



Aut. san. n. 84 prot. n. 0080904 del 11.08.2022 e
succ.

CARTA DEI SERVIZI

VERSIONE N. 5 AGG. DD. 01/12/2024

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Il Decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito dalla legge 11 luglio 1995, n. 273, prevede l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione, di proprie "Carte dei servizi" sulla base di "schemi generali di riferimento"; per il settore sanitario lo schema di riferimento è stato adottato con DPCM del 19 maggio 1995 (G.U. del 31 maggio 1995, supplemento n.65).



Gentile Signora/Signore,

il documento che Lei sta leggendo è la Carta dei Servizi del Centro Medico Goriziano (di seguito CMG).

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 tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi.

L'obiettivo che questo documento si pone è duplice: illustrare dettagliatamente i servizi che il Centro Medico Goriziano offre all'utente per metterlo in condizioni di scegliere il servizio a Lui più idoneo, 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

INDICE

- 1. Presentazione e principi fondamentali.**
 - 1.1 Mission.**
 - 1.2 Vision.**
 - 1.3 Obiettivi.**
 - 1.4 Presentazione della struttura.**
 - 1.5 Principi Fondamentali.**
- 2. Informazione su attività e servizi.**
 - 2.1 Attività sanitarie e servizi erogati.**
 - 2.2 Orari.**
 - 2.3 Organizzazione.**
 - 2.4 Informazioni – Prenotazioni – Accettazione.**
- 3. Indicatori e standard di qualità.**
- 4. Tutela dei diritti e verifica.**
 - 4.1 Rispetto e tutela della privacy.**
 - 4.2 Segnalazioni e reclami.**
 - 4.3 Indagine sulla soddisfazione dei pazienti.**

**Allegati: modulo per segnalazione e reclami,
questionario informativo**

1. PRESENTAZIONE E PRINCIPII FONDAMENTALI

1.1 MISSION

L'obiettivo che ci siamo prefissi è quello di dare risposte alle esigenze di cura, assistenza, terapia ai nostri pazienti per riportarli al più alto stato di benessere possibile.

Per fare questo abbiamo selezionato con molta attenzione i nostri collaboratori, diversificando l'offerta delle prestazioni, creando percorsi di interazione tra specialità per dare un'assistenza a 360° ai nostri pazienti; abbiamo individuato una struttura centrale della città, ben servita da parcheggi ma anche comodamente raggiungibile a piedi e facilmente accessibile per i disabili; abbiamo realizzato un ambiente accogliente e con soluzioni volte al contenimento del consumo energetico, dotato di apparecchiature di ultima generazione perché siamo convinti che il miglior futuro di ciascuno possa essere costruito anche grazie alle tecnologie più innovative e che nel campo della ricerca e della sanità questo concetto è di fondamentale importanza.





1.2 VISION

La salute è il bene primario di ogni persona. Tutelarla non è un'opzione, ma un dovere imprescindibile per tutti; ciò che si può scegliere è il modo attraverso cui tutelarla. Ecco perché abbiamo deciso di realizzare un servizio a misura di paziente, che non sia condizionato da tempistiche legate alle logiche del mercato e del profitto orario. Siamo convinti che una visita debba durare tutto il tempo necessario ed essere effettuata con la massima attenzione e professionalità da parte del medico o del professionista che assiste la persona.





1.3 OBIETTIVI

Gli OBIETTIVI del CMG sono identificabili nei seguenti punti:
•Garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:

- La predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;
- Tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;

- Il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
- La possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista a cui affidarsi;
- La competenza dei professionisti;
- 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 di tutti gli addetti e disponibilità a fornire informazioni;
- Il rispetto della privacy;
- Il raggiungimento e mantenimento dello standard di prodotto e di servizio così come programmato, con il fine di perseguire un miglioramento continuo.

1.4 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il CMG si trova a Gorizia in via Cantore 2, al terzo piano, in una struttura accessibile ai disabili, senza alcuna barriera architettonica. È dotato di n° 3 ambulatori, una accettazione, una sala di attesa e servizi predisposti anche per disabili.

