



MEDICLINICA

MEDICINA • CHIRURGIA • DIAGNOSTICA

## **CARTA DEI SERVIZI**

## INDICE

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA .....	4
MISSION .....	4
VISION .....	4
OBIETTIVI .....	4
ATTIVITA' SANITARIE EROGATE .....	6
COME ARRIVARE .....	6
UTILIZZO DEL TELEFONO .....	6
ORARI DI APERTURA .....	7
MODALITA' DI PRENOTAZIONE .....	7
TEMPI DI ATTESA .....	7
CONSEGNA DEI REFERTI.....	7
PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI .....	7
COSTO DELLE PRESTAZIONI .....	7
RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY .....	8
FUMO .....	8
PULIZIA .....	8
SEGNALAZIONI E RECLAMI.....	8
ASSICURAZIONE .....	8
INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI.....	8
PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI .....	8
ORGANIGRAMMA .....	9

Aggiornamento al 29.11.2022

Gentile Signora/Signore,

il documento che sta leggendo è la nostra Carta dei Servizi.

Si tratta di un documento importante che permette di conoscere la nostra struttura, le prestazioni 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 della nostra organizzazione.

L'obiettivo che questo documento si pone è duplice: illustrare dettagliatamente le attività che offriamo all'utente per metterlo in condizioni di scegliere quelle a lui più idonee, 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 collaborazione di tutti nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

Questa non è quindi una presentazione che non vuole essere fine a se stessa, ma un momento di accoglienza e di reciproca conoscenza con tutti coloro che si rivolgono a noi fiduciosi di trovare un aiuto per le proprie difficoltà

Felici di accogliervi



Augusto Di Vossoli

## **PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**

MEDICLINICA offre prestazioni di specialistica medica, di diagnostica per immagini e indagini strumentali in tutte le principali branche specialistiche.

Alla data attuale sono tre i centri autorizzati, L'Aquila, Avezzano (AQ) e Cassino (FR)

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

## **MISSION**

MEDICLINICA ha come obiettivo quello di porre al centro della propria attività l'esigenza del paziente, 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, MEDICLINICA 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**

MEDICLINICA intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali necessarie per soddisfare le esigenze del Territorio, la qualità nell'erogazione delle prestazioni, integrandosi con il Sistema Sanitario Regionale nella sfida continua volta all'abbattimento delle liste d'attesa e contenimento della spesa.

## **OBIETTIVI**

Gli obiettivi di MEDICLINICA sono:

- garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate.
- adottare e mantenere un Sistema Qualità che porti alla Certificazione di Qualità e al suo mantenimento.
- soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste nell'obiettivo comune di ridurre i tempi d'attesa. La corretta risposta gestionale al continuo modificarsi delle richieste fa ritenere il Centro non alternativo all'attività pubblica ma integrativo e complementare ad essa; pertanto devono essere costantemente monitorati e adeguati i fattori produttivi sia in termini di risorse umane che in termini di risorse tecnologiche.
- garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:
  - 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 cui affidarsi;
  - un ambiente confortevole, pulito e riservato;
  - professionalità, cortesia e disponibilità;
  - il rispetto della privacy.

Più in dettaglio

## OBIETTIVI

**Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura**

## STANDARD E INDICATORI DI QUALITA'

Tutto il