

CARTA DEI SERVIZI



Autorizzazione sanitaria Servizio Igiene Sanità
Pubblica n° 4/2021 del 19/07/2021

Direttore Sanitario *Dr. Giovanni Bodo Corona*



Sede: Via Chenna, 25 – 15121 – Alessandria (AL) Tel

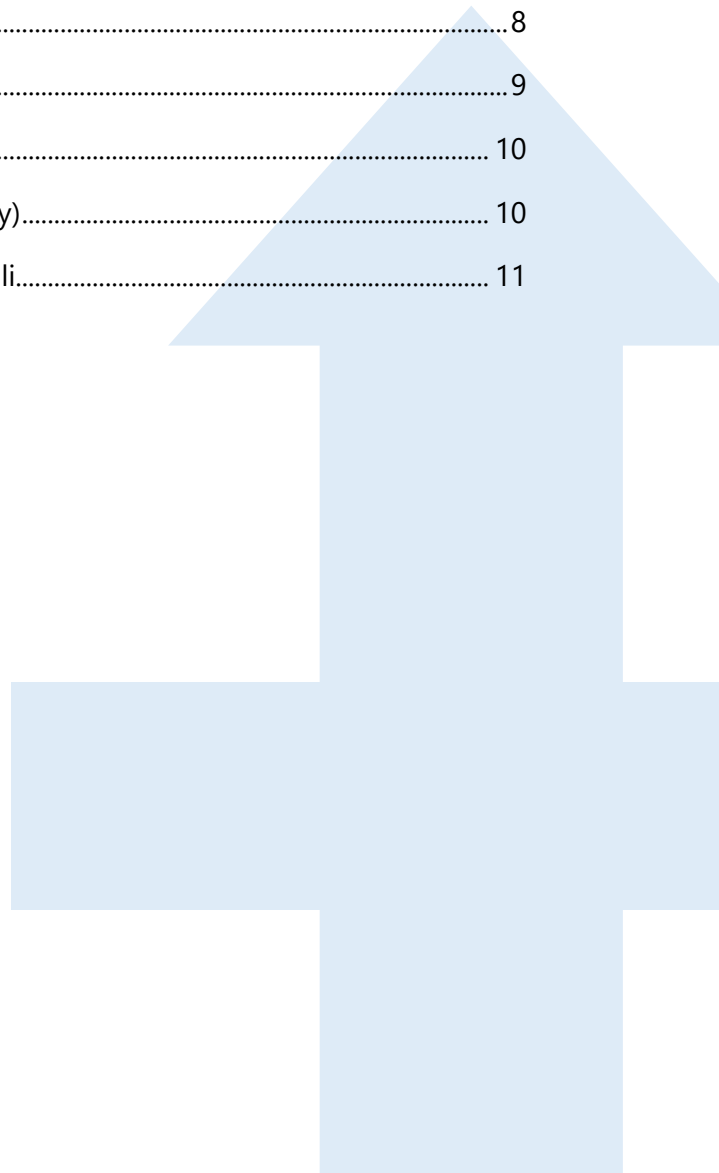
 0131 232595

 info@medmaiora.it

 www.medmaiora.it

Sommario

1	Presentazione del Centro Medico	4
	I Nostri Valori	4
2	Servizi Sanitari Offerti.....	5
	Le specializzazioni mediche.....	5
	Altri servizi offerti	5
3	Prenotazione e Accesso alla Struttura.....	6
	Modalità di Prenotazione.....	6
	Orari del Centro Medico.....	6
	L'accesso alla Struttura.....	7
	Dove siamo	7
4	Qualità, Impegni e Programmi.....	8
	Reclami, lamentele, suggerimenti	9
5	Condizioni Generali.....	10
	Trattamento dei Dati Personali (Tutela della Privacy).....	10
	Informazioni sulla Struttura e Principi Fondamentali.....	11



Premessa

Gentile Paziente/Utente,

nel ringraziarla per aver scelto il nostro Centro Medico MedMaiores, Le diamo un cordiale benvenuto, dove può usufruire dei nostri servizi contraddistinti da, qualità, riservatezza e tempestività.