Il CMG si caratterizza per una gamma di prestazioni specialistiche offerte quali visite e accertamenti diagnostici al fine di fornire una valutazione adeguata e, se necessario, multidisciplinare della patologia.

Il CMG si avvale di personale medico specializzato, di attrezzature moderne ed efficaci, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati così da offrire la migliore risposta possibile.



1.5 PRINCIPI FONDAMENTALI

Il CMG dichiara che l'erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **EGUAGLIANZA ed IMPARZIALITÀ:** le prestazioni sono erogate senza distinzione di sesso, lingua, etnia, ceto sociale, religione ed opinioni politiche. I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, anche se va garantito il diritto alla differenza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione e promuovendo trattamenti che tengono conto delle specificità derivate dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla cultura e dalla religione;
- **CONTINUITÀ:** è garantita l'attuazione di un processo diagnostico e terapeutico che rispetta le indicazioni di appropriatezza definite da norme e regolamenti comunitari, nazionali e regionali;
- **DIRITTO DI SCELTA:** è tutelato il diritto di scegliere gli operatori che erogano il servizio;
- **APPROPRIATEZZA:** è garantito il diritto ad ottenere prestazioni "appropriate", ossia valide da un punto di vista tecnico-scientifico ed adeguate rispetto alle persone, alle circostanze e ai luoghi;
- **PARTECIPAZIONE:** è tutelato il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio;

•

·EFFICIENZA ED EFFICACIA: i servizi e le prestazioni sono forniti perseguendo un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni dell'utente. Per questo motivo tutte le prestazioni erogate fanno riferimento alla prassi clinica basata sulle evidenze scientifiche. L'efficacia viene ricercata attraverso l'adeguamento allo sviluppo della ricerca, della diagnosi, della terapia e dell'innovazione organizzativa. L'efficienza di organizzazione ed attività viene ricercata mediante percorsi e procedure gestionali in grado di garantire l'utilizzo ottimale delle risorse;

·RISPETTO DEI DIRITTI DELLA DIGNITÀ E DELLA RISERVATEZZA: in nessun modo le esigenze diagnostiche, terapeutiche ed organizzative devono compromettere il rispetto della persona. Ogni utente viene assistito con le attenzioni dovute al rispetto della persona e della sua dignità. Ogni rapporto con l'utente è improntato alla massima riservatezza;

·DEONTOLOGIA: viene assicurato il rispetto di tutte le norme che regolano la professione medica e le attività paramediche;

·CORTESIA E TRASPARENZA: alla base della gestione e del funzionamento del CMG viene posta la disponibilità ad interagire positivamente con l'utente cercando di indentificare i bisogni individuali e le azioni necessarie per un corretto utilizzo degli strumenti operativi e professionali disponibili.



2. INFORMAZIONI SU ATTIVITÀ E SERVIZI

2.1 ATTIVITÀ SANITARIE E SERVIZI EROGATI

- Dietologia - Nutrizione: colloquio, misurazioni, piano alimentare personalizzato, coaching nutrizionale;
- Medicina legale e delle assicurazioni: visita e parere medico legale;
- Ortopedia: visita specialistica, infiltrazioni articolari, lettura esami di laboratorio, kinesiotaping;
- Fisiatria: visita specialistica;
- Fisioterapia: terapie manuali, terapie fisiche, riabilitazione funzionale, ginnastica posturale;
- Osteopatia: trattamenti manipolativi osteopatici;
- Audiologia: visita specialistica;
- Otorinolaringoiatria: visita specialistica;
- Logopedia: colloquio, valutazione, trattamento, counseling genitoriale;
- Psicologia e Psicoterapia: colloqui di valutazione diagnostica, colloqui individuali di sostegno psicologico e di supporto psico-educativo, psicoterapia individuale, di coppia, familiare.
- Medicina interna: visita specialistica;
- Diabetologia: visita diabetologica.
- Agopuntura



2.2 ORARI

Il CMG riceve dal LUNEDI al VENERDI dalle ore 8.30 alle ore 19.00 ed il SABATO dalle 8.30 alle 12.30.

