



Biennale delle Arti e delle Scienze del Mediterraneo
Associazione di Enti Locali per l'Educational, la Cultura e la Legalità accreditata MIUR

Ente Riconosciuto Regione Campania
Decreto n. 5 dell'8.2.2018 (DPR 361/2000, DPGRC 619/2003)

Biennale delle Arti e delle Scienze del Mediterraneo

Associazione di Enti Locali per l'Educational, la Cultura e la Legalità accreditata MIUR

Ente Riconosciuto Regione Campania

Decreto n. 5 dell'8.2.2018 (DPR 361/2000, DPGRC 619/2003)



SERVIZI INTEGRATI PER I CITTADINI, GLI ENTI LOCALI, IL TERRITORIO



BIMED WE CARE

La cura della persona

In una visione

di terapia orientata

AL BENESSERE

Ente Riconosciuto Regione Campania Decreto n. 5 dell'8.2.2018 (DPR 361/2000, DPGRC 619/2003)

Via della Quercia 68 - 84080 Capezzano di Pellezzano (SA) - tel. 089 2964302/3 - tel./fax 089 2751719

www.bimed.net - info@bimed.net

BIMED We care, come insieme, come parti distinte e non distanti, come noi che ha a cuore più che a calcolo, come avere cura come esserci a ad esistere altro dall'essere a vivere; riposizionando pratiche, scienze e coscienze, tra mondi e saperi in bilico, ma che si indirizzano congiuntamente alla ricerca attiva di un accordo che qualifica non solo il dialogo con gli altri, ma innanzitutto il dialogo interiore, proprio perché il dialogare è matrice generativa della coscienza di...nuovo, essenza alla costruzione e ricerca condivisa dell'accordo all'esserci bene, al buon vivere.

In questa prospettiva, **BIMED We care**, scopre, inventa e diventa anche ricerca&azione&esperienza, dà fiducia e speranza di responsabilità umana oltre che professionale, navigando nelle marginalità e nelle prossimità, tra centro e periferie, uomini e territori, corpo e mente, sviluppando, conversazione, narrazione e dialogo nella comunicazione e nella azione interdisciplinare ed interistituzionale.

BIMED We care unitamente alla tutela e crescita della dimensione fisica ed organica della salute, nell'ottica delle scienze psicologiche del benessere, sostiene e promuove la psicologia positiva, come azione verso pratiche e prassi tese all'iniziativa concreta e alla ricerca intersettoriale di determinanti alla Salute, al Benessere, all'Esistenza da una maggiore capacità di essere uomo dall'esserci di fronte all'altro uomo ed al Mondo;

*Per questo, presso gli ambulatori del progetto **BIMED We care**, si potranno effettuare valutazioni e consulenze professionali medico multispecialistiche indirizzate all'analisi ed alla valutazione diagnostico terapeutica ed al recupero funzionale; incontri, colloqui e consulenze specialistiche al disagio psicologico e psichico, orientate alla cura ed al benessere psicologico individuale e gruppale, sulla base di principi e modelli già riconosciute e validati scientificamente ed in uso sia presso luoghi del DSM ASL SALERNO, che presentate e riconosciute nella loro validità al convegno europeo di Psicologia-Mosca 2018, indirizzate alla ricerca quali quantitativa dei determinanti al Benessere, su cui attivare azioni di cura psicologica, psicoterapica ed educazione e riposizionamento psicorelazionale al vivere (Corpo fisico) ed all'Esistere (Corpo sociale: la mente, tra cognitività, emotività e socialità); attività di formazione ed educazione condivisa con le branche specialistiche mediche, della scuola e della società civile per nuove forme di conoscenza, sapere e scuola indirizzate alla cura.*

In buona ed in linea e coerenza con il pluriennale impegno assunto **BIMED, con We care** continua a voler riportare ed accompagnare la persona al centro dell'impegno alle azioni indirizzate al benessere ed alla cultura del buon vivere non solo come assenza di malattia, ma come esserci tra *corpo, psiche, polis e kosmos*, in una quaternalità capace di sostanziare l'uomo dall'umano.

BIMED We care ribadisce che la persona deve assumere ruolo centrale nel processo di evoluzione sociale e culturale definito SALUTOGENESI, in altri termini sancisce ulteriormente va che il concetto di cura, deve rappresentare ulteriore conoscenza e la presa di coscienza di una responsabilità prima umana che professionale sul conseguimento e mantenimento della Salute e del Benessere che oltre alla dimensione dell'IO si indirizzasse ed attuasse al NOI.

