12,30

è possibile effettuare prenotazioni direttamente presso la struttura, chiamando il numero 0544.505900 oppure online <https://www.ravenna33.it/prenota-online/>

In Libera Professione

È possibile accedere alle prestazioni anche a pagamento: se sono erogate in regime di Libera Professione (previa libera scelta del paziente), sono a totale carico dell'utente. Solo l'accesso tramite Libera Professione permette di rivolgersi nominalmente ad uno specialista.

Convenzione con il SSN

Ravenna 33 è convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale: l'utente è tenuto al pagamento del ticket nei casi previsti dalla normativa vigente. Per effettuare una visita o una prestazione in convenzione, è necessaria la prescrizione medica e tessera sanitaria ma la prenotazione o la modifica dell'appuntamento è effettuabile unicamente tramite CUP e farmacie.

Medico d'équipe

Il "Medico d'équipe" è un modo di fare sanità privata che noi riteniamo "sostenibile". Il cittadino ha la possibilità di prenotare prestazioni mediche, a tariffe agevolate: è infatti Ravenna 33 a proporre il professionista più indicato. Il paziente può chiamare direttamente il nostro centro, senza necessità di impegnativa, minimizzando le attese.

Convenzioni

Ravenna 33 ha sottoscritto numerose convenzioni con assicurazioni, fondi ed enti di varia natura per offrire prestazioni e servizi sanitari secondo condizioni specifiche concordate con la struttura. Sono inoltre attive convenzioni con organizzazioni e società sportive, del territorio.

GLI IMPEGNI

Ravenna 33 si impegna a fornire alla comunità prestazioni sanitarie di elevata qualità utilizzando apparecchiature mediche moderne in un ambiente confortevole sia fisicamente gli spazi sono ampi e luminosi, puliti e dotati di sedute comode e funzionali volti a creare un ambiente sereno e rilassante.

Cortesie e disponibilità del nostro staff e dei professionisti che collaborano con la struttura sono elementi chiave dell'esperienza a Ravenna 33. Il tempo delle persone che si rivolgono a Ravenna 33 è prezioso e come tale viene trattato: cerchiamo sempre di rispettare gli orari, allertando i pazienti di eventuali ritardi, è possibile prenotare quasi tutte le prestazioni offerte entro 15 gg. I referti delle prestazioni specialistiche sono consegnati al termine della visita mentre immagini e referti della Diagnostica per immagini sono disponibili a partire dal terzo giorno dopo l'esame.

Per gli interventi in Day Surgery è possibile richiedere copia della propria cartella clinica direttamente in segreteria.