2.3 ORGANIZZAZIONE

•Direttore Sanitario:

Dott.ssa ELISABETTA GREGORIN, medico chirurgo specialista in Medicina Legale e delle Assicurazioni; iscr. Albo Medici Chirurghi di Gorizia n° 1046

•Legale rappresentante e Direttore Amministrativo:

Dott. LUCA BIGOT;

•DPO Data Protection Officer (Responsabile della protezione dei dati): AVV. SEBASTIANO MARKOVIC del Foro di Gorizia.



2.4 INFORMAZIONI - PRENOTAZIONI – ACCETTAZIONE

Attraverso la reception sono fornite le informazioni riguardanti le prestazioni offerte, gli orari di visita, i tempi di attesa, le garanzie, le tariffe e le modalità di pagamento.

Le prenotazioni delle prestazioni sanitarie possono essere effettuate direttamente alla reception o attraverso la via telematica o telefonica.

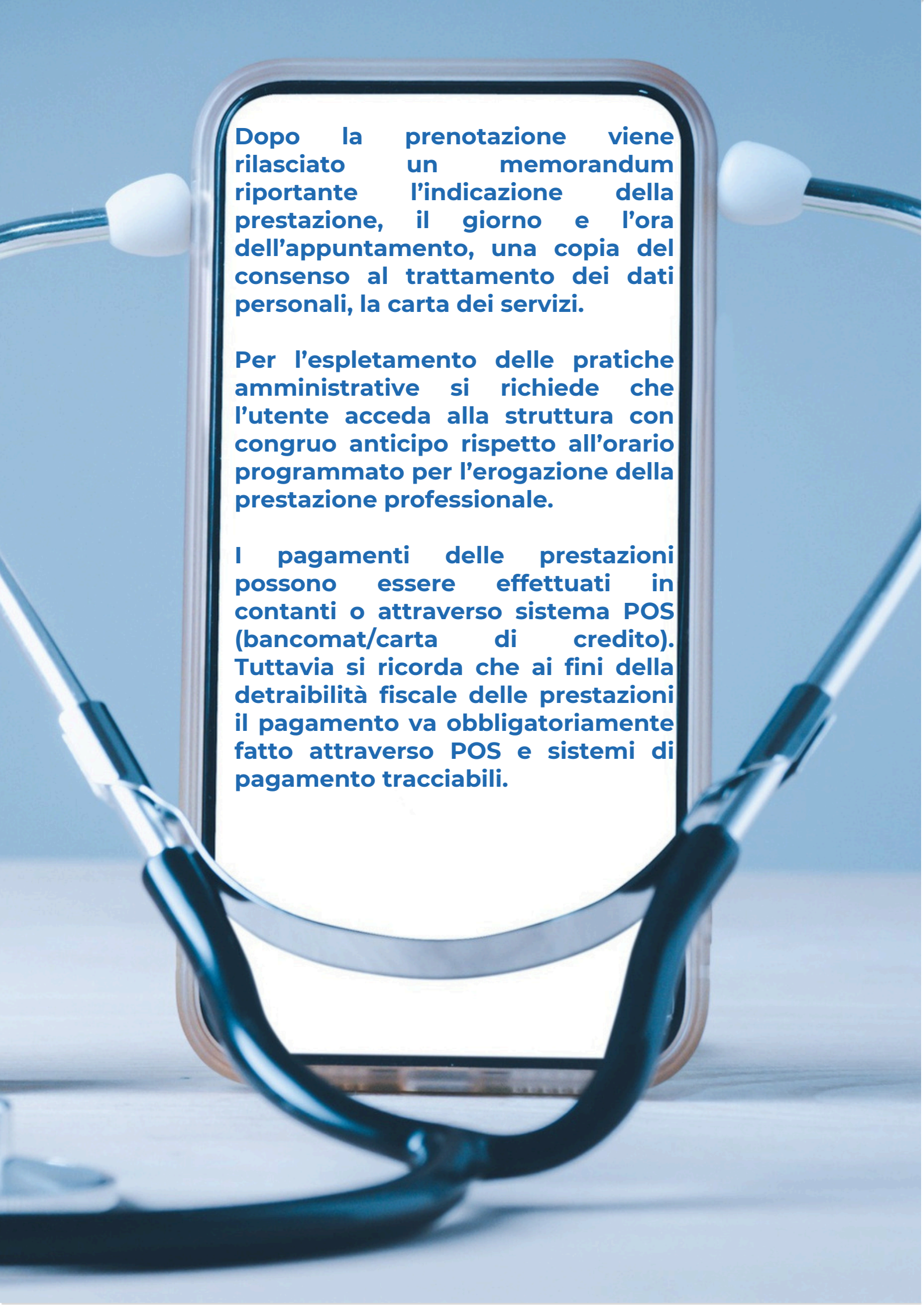
In presenza di casi urgenti viene richiesta ai medici e sanitari, attivabili in tempi brevi, la disponibilità ad erogare lo specifico servizio. Le prestazioni sanitarie vengono programmate in relazione alla disponibilità di posti ed alle esigenze degli utenti.

