



**ET SANA**

## **CARTA DEI SERVIZI**

**STUDIO MEDICO CENTRO VELA/  
ET SANA**



## INDICE

1. LA STRUTTURA	PAG. 3
PREMESSA	PAG. 4
a. Segreteria	PAG. 5
b. Accesso al Servizio	PAG. 7
c. Modalità di archiviazione	PAG. 8
2. LIVELLO QUALITATIVO	PAG. 9
3. RISORSE UMANE	PAG. 10
4. CUSTOMER SATISFACTION E MODALITÀ DI RECLAMO	PAG. 11
5. PIANO DI EMERGENZA	PAG. 15

## 1. LA STRUTTURA

### MISSION – OBIETTIVI - ORGANIZZAZIONE

Studio medico Centro Vela pone al centro della propria attività l'esigenza del paziente, il suo stato di salute, e il suo benessere psico-fisico nel rispetto della dignità e della privacy, con l'attenzione umana e la competenza professionale necessarie a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura. L'Organizzazione Mondiale della Sanità ha recentemente ridefinito il concetto di salute come “uno stato di completo benessere fisico, spirituale e sociale”, rendendo ormai obsoleta la vecchia idea di salute quale semplice “assenza di sintomi patologici”.

Per meglio perseguire tale obiettivo, lo studio 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. E' importante essere sempre più performanti attraverso migliorie apportate sulla base di eventuali criticità sollevate dai pazienti con un questionario di gradimento.

L'attività organizzativa è orientata a supportare il paziente in tutte le sue esigenze e necessità; a tale proposito l'accoglienza e l'accompagnamento per tutto il percorso di permanenza presso lo Studio Medico è parte integrante per una buona qualità di supporto al paziente stesso.

L'attività prevede le seguenti figure specialistiche che offrono il loro servizio:

- *Specialista in Chirurgia Plastica Ricostruttiva ed Estetica*
- *Osteopata (pediatrico e per adulti)*
- *Dietista*
- *Fisioterapista*
- *Logopedista*
- *Psicoterapeuta*

## **Premessa**

L'utente viene assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

Durante la permanenza l'utente viene sempre individuato con il proprio nome e cognome; viene trattato con cortesia e disponibilità, nel rispetto e salvaguardia della propria privacy, in conformità del Regolamento UE GDPR 679/2016. L'utente ottiene dalla struttura sanitaria, sia telefonicamente che di persona, informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze; lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente, attraverso cartellini di riconoscimento, le persone che ivi vi lavorano.

L'utente ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla prestazione richiesta.

I dati relativi alla visita di ogni utente e ogni altra circostanza, che lo riguardano, sono trattati in conformità al Regolamento UE GDPR 679/2016.

Ogni utente può presentare reclamo che deve essere sollecitamente esaminato e l'utente deve essere tempestivamente informato sull'esito dello stesso.

Nel contempo si invita l'utente, durante la permanenza nello Studio

Medico, a tenere un comportamento responsabile nel rispetto e nella comprensione dei diritti di tutti; si chiede che collabori con i medici/professionisti, informando gli stessi di eventuali criticità e di eventuali terapie praticate precedentemente. L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, del materiale e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria, considerandoli patrimonio di tutti e quindi anche proprio. Chiunque si trovi all'interno dell'Ambulatorio è chiamato al rispetto degli orari e delle visite stabilite con gli specialisti per non creare disservizio nei confronti di altri utenti che sono in attesa di visite. E' doveroso il rispetto del divieto di fumare, dell'uso moderato di telefoni cellulari e dell'introduzione di animali domestici e non. Alle visite di controllo l'utente dovrà portare

con sè la documentazione sanitaria relativa alle visite precedenti. Esiste un protocollo COVID-19 per tutte le procedure da adottare nel periodo di emergenza sanitaria.