BIMED We care intende sostenere con rinnovato impegno i tentativi di omologazione dell'IO per un Noi fatto di apparentemente uguali, che ha fortemente indebolito le istanze di riconoscimento e validazione delle individualità, un IO ed un Noi erroneamente più bisognosi di calcolo che di cuore, in un processo vizioso e virtuale che ha contaminato i mondi del sapere (Scuola, Sanità in primis) verso l'egida della tecnocrazia allontanandosi dall'umanesimo, con vittime illustri ancor più tra cui le discipline psicologiche sempre più affamate di "scienza", che di coscienza.

Con **BIMED We care** pensare alla salute deve necessariamente vedere sinergie tra persone e professionisti, impegnati nella ricerca & azione & esperienza di possibili ulteriori determinanti (specifici ed aspecifici) non solo di riabilitazione intesa come (ridare funzione verso determinati compiti) ma anche di capacitazione intesa come ricalcolo e riposizionamento tra mondi e saperi in bilico, ove per questo essere ancor più presenti prima che potenti, a conoscere e riconoscere esperienze doti come dote per la salutogenesi, per il benessere capace di benesserci.

Gli ambulatori e le altre dimensioni operative di **BIMED We care** sociali potranno evolvere verso la possibilità di definirsi oltre luoghi, e come parte di un tutto rappresentato dal benessere come dimensione fatta di luoghi e tempi educati tra sapere, sapere essere, saper fare e saper stare insieme, magari "fantasticando con Rodari verso "dispensari al benesserci, alla salute psicofisica".

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 la nostra struttura, i servizi che forniamo, gli obiettivi e gli strumenti di controllo che ci siamo prefissi per erogare un servizio sanitario di qualità.

Si tratta quindi soprattutto di uno strumento di tutela delle esigenze di coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi.

L'obiettivo che questo documento si pone è duplice: illustrare dettagliatamente i servizi che il sistema Bimed We Care offre all'utente per metterlo in condizioni di scegliere in modo idoneo e consapevole, e testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, obiettivo per raggiungere il quale ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

A disposizione per ogni chiarimento.

La Direzione

Bimed We Care è un articolato sistema territoriale che ha per obiettivo quello di porre al centro del nostro tempo e dello spazio della vita *la persona* e la cura della *persona*. In particolare, Bimed We Care è un sistema rivolto alle fasce deboli del Mezzogiorno, a territori come le aree interne e marginali, agli anziani, agli infanti, alle famiglie, alla scuola e al mondo del lavoro, al contesto che potrà giovare organicamente dell'affiancamento che poniamo in essere al Sistema Sanitario Nazionale nell'intento di partecipare il Welfare rispettando appieno quanto sancito dalla Costituzione per quel che attiene alla salute del singolo e della Comunità.

Ora vi trovate nella sede cabina di Regia di Bimed We Care, uno dei dieci ambulatori in cui si dirama il sistema, un insieme di luoghi dedicati alla salute in cui operiamo perché la cura della persona sia una scelta che rende coeso il territorio e pone i cittadini in una dimensione di agio rispetto alla medicina pienamente intesa come il cammino che preserva il corpo e l'anima promuovendo una serena visione del divenire che resta l'orizzonte della nostra esistenza.

Bimed We care unitamente alla tutela e crescita della dimensione fisica ed organica della salute, nell'ottica delle scienze psicologiche del benessere, sostiene e promuove la psicologia positiva, come azione verso pratiche e prassi tese all'iniziativa concreta e alla ricerca intersettoriale di determinanti alla Salute, al Benessere, all'Esistenza da una maggiore capacità di essere uomo dall'esserci di fronte all'altro uomo ed al Mondo;

*Per questo, presso gli ambulatori del progetto **Bimed We care**, si potranno effettuare **valutazioni e consulenze professionali medico multi specialistiche** indirizzate all'analisi ed alla valutazione diagnostico terapeutica ed al recupero funzionale; **incontri, colloqui e consulenze specialistiche al disagio psicologico e psichico**, orientate alla cura ed al benessere psicologico individuale e gruppale, sulla base di principi e modelli già riconosciute e validati scientificamente ed in uso sia presso luoghi del DSM ASL SALERNO, che presentate e riconosciute nella loro validità al convegno europeo di Psicologia-Mosca 2018, indirizzate alla ricerca quali quantitativa dei determinanti al Benessere dalla Recovery clinica e personale, su cui attivare azioni di cura psicologica, psicoterapica e di educazione e riposizionamento psicorelazionale al vivere (Corpo fisico) ed all'Esistere (Corpo sociale: la mente, tra cognitività, emotività e socialità); **attività di formazione ed educazione condivisa** con le branche specialistiche mediche, della scuola e della società civile per nuove forme di conoscenza, sapere e scuola indirizzate alla cura.*

Gli ambiti connotativi della nostra opera e alcuni dei servizi che Bimed We Care ha articolato nelle province di Salerno e Avellino:

- Screening epidemiologici, indagini di campo e computazione dati per la salute di contesto
- Psicologia e psicoterapia
- Diagnosi e terapia Autismo, DSA, BES e collegati inerenti la salute e l'apprendimento
- Logopedia
- Centro antifumo e contro l'alcolismo
- Endocrinologia e diabetologia
- Dietistica, prevenzione e cura dell'obesità
- Urologia
- Cardiologia
- Ortopedia
- Fisiatria
- Dermatologia
- Musicoterapia e arteterapia
- Neurologia e neurofisiologia
- Psichiatria e Salute Mentale
- Psicogeriatría
- Centro di ascolto per la prevenzione della violenza di genere
- Osteopatia
- Neuropsichiatria
- Consulenza educativa per le famiglie
- Assistenza domiciliare per anziani e affetti da problematiche neurodegenerative

Bimed We Care si occuperà anche di analisi dei bisogni nelle aree interessate dal progetto e della continua attivazione di processi educativi volti a prevenire il disagio, l'uso di droghe, l'alcolismo, la violenza di genere, l'anoressia, la bulimia e il sovrappeso.

Bimed We Care è un sistema di terapia medica e cura psicologica orientato verso il paesaggio umano in cui cresce e evolve la salute intesa non solo come assenza di malattia ma come benessere e qualità di vita, con al centro del suo interesse la persona prima del paziente. Promuoviamo e investiamo nell'interazione con la cura perché la salute è il bene ineludibile su cui poggiare il cammino del presente verso il futuro

MISSION

Il sistema Bimed We Care ha come obiettivo quello di porre al centro della propria attività l'esigenza della persona, il suo stato di salute, nel rispetto della dignità e della privacy, con l'attenzione umana e la competenza professionale necessarie a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura. Per meglio perseguire tale obiettivo, Bimed We Care si avvale di un'equipe di professionisti che condivide e persegue il miglioramento della qualità attraverso l'analisi dei risultati e l'applicazione dei principi etici.

VISION

Il sistema Bimed We Care intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione del servizio, integrandosi con il Sistema Sanitario Regionale nella sfida continua volta all'abbattimento delle liste d'attesa nelle prestazioni sanitarie oltre ad essere un punto di riferimento specifico per ladiagnostica e la terapia orientate verso il benessere della persona. Bimed We Care ha un'articolazione territoriale che guarda con particolare attenzione alle aree interne e marginali e alle fasce deboli dell'ambito sociale

Gli **OBIETTIVI** del sistema Bimed We Care sono identificabili nei seguenti punti:

- garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi posti in essere e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate;

- adottare e mantenere un Sistema Qualità che porti all'accREDITAMENTO istituzionale e alla Certificazione di Qualità e al loro mantenimento;
- incontrare le esigenze del territorio e delle persone rispetto alle tipologie di prestazioni richieste, in collaborazione e interazione con l'ASL per quanto riguarda le attività accreditate, nell'obiettivo comune di promuovere la cultura della salute, in particolare per le prestazioni diagnostiche ambulatoriali, e le strategie volte a disseminare la cultura della cura e della prevenzione. La scelta di dedicarsi precipuamente alle aree interne e marginali, l'includere nella nostra idea di cura i meno abbienti e le fasce deboli del contesto sociale, sono principi fondamentali della nostra corretta risposta gestionale al progetto Bimed We Care non soltanto un sussidio all'attività pubblica ma l'integrazione complementare ad essa;

Atri obiettivi attengono alle garanzie che attengono al rispetto del tempo e della dignità della persona anche attraverso:

- la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi in tutti le sedi del sistema BimedWe Care;
- tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;
- il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
- la possibilità per le persone di conoscere e scegliere lo specialista a cui affidarsi;
- la refertazione immediata per le prestazioni diagnostiche;
- un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
- professionalità e cortesia da parte degli addetti e disponibilità a fornire informazioni;
- il rispetto della privacy;
- il raggiungimento e il mantenimento dello standard di prodotto e di servizio così come programmato, con il fine di perseguire un miglioramento continuo;

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La sede 1 del sistema Bimed We Care è situata interamente al piano terra è accessibile per i diversamente abili e quindi senza alcuna barriera architettonica. È dotata di una reception per l'accoglienza e il disbrigo delle pratiche burocratiche, di n. 2 ambulatori per visite e esami

diagnostici, sala di attesa e servizi predisposti anche per disabili come da norme vigenti.

Attualmente la Sede 1 si caratterizza per un'ampia gamma di prestazioni offerte in regime di libera professione ma con benefit e agevolazioni che consentono a tutti l'accesso alla cura. Il sistema Bimed We Care è un riferimento specialistico completo ed efficace per le esigenze delle persone.

Il sistema Bimed We Care si avvale di personale medico e paramedico specializzato, di attrezzature moderne ed efficaci, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati, per il perseguimento di diagnosi corrette.

CENNI STORICI

Il sistema Bimed We care nasce nel 2019 dall'esigenza di rideterminare nelle aree interne e marginali del Mezzogiorno una possibilità di cura e di prevenzione adeguata ai bisogni del nostro tempo, poi si estende in fase di definizione progettuale sino a sancire l'impegno accanto al SSN nei campi d'interesse volti al superamento del disagio giovanile derivanti da disturbi collegati all'autismo e a altre problematiche collegate all'apprendimento.

La modificazione del welfare, l'invecchiamento della popolazione e l'abbattimento verticale della tenuta demografica di questa parte del Paese (le aree interne e marginali) sono la base da cui siamo partiti per strutturare un sistema che oggi ci permette di offrire un ventaglio di servizi qualificato e articolato in un'area vasta a cui diamo la possibilità di sentire il valore della sussidiarietà posto in essere da un insieme di enti e istituzioni che affianco al Sistema Sanitario Nazionale operano per la salute delle persone e del territorio.

Il Sistema Bimed We Care da giugno 2020, con l'obiettivo di collegare il benessere alla cura della persona e nell'intento di collegare il valore del pensiero olistico a una cultura diffusa della prevenzione ha attivato l'erogazione di prestazioni diagnostiche relative a visite e indagini strumentali nelle principali branche specialistiche come, per esempio: allergologia, angiologia, cardiologia, dermatologia, diagnostica per immagini mediante ecografie, endocrinologia, fisiatria, neurologia e neurofisiologia, ortopedia, otorinolaringoiatria, psicologia e salute mentale etc.– Gli ambienti innanzi indicati rappresentano lo specifico a cui colleghiamo la nostra visione rispetto a un'idea di medicina in cui la persona nel suo insieme sente la cura come una determinate di benessere.

COME ARRIVARE alla Sede 1 Bimed We Care

Il centro è situato in Via della Quercia 68/70, 84080 Capezzano (SA) – locale terraneo. Situato a meno di un chilometro da Salerno si può raggiungere agevolmente con i mezzi pubblici dai diversi punti della città che fu sede della più antica Scuola Medica d'Europa e del Mondo. In automobile è possibile raggiungere il sito in circa 5 minuti da Baronissi, dista 5 Km dall'omonimo svincolo autostradale e 3 km dallo svincolo di Salerno Fratte.

ORARI DI APERTURA

La Sede 1 Bimed We Care è aperta dal LUNEDI al VENERDI dalle ore 7.30 alle ore 19.30, il SABATO dalle 8.00 alle 13.00.

Il Servizio Accettazione è aperto per informazioni dal LUNEDI al VENERDI dalle ore 8.00 alle ore 19.00, il SABATO dalle 8.00 alle 13.00.

Gli orari di apertura del SABATO possono variare nel periodo estivo e in quello natalizio.

Il servizio si doterà a breve di un sistema di Telemedicina ed è dotato di un sistema di consulenza telematica

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

La prenotazione delle prestazioni può essere effettuata dalle ore 8 alle ore 18.45 presso il Servizio Accettazione della Sede 1 Bimed We Care ovvero telefonicamente e a mezzo mail.

Le persone possono accedere a tutti i servizi del Centro e le prestazioni vengono erogate in regime privato con l'adesione a particolari condizioni che consentono alle fasce deboli e ai meno abbienti di vedersi garantite la diagnosi e le cure.

Per le prestazioni che lo richiedono (visite specialistiche e esami diagnostici) i referti vengono consegnati direttamente dal medico alla persona a erogazione avvenuta o attraverso altre modalità concordate.

Le persone che accedono alle prestazioni devono essere in possesso della richiesta medica compilata in tutte le sue parti. Per l'acquisizione dei servizi in ambito agevolato saranno richieste

specifiche documentazioni e/o autocertificazioni.

Al momento dell'accesso bisogna presentarsi in segreteria e consegnare la richiesta medica e adempiere alle procedure amministrative prepedeutiche l'acquisizione del servizio.

Le corresponsioni possono essere effettuate con bancomat e ogni altra forma opportunamente tracciata e tracciabile.

In caso di mancata effettuazione della prestazione, su richiesta, verrà rilasciata nota di accredito e rimborsato il dovuto.

I fruitori del servizio sono tenuti 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 anche telefonicamente o tramite fax ai numeri del centro durante gli orari di segreteria.

COMPITI DEL PERSONALE

Il personale è classificato in medico, paramedico, di segreteria e amministrativo.

Il personale medico si occupa delle viste specialistiche.

Il Direttore sanitario, sovrintende all'operato dei medici ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario.

Il personale paramedico è rappresentato da un infermiere di supporto al personale medico.

Il personale di segreteria svolge attività di informazione, accettazione, prenotazione, emissione di documentazione amministrativa e relativa riscossione secondo le direttive del direttore sanitario e del responsabile amministrativo.

L'amministratore unico è il legale rappresentante della struttura.

TEMPI DI ATTESA

Premesso che non è possibile determinare con precisione i tempi di attesa per l'accesso alle varie prestazioni del centro, garantiamo le visite specialistiche nei 7 giorni successivi alla prenotazione.

OBIETTIVI

Standard e indicatori di qualità

Identificabilità degli operatori: Il personale è fornito di apposito documento di identificazione, tenuto in evidenza.

Informare chiaramente e correttamente le persone sui servizi della struttura: Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Centro offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni.

Rispettare la dignità e la privacy delle persone: I dati personali delle persone sono custoditi nell'archivio del Centro e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate.

Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale.

Gli ambulatori al momento dell'erogazione della prestazione vengono tenuti costantemente chiusi.

I servizi igienici sono separati per gli uomini e per le donne e predisposti per i disabili.

Garantire professionalità: Il centro si avvale solo della collaborazione di personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge.

Il personale medico e paramedico viene istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida validate.

Il Centro si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati.

Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni.

Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate: Il Centro effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati.

La Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa si aggiornano continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valutano le opportunità di acquisizione.

Recepire le esigenze delle persone: Il Centro è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva.

Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo: Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato.

Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti delle persone, dei professionisti impegnati nel sistema BimedWe Care e degli obiettivi di miglioramento.

RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Il Centro 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 alla Direzione, tramite il punto segnalazioni e reclami che si trova presso l'accettazione.

La Direzione dopo avere fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 15 giorni.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DELLE PERSONE

Con frequenza semestrale il Responsabile per la Qualità analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, inoltrandoli alla Direzione che provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.

Il questionario sulla soddisfazione delle persone è allegato alla presente Carta dei Servizi: una volta compilato deve essere inserito nell'apposito contenitore situato presso l'accettazione.

RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal DL 517/93, in particolare l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini.
- Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

- DPCM 11/10/94 " Principio per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico " in G.U. n° 261 dell' 8/11/1994.
- DPCM 19/05/95 " Schema di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari ".
- Linee guida per la valutazione dei livelli minimi di qualità (struttura, organizzazione, tecnologia, professionalità) a garanzia dell'utente, affinché le strutture Pubbliche e Private assolvano in modo integrato alla domanda specifica dei cittadini della Campania.
- Norme Regionali di riferimento inerenti l'erogazione dei servizi sanitari