In linea generale, i tempi massimi di attesa sono i seguenti:

- > 10 giorni per le prestazioni fisioterapiche e riabilitative;
- > 15 giorni per le visite specialistiche.

Al momento dell'accettazione vengono richiesti i seguenti documenti:

- > l'eventuale prescrizione medica,
- > il consenso al trattamento dei dati personali,
- > i dati anagrafici e fiscali.

A smartphone is shown with a stethoscope draped around it. The screen of the phone displays three paragraphs of text in a dark blue font. The background is a light blue gradient.

Dopo la prenotazione viene rilasciato un memorandum riportante l'indicazione della prestazione, il giorno e l'ora dell'appuntamento, una copia del consenso al trattamento dei dati personali, la carta dei servizi.

Per l'espletamento delle pratiche amministrative si richiede che l'utente acceda alla struttura con congruo anticipo rispetto all'orario programmato per l'erogazione della prestazione professionale.

I pagamenti delle prestazioni possono essere effettuati in contanti o attraverso sistema POS (bancomat/carta di credito). Tuttavia si ricorda che ai fini della detraibilità fiscale delle prestazioni il pagamento va obbligatoriamente fatto attraverso POS e sistemi di pagamento tracciabili.



2.4 COMPITI DEL PERSONALE

Il personale è classificato in medico, professionista sanitario non medico, di segreteria e amministrativo. Il personale medico si occupa delle viste specialistiche.

Il Direttore Sanitario sovrintende all'operato di tutto il personale Sanitario ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario. Il personale professionista sanitario non medico è rappresentato dai fisioterapisti, dai biologi nutrizionisti, dai logopedisti e dagli psicologi.

Il personale di segreteria svolge attività di informazione, accettazione, prenotazione, emissione fatture e loro riscossione secondo le direttive del direttore sanitario e del direttore amministrativo dott. Luca Bigot.

3. OBIETTIVI / INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

Al fine di garantire la sicurezza in accesso alla struttura, tutto il personale è tenuto ad operare con tutti i dispositivi e le modalità per la prevenzione della diffusione del Covid-19. Con l'obiettivo di informare chiaramente e correttamente il paziente 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 del paziente. I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio del Centro e ad essi accede solo il personale autorizzato e per giustificati motivi. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. Gli ambulatori vengono tenuti costantemente chiusi. I servizi igienici sono predisposti per i disabili.

Al fine di garantire professionalità, Il centro si avvale solo della collaborazione di personale qualificato e aggiornato.

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

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

Allo scopo di recepire le esigenze del paziente, il Centro è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva.

Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti, del personale e degli obiettivi di miglioramento.

4. TUTELA DEI DIRITTI E VERIFICA

4.1 RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

I dati personali sono trattati nel rispetto del Regolamento UE 679/2016 "Regolamento generale sulla protezione dei dati" (GDPR).