#### **a. Segreteria**

La segreteria ha la funzione di interfaccia fra l'utenza e gli operatori del Centro. Si occupa di filtrare le comunicazioni scritte o telefoniche indirizzate alle funzioni direttive di riferimento; digitare e revisionare i testi di documenti riguardanti i dati sensibili dell'utenza, dati amministrativi e organizzativi; trasmettere informazioni o comunicazioni tra utenti, professionisti e medici; realizzare comunicazioni o lettere di convocazione; gestire un agenda di lavoro, organizzando l'impiego del tempo, in particolare per quanto riguarda gli impegni per conto del Legale Rappresentante, del Responsabile medico sanitario; realizzare gli adempimenti connessi allo svolgimento ed al buon andamento di eventi, riunioni, assemblee e viaggi di lavoro, fornendo supporto nelle attività di comunicazione ed organizzazione; realizzare attività di archiviazione e di tracciabilità di documenti e informazioni, seguendo le procedure in uso; utilizzare le risorse informatiche e gli applicativi per la gestione amministrativa.

La segreteria ha inoltre il compito di gestire le prenotazioni per le visite e di emettere fattura all'utente che accede al servizio.

La segreteria ha il compito di assistere le persone con disabilità, accogliendole nel rispetto delle loro esigenze. Ogni utente, anche coloro con disabilità, fissa preventivamente al telefono un appuntamento con il professionista. Il giorno della visita la segreteria provvede all'espletamento delle pratiche necessarie dopo aver accolto il paziente. Nel caso di un paziente con disabilità, questo ha la possibilità di accedere allo studio direttamente con la macchina, superando ogni difficoltà di accesso.

La prenotazione, per usufruire dei servizi del centro, può avvenire:

**CALL CENTER: da rete mobile: +39 3711640066 - +39 3663594228**

**DI PERSONA**

Sportello Centro Vela – Via Bossi, 8 – 22100 Como

ON LINE                                      Attraverso sito: [www.studiomedicoetsana.it](http://www.studiomedicoetsana.it)

All'indirizzo mail :

E-MAIL                                        [studiomedicocentrovelacomo@gmail.com](mailto:studiomedicocentrovelacomo@gmail.com)

#### **Prenotazione: prestazioni in regime di solvenza**

- sono **prenotabili** prestazioni in regime di solvenza;
- il servizio è **attivo** dal lunedì al venerdì esclusi festivi, dalle ore 08.30 alle ore 18.30;

#### **Prenotazione attraverso posta elettronica**

Si richiede all'utente di indicare all'indirizzo [studiomdicoetsana@gmail.com](mailto:studiomdicoetsana@gmail.com) tutti i dati necessari per poter essere ricontattato dalla segreteria.

#### **COME ANNULLARE VISITE**

L'annullamento degli appuntamenti è possibile, telefonando o inviando una mail 24 ore prima della visita prenotata.

#### **Pro-memoria appuntamento: servizio "SMS"**

Per ogni prenotazione (che venga effettuata con modalità informatica, telefonica o di persona) 3 giorni circa prima dell'appuntamento, l'utente che in fase di prenotazione ha lasciato quale riferimento un numero di **telefono cellulare**, riceve un SMS di pro-memoria che specifica data, ora e luogo della visita.

## **b. Accesso al Servizio:**

L'utente accede al servizio attraverso un ingresso dedicato allo studio medico e si può mettere in contatto con la segreteria predisposta allo studio medico stesso. La segretaria accompagna l'utente nella sala d'attesa dove svolge la compilazione delle pratiche di accoglienza (compilazione dell'accettazione e privacy ed emissione di fattura). Subito dopo il medico di riferimento accoglie il paziente per la visita aprendo una cartella clinica e fa firmare un'eventuale liberatoria, se necessario, per l'uso di trattamenti da effettuare.

Nel caso si presentasse un paziente disabile, questo può essere accolto con accesso diretto allo studio con la propria macchina che può parcheggiare all'interno della struttura Centro Vela. E' possibile entrare nello studio attraverso uno scivolo messo a disposizione appositamente per chi necessita di una sedia a rotelle. La procedura di accoglienza si svolgerà con la solita modalità descritta sopra.

Nel caso di utenti in carico direttamente agli specialisti, quest'ultimi provvederanno a tutta la procedura di accoglienza e fatturazione personalmente. In questi casi la struttura Studio Medico Centro Vela funge da puro locatario dello spazio utilizzato dal professionista. Tutto ciò è regolamentato dal contratto di collaborazione fra la struttura e il professionista.