La Carta dei servizi di MedMaiores è uno strumento utile ad accompagnare il Paziente alla scoperta delle nostre prestazioni, professionalità e tecnologie e rappresenta lo strumento con il quale gli Utenti della struttura verificano se il Poliambulatorio rispetta gli impegni assunti.

Il nostro approccio al servizio, centrato sui bisogni della Persona, è volto a presidiare i seguenti aspetti:

- *la garanzia di un'assistenza medico-specialistica di qualità e personalizzata, costruendo un rapporto umano con il Paziente/Utente, caratterizzato da assoluta riservatezza e sicurezza delle informazioni;*
- *la programmazione e la gestione dei processi di lavoro tramite il monitoraggio costante dei risultati;*
- *l'attenzione alla qualità dei servizi che offriamo;*
- *l'assicurazione di un elevato livello di professionalità dei nostri Medici e di motivazione del personale attraverso l'organizzazione di percorsi didattici e attività di formazione continua.*

L'augurio è che in tal modo si possa favorire lo sforzo convergente di tutti per la migliore fruizione e soddisfazione dei servizi offerti.

La Direzione



1 Presentazione del Centro Medico

Il Centro Medico MedMaiora è una struttura autorizzata (aut. N. 4/2021 del 19/07/2021) all'esercizio di attività poliambulatoriale specialistica, sita nel cuore di Alessandria, in una zona riservata ma fuori dalla ZTL ed a soli 200 metri dal comodo parcheggio di Piazza della Libertà.

Esso nasce dall'esperienza pluriennale dello Studio Medico Benessere, ad oggi con una veste rinnovata ed un'offerta di prestazioni arricchita grazie alla nuova gestione del Direttore Sanitario Dr. Giovanni Bodo Corona e di Novamedica, Società Cooperativa Sociale Onlus, nata a Bologna dall'iniziativa di alcuni professionisti dell'ambito sanitario. Essa ha elevato gli standards di servizio ponendo il Paziente al centro di un moderno ed efficiente sistema di prevenzione e cura, anche con il supporto di tecnologie all'avanguardia ed in continuo aggiornamento.

Novamedica è una Cooperativa che da oltre 10 anni opera nel settore socioassistenziale e sanitario, dapprima come semplice fornitore di servizi in ambito sanitario e successivamente come soggetto gestore di strutture ambulatoriali e residenziali.

La Cooperativa opera attualmente in Lombardia, Piemonte, Liguria, Emilia-Romagna, Marche e Veneto, annoverando numerosi soci lavoratori e potendo contare su una fitta rete di collaboratori che partecipano alla gestione dei nostri servizi.

Novamedica ha ottenuto la certificazione di conformità alle Norme **UNI EN ISO 9001:2015** con il campo applicativo "*Pianificazione ed organizzazione di attività per Ospedali, Case di cura, Centri medici e Poliambulatori*".

I Nostri Valori

MedMaiora garantisce il diritto di scelta, come da normative vigenti, del professionista al quale rivolgersi per l'erogazione della prestazione richiesta e, nel suo operato, si ispira ad alcuni valori fondamentali.

Centralità della persona

La tutela del Paziente/Utente, che viene assistito con cura e gentilezza, nel totale rispetto della sua dignità e della sua privacy.

Qualità dei servizi

L'orientamento alla qualità è sostenuto da strumenti di valutazione, dallo sviluppo tecnologico ed è fondato su principi e norme di qualità riconosciute che coinvolgono: servizi, persone, relazioni, cultura.

Innovazione

L'organizzazione del Centro Medico è aperta al nuovo, essa punta sulla ricerca e sullo sviluppo, cerca soluzioni avanzate in grado di realizzare servizi sempre più efficaci e puntuali nel soddisfare i bisogni di ogni singolo individuo.

2 Servizi Sanitari Offerti

Oltre 30 specialisti afferiscono quotidianamente al nostro Centro Medico per garantire ai Pazienti/Utenti di MedMaiora uno standard assistenziale immediato ed altamente qualificato.

Le specializzazioni mediche

I nostri servizi ambulatoriali specialistici (in continuo aggiornamento):

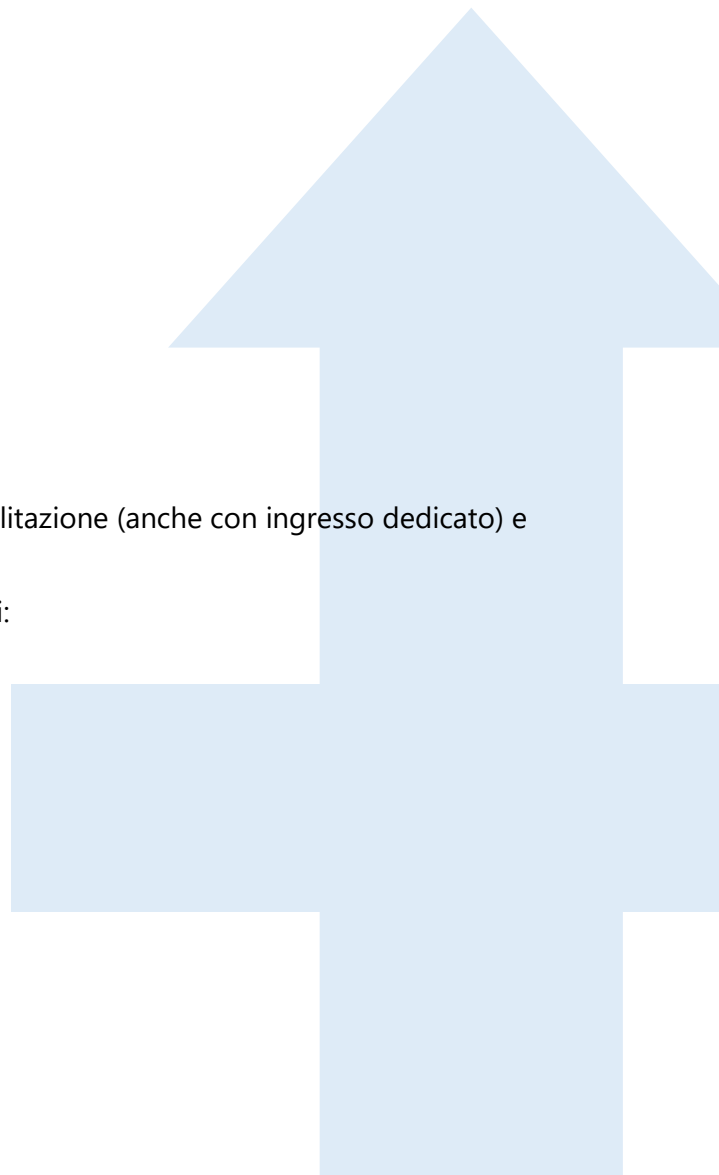
- Chirurgia Generale
- Dermatologia
- Endocrinologia
- Flebologia e chirurgia vascolare
- Ginecologia
- Oculistica
- Odontoiatria (in fase di autorizzazione)
- Ortopedia
- Ostetricia
- Otorinolaringoiatria
- Reumatologia
- Senologia
- Urologia

Altri servizi offerti

Il Centro Medico è dotato di una palestra per la riabilitazione (anche con ingresso dedicato) e di 15 ambulatori medici specialistici.

Altri servizi offerti dal Centro Medico sono i seguenti:

- Chinesiologia
- Nutrizione
- Osteopatia
- Servizio Audio Protesico
- Servizio Ostetrico



- Massaggi

Attrezzature diagnostiche all'avanguardia ed apparecchiature elettroniche di ultima generazione sono a supporto del lavoro dei nostri specialisti della salute.

3 Prenotazione e Accesso alla Struttura

Modalità di Prenotazione

Il Centro Medico è dotato di idonea indicazione all'esterno o all'interno, tale da favorire l'accessibilità dell'utenza e l'individuazione dei percorsi, in particolare la segnaletica è leggibile anche a distanza e di facile comprensione e protetta da manomissioni.

Il Poliambulatorio provvede alla prenotazione del Paziente, anche telefonicamente, tramite l'Ufficio Accettazione/Reception.

L'interessato può chiedere notizie sulle prenotazioni e sui tempi d'attesa presso il suddetto Ufficio che provvede alla prenotazione e alla calendarizzazione delle richieste.

Nel caso di un Paziente in età minore, esso deve essere accompagnato da un genitore o da chi ne esercita la patria potestà.

Orari del Centro Medico

Il personale all'Accettazione/Reception è a disposizione per ogni chiarimento.

Reception/Acettazione: dal lunedì al venerdì: 09,00 – 19,00 (orario continuato);
sabato su appuntamento - domenica chiuso.

Come contattarci:  +39 0131 232595

 info@medmaiora.it

 www.medmaiora.it

L'accesso alla Struttura

L'accesso al Centro Medico, che occupa l'intero primo piano del Palazzo Benessere, è agevolato dalla presenza di un ascensore idoneo anche per i pazienti disabili e dall'assenza di barriere architettoniche.

E' dotato di un'area reception, di due aree di attesa attrezzate per la distribuzione self service di bevande calde e fredde.

Ogni paziente viene accolto alla reception ed indirizzato verso l'area specialistica di proprio interesse. La successione alla reception segue l'ordine di arrivo al Centro Medico.

L'utente/paziente deve presentarsi munito di carta di identità in corso di validità e tessera sanitaria.

Dopo avere ricevuto la prestazione sanitaria, in base all'orario di prenotazione, il Paziente/Utente ritorna al desk della reception per effettuare il pagamento, tramite bancomat, carta di credito o l'eventuale prenotazione di una successiva visita.

Dove siamo

Il Poliambulatorio MedMaiora è situato nel centro storico di Alessandria ed occupa l'intero primo piano del numero civico 25 di via Chenna. E' presente un'ampia area parcheggio comunale a pagamento a 3 minuti dal Poliambulatorio

E' facilmente raggiungibile dall'autostrada A21 uscita di Alessandria Ovest ed è a 10 minuti a piedi dalla Stazione Ferroviaria.



4 Qualità, Impegni e Programmi

Standard di Qualità

Il Centro Medico opera in conformità alla norma **UNI EN ISO 9001:2015** per garantire al Paziente/Utente una organizzazione di persone e mezzi capace di fornire un servizio corrispondente alle aspettative.

L'adozione delle norme UNI EN ISO 9001:2015 richiede una costante attenzione al miglioramento continuo di tutte le attività, direttamente o indirettamente connesse con i servizi offerti, rafforzata anche da audit periodici interni e verifiche esterne a cura degli enti preposti (ad es. Organismo di Certificazione).

A tale fine il Poliambulatorio MedMaiora ha definito un insieme di **standard qualitativi** relativamente ai seguenti fattori di Qualità:

FLESSIBILITA' E TEMPESTIVITA'

- Il Poliambulatorio si impegna ed erogare i propri servizi nel più breve tempo possibile; eventuali dilazioni ritenute ingiustificate dal paziente, possono essere segnalate dal Paziente stesso mediante la "*Scheda Reclamo*" disponibile in Accettazione.

INFORMAZIONE – ACCOGLIENZA - CORTESIA

- Il Poliambulatorio è consapevole che informare il Paziente con linguaggio chiaro ed esplicito, trattare con gentilezza ed educazione è determinante per consentire al paziente di percepire un alto livello di attenzione quale merita. Gli standard di qualità relativi a: informazione – accoglienza – cortesia sono monitorati mediante la realizzazione di un "*Questionario sulla soddisfazione degli utenti*".

AFFIDABILITA' E PROFESSIONALITA'

- Il Poliambulatorio adotta un sistema di monitoraggio e controllo della propria qualità attraverso la verifica costante di ogni fase del proprio processo operativo. Anche le apparecchiature e la strumentazione sono costante oggetto di controllo in merito alla loro funzionalità e adeguatezza nel tempo. Inoltre il personale medico-sanitario, amministrativo e tecnico segue e frequenta corsi di aggiornamento e congressi per migliorare la qualità operativa di erogazione del servizio.

RISERVATEZZA

- Tutto il personale è tenuto ad osservare estrema riservatezza nel suo operato come disposto dai Codici Deontologici della Professione Sanitaria e dall'osservanza al GDPR (UE) 2016/679. Il Responsabile Privacy è a disposizione dell'Utente qualora questi verificasse inadempienze in merito.

TRASPARENZA

- Il Poliambulatorio garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa mettendo a disposizione del pubblico ogni informazione relativa alla tipologia delle prestazioni, come e dove vengono effettuate, i tempi di attesa e le tariffe applicate.

Novamedica Soc. Coop., in qualità di gestore del servizio in oggetto, è certificato in base alle norme ISO 9001:2015, si è dotata di un Responsabile di Gestione Qualità e di un Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) esterno con il compito di supervisionare periodicamente la mappa dei processi/servizi.

STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

Il Poliambulatorio MedMaiora garantisce la verifica dell'attuazione degli standard di qualità monitorando con cadenza annuale gli indicatori definiti per i fattori di Qualità.

In particolare il monitoraggio dei tempi di attesa garantisce:

- *Tempo medio di attesa per la prenotazione di visita specialistica:* <24 ore
- *Tempo medio di attesa per l'accettazione:* <15 minuti
- *Tempo medio di attesa dei referti del laboratorio:* <30 giorni

Il Centro Medico rileva, annualmente, il livello di soddisfazione del Paziente/Utente tramite un *Questionario di gradimento* dei servizi. La valutazione dei questionari permette di monitorare costantemente le eventuali aree o aspetti da migliorare.

Inoltre, almeno annualmente la Direzione del Poliambulatorio verifica gli indicatori definiti per i fattori di Qualità e valuta il raggiungimento degli obiettivi. Nel caso in cui nel corso dell'analisi emergano scostamenti tra lo standard di qualità definito e le misure rilevate, la Direzione provvede ad una analisi dettagliata delle cause possibili, e se necessario, interviene mettendo in atto adeguate azioni correttive. I risultati conseguiti e le aree di miglioramento individuate nel corso della valutazione annuale sono successivamente diffusi dalla Direzione a tutto il personale della struttura.

Reclami, lamentele, suggerimenti

La Direzione garantisce che ogni segnalazione (si tratti di reclamo, lamentela o suggerimento, a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni) viene presa in considerazione e vi è l'impegno a fornire sempre e comunque risposta al mittente della segnalazione.

Presso l'Accettazione/Reception è possibile presentare reclami, osservazioni e suggerimenti, utilizzando l'apposita *Scheda* ivi collocata, che può essere depositato nell'apposita "**cassetta**".

posta alla Reception; oppure presentare reclamo direttamente al seguente **indirizzo mail:** qualita@novamedica.it

In merito alla gestione dei reclami il Sistema Qualità prevede i seguenti passi:

- valutazione preliminare del reclamo da parte della Direzione di Novamedica che decide sulla fondatezza o infondatezza del reclamo e, se necessario, contatta il mittente entro un massimo di 14 giorni dal ricevimento della comunicazione;
- nel caso in cui, successivamente alla valutazione preliminare, il reclamo risultasse fondato, il problema viene assegnato alla persona competente all'interno della residenza per la risoluzione;
- la persona che ha in carico il problema definisce e attiva tutte le azioni idonee a risolverlo; tutti i reclami sono valutati accuratamente al fine di individuare eventuali azioni correttive;
- in entrambi i casi di fondatezza o meno del reclamo, i relativi esiti vengono comunicati alla persona che lo ha presentato.

L'impegno rimane comunque quello di risolvere tutti i problemi/segnalati segnalati/evidenziati **nel più breve tempo possibile**. Tutti i reclami pervenuti vengono inoltre esaminati dalla Direzione Generale/Responsabile Sistema Gestione Qualità, nell'ambito delle attività di analisi dei dati previste dal sistema qualità.

I **risultati derivanti dai questionari di gradimento dalle segnalazioni/reclami** vengono elaborati e pubblicati annualmente con l'indicazione delle iniziative che questa Direzione intende intraprendere per migliorare eventualmente quegli aspetti del servizio che risultano meno graditi

5 Condizioni Generali

Trattamento dei Dati Personali (Tutela della Privacy)

La struttura raccoglie dati personali per le finalità determinate, esplicite e legittime, e successivamente trattati in modo che non sia incompatibile con tali finalità:

- i dati personali sono trattati in modo lecito, corretto e trasparente nei confronti dell'interessato (art. 5 del GDPR 2016/679);
- il trattamento dei dati personali è effettuato da personale espressamente ed esplicitamente incaricato esclusivamente per gestire, da un punto di vista amministrativo, i rapporti con gli Ospiti, nonché per la cura del paziente;
- il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti cartacei, informatici e telematici con logiche strettamente correlate alle finalità sopra evidenziate in modo

da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi, al fine di garantire la privacy dell'ospite, nel rispetto della normativa vigente.

Ogni interessato riceve l'informativa e viene chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali e sensibili che lo riguardano. Il Paziente/Utente è tenuto a firmare il consenso informato per la prestazione che richiede.

E' stato nominato il Responsabile della Protezione dei Dati (RDP o DPO) contattabile presso la sede amministrativa della Cooperativa ed all'indirizzo dpo@novamedica.it

Informazioni sulla Struttura e Principi Fondamentali

UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche, condizioni psichiche, struttura della personalità.

A tutti gli utenti è inoltre assicurato un comportamento del personale fondato su criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA IN TEMPO DI CORONAVIRUS

Presso il Centro Medico viene accuratamente predisposto il protocollo medico-sanitario da adottare per la gestione della pandemia, coerentemente alle disposizioni normative vigenti; anche attraverso apposita cartellonistica e materiale informativo se richiesto.

DIVERSAMENTE ABILI

Il Poliambulatorio adotta per i portatori di handicap tutte le iniziative per consentire la fruizione delle prestazioni in misura paritaria agli altri utenti. La struttura è dotata di apposito ascensore e di parcheggi riservati alle persone diversamente abili.

NORME ANTINFORTUNISTICHE E ANTINCENDIO

Il personale del poliambulatorio è addestrato ad assicurare la sicurezza antincendio ed a tutelare i cittadini da questo pericolo.

L'UTENTE ED I SUOI DIRITTI

Garanzia dei diritti del Paziente e dei suoi familiari:

- all'ascolto,
- all'informazione completa e comprensibile sulla sua malattia,
- alla partecipazione ed alla trasparenza delle cure,
- all'informazione riguardante l'organizzazione dei servizi, i compiti e le attribuzioni degli operatori.

IL FUMO

E' assolutamente vietato a tutti fumare negli ambienti del Poliambulatorio: questo per disposizioni di legge che prevedono sanzioni per i trasgressori, ma soprattutto per rispetto della salute propria e degli altri.

PARTECIPAZIONE

E' garantito il diritto del cittadino a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura. In particolare, gli utenti possono verbalmente o per iscritto esporre le osservazioni e i reclami agli operatori responsabili del servizio e valutare la qualità del servizio attraverso la compilazione del questionario di gradimento.