E' stato nominato un DPO, acronimo di Data Protection Officer (letteralmente Responsabile della Protezione Dati).

Per informazioni e chiarimenti l'utente può rivolgersi in accettazione o attraverso le e-mail:

segreteria@centromedicogoriziano.it o dpo@centromedicogoriziano.it

4.2 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.

Il Modulo Segnalazioni e Reclami è allegato alla presenta Carta dei Servizi.

4.3 INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

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 del paziente è allegato alla presenta Carta dei Servizi: una volta compilato deve essere inserito nell'apposito contenitore situato presso l'accettazione.

Gorizia, 01 dicembre 2024, Il Direttore Sanitario Dott. Elisabetta Gregorin

MODULO SEGNALAZIONI

Ogni osservazione, proposta o reclamo permetterà di migliorare
il servizio che offriamo ai nostri utenti

DATA _____

MI SONO RIVOLTO A QUESTO POLIAMBULATORIO PER:

ED ORA PRESENTO IL SEGUENTE

ELOGIO

RICHIESTA

SUGGERIMENTO

RECLAMO

LA MIA SEGNALAZIONE È LA SEGUENTE:

FIRMA: _____

CENTRO MEDICO GORIZIANO SRL
ALLEGATO N. 1 ALLA CARTA DEI SERVIZI
PAG. 2/2 DEL MODULO SEGNALAZIONI

DESIDERA UNA RISPOSTA: O SI O NO

SE HA RISPOSTO "SI" INDICHI QUI SOTTO
IL RECAPITO A CUI INVIARLA:

Cognome / Nome

Via _____

CAP _____ Città _____

Tel. _____

e-mail _____

SPAZIO RISERVATO ALLA SEGRETERIA

RICEVUTO IL _____

TRAMITE: CASSETTA
RECLAMI POSTA
E-MAIL
DI PERSONA
TELEFONO

ALTRO _____

ALLEGATO 2 ALLA CARTA DEI SERVIZI – PAG. 1/2
QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI DEL
“CENTRO MEDICO GORIZIANO SRL”

La compilazione del seguente questionario ci sarà utile per garantire un buon servizio e valutare gli aspetti gestionali da migliorare. Nel garantirle che il questionario è assolutamente anonimo, le saremo grati se lo compilasse al termine della visita specialistica e lo consegnasse all'accettazione introducendolo nell'apposito contenitore. La ringraziamo della fiducia accordataci e del tempo che ci dedicherà per la compilazione.

ACCESSO AL POLIAMBULATORIO E FIDELIZZAZIONE

1. È la prima volta che accede alla nostra struttura?

SI - NO

2. Chi le ha consigliato il nostro Poliambulatorio?

Medico curante

Specialista

Altro paziente del Poliambulatorio

Altro

GRADO DI SODDISFAZIONE RIGUARDO ALL'ACCOGLIENZA E AL CONFORT

3. In accettazione ha ricevuto informazioni:

soddisfacenti

sufficienti

scarse

4. Il personale addetto all'accettazione si è dimostrato:

gentile

abbastanza gentile

poco gentile

5. Il tempo di attesa per la prenotazione è stato:

inferiore ai 10 min.

dai 10 ai 20 min.

oltre i 20 min.

GRADO DI SODDISFAZIONE RIGUARDO AL SERVIZIO

6. Ha trovato i locali confortevoli e rispettosi della sua privacy ?

molto

abbastanza

poco

7. Il tempo di attesa rispetto all'orario dell'appuntamento è stato:

inferiore ai 10 min.

dai 10 ai 20 min.

oltre i 20 min.

8. È stato soddisfatto della professionalità, della disponibilità e cortesia dei medici?

molto

abbastanza

poco

9. Il medico le ha dato informazioni chiare ed esaurienti circa il suo stato di salute?

molto

abbastanza

poco

GRADO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

Giudizio da 1 a 10 per la prestazione ricevuta nel suo complesso (dove 1 è il giudizio min. e 10 il massimo):

()