### **c. Modalità di archiviazione**

Dopo aver effettuato tutto l'iter dell'accettazione con la segreteria, la documentazione relativa alla presa in carico (visita e/o trattamento) viene riposta negli appositi raccoglitori che vengono poi chiusi a chiave nell'armadio predisposto, secondo il regolamento vigente in conformità con il Regolamento UE GDPR 679/2016 relativo alla privacy.

Tutte le attività verranno fissate tenendo conto delle necessità dell'utenza cercando di conciliarne in più possibile tempi e bisogni.

**Consenso informato:** al momento della prima visita l'utente compila e firma i moduli di accettazione per il consenso allo svolgimento di tutte le attività previste dal Centro, compreso il documento sul trattamento dei dati sensibili e della privacy, in conformità al Regolamento UE GDPR 679/2016.

Ogni utente viene informato, in occasione del primo contatto telefonico o attraverso un colloquio personale presso il Centro, sulla tipologia di prestazioni che lo studio medico offre. Inoltre è a disposizione dell'utenza il materiale informativo cartaceo con le varie prestazioni che il Centro eroga.

## 2 .LIVELLO QUALITATIVO

Il personale del Centro Vela si compone di collaboratori adeguatamente formati e regolarmente iscritti ad albi professionali, ove previsto. Il personale inoltre è costantemente sottoposto ad aggiornamenti continui, con obbligo di ECM – Educazione Continua in Medicina - e partecipa periodicamente a convegni e corsi di formazione.

Il Centro è accessibile anche alle persone diversamente abili e la struttura e servizi igienici a loro dedicati.

Il Centro si avvale di una società specializzata in ambito di sicurezza, rispettando quindi i requisiti previsti dalla legge.

Il Centro si avvale di una società specializzata in ambito di tutela della privacy, rispettando i requisiti richiesti dal Regolamento UE GDPR 679/2016 .

Il Centro si avvale di un'impresa di pulizie adibita alla sanificazione degli ambienti sanitari, utilizzando prodotti previsti dalle vigenti leggi in ambito di igiene e sanificazione.

### 3. RISORSE UMANE

L' équipe dello Studio Medico di Centro Vela si compone delle seguenti figure professionali:

segretaria

*Specialista in Chirurgia Plastica Ricostruttiva ed Estetica*

*Osteopata (pediatrico e per adulti)*

*Dietista*

*Fisioterapista*

*Logopedista*

*Psicoterapeuta*

## **4. CUSTOMER SATISFACTION E MODALITÀ AVANZAMENTO DEI RECLAMI**

### **Privacy e consenso informato**

Tutti gli utenti all'atto della prima accettazione devono esprimere il proprio consenso per iscritto all'effettuazione della visita medica, alla visita e all'eventuale trattamento deciso, in conformità al REGOLAMENTO UE GDPR 679/2016, compilando tutti i moduli consegnati dalla segreteria del Centro, con allegate informative, in conformità al suddetto regolamento. La mancata compilazione dei sopracitati documenti, previsti dalla legge, comporta l'impossibilità ad eseguire le prestazioni richieste.

### **Indagine sulla soddisfazione dell'utente**

Al termine delle attività l'utenza viene invitata a compilare un questionario di gradimento in forma anonima, che verrà poi lasciato in apposita cassetta in segreteria.

All'interno del questionario verrà chiesto di valutare il grado di soddisfazione rispetto ai servizi erogati e fornire dei suggerimenti per migliorare gli stessi.

Questa indagine consente alla struttura di reperire elementi utili per effettuare un'analisi annuale di autovalutazione sulla base degli standard stabiliti. Questa sarà utilizzata in sede di riunione di équipe plenaria per migliorare la qualità dei servizi offerti.

Centro Vela garantisce la tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità della prestazione.

Eventuali reclami potranno essere avanzati sia in forma anonima attraverso gli stessi questionari, sia prendendo diretti contatti con la segreteria e la Responsabile del Centro negli orari di apertura.

### **Consiglio Direttivo**

Responsabilità specifica di questo Consiglio è perseguire il raggiungimento degli obiettivi e della politica del Centro, nel rispetto dell'obiettivo principale che consiste nel consolidare ed

accrescere la posizione della struttura, per rispondere sempre meglio ai bisogni e le richieste dell'utenza.

Compiti: tradurre le strategie e le politiche organizzative e gestionali con finalità di migliorare il servizio offerto.

Rendere disponibili mezzi e risorse adeguate al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Verificare il raggiungimento degli obiettivi attraverso analisi sistematiche delle procedure in essere.

Coordinare le risorse umane, motivando e sostenendo la struttura nell'applicazione del miglioramento continuo.

Favorire rapporti di collaborazione fra i dipendenti, collaboratori e direzione per favorire un clima lavorativo armonioso all'interno della struttura.

### **Responsabile Medico**

Il responsabile medico, insieme al Legale Rappresentante, ha il compito di: coordinare e supervisionare l'attività dei medici/professionisti; di intervenire quando presente, sull'emergenza del primo soccorso in condizioni di urgenza, fermo restando che l'emergenza stessa possa essere gestita direttamente dal medico presente nello studio medico; il legale rappresentante supervisiona la conservazione delle cartelle cliniche degli utenti; vigila sull'efficienza delle risorse assegnategli (in termini di qualifica e competenza professionale, aggiornamento della testistica in uso etc); definisce, con il medico responsabile le specifiche d'acquisto dei materiali necessari.

### **Servizio Sicurezza**

Responsabilità specifica di questa funzione, nella persona del legale rappresentante, è promuovere, assicurare e gestire il rispetto delle normative interne ed esterne in materia di sicurezza ed ambiente.

Compiti: promuovere la completa osservanza delle norme e disposizioni vigenti in materia antinfortunistica e di igiene ambientale; provvedere alla redazione della documentazione di registrazione prevista dalle normative di riferimento; gestire i rapporti con gli enti esterni competenti in materia di sicurezza ed ambiente.

### **Responsabile amministrativo, gestionale e del personale**

Il legale rappresentante ha la funzione di coordinare e supervisionare i processi relativi a gestione risorse umane, gestione approvvigionamenti, gestione dell'amministrazione, insieme al commercialista, della struttura.

Compiti: collaborare con il responsabile medico nella gestione degli utenti.; mantenere la registrazione delle presenze del personale e custodirne la documentazione.; selezionare, valutare e qualificare i fornitori della struttura e definire gli accordi di fornitura; approvvigionare i materiali ed i servizi richiesti alle migliori condizioni economiche, rispettando i tempi, le quantità e le specifiche di qualità stabilite; provvedere all'emissione degli ordini d'acquisto sulla base dei fabbisogni ed inoltrarli a fornitori qualificati; assicurare il soddisfacimento delle richieste degli utenti in termini di prenotazioni delle prestazioni, accettazione degli utenti, ecc. attraverso una adeguata programmazione delle attività; assicurare una ottimale selezione, impiego e sviluppo delle risorse umane coerentemente con gli obiettivi della struttura, gestendo processi di formazione continua miranti allo sviluppo di competenze specifiche, in risposta ad esigenze rilevate dalle varie funzioni aziendali; definire mirate politiche aziendali volte al raggiungimento degli obiettivi stabiliti e al miglioramento del servizio.

### **Responsabile Informatico**

Esiste un sistema informatico che garantisce una corretta accettazione e archiviazione dei dati degli utenti nel rispetto delle leggi vigenti in ambito sanitario e della privacy (Regolamento UE GDPR 679/2016). Tutti i dati degli utenti sono protetti da un sistema di archiviazione con duplice protezione. L'accesso ai dati è autorizzato solo per medico, per i

terapisti del singolo caso e per la segreteria attraverso una rete dedicata.

Per i dati dell'accettazione iniziale degli utenti esiste un secondo server (back-up) e un software idoneo e rispettoso delle leggi vigenti in ambito sanitario (Regolamento UE GDPR 679/2016).

Tutto è gestito e supervisionato dal Responsabile Informatico, che si occupa anche della formazione riguardante l'utilizzo degli strumenti informatici stessi e redige annualmente una circolare informativa su eventuali aggiornamenti dei software e degli hardware.

## 5. Piano di Emergenza ed Evacuazione.

Il documento **Piano di Emergenza ed Evacuazione** è conservato nell'apposito raccoglitore, contenete lo stesso e tutta la documentazione relativa alla sicurezza del Centro

Lo stato delle revisioni viene sempre aggiornato ogni volta che viene creata una modifica per ogni singola pagina presente nel documento.



P.IVA 03415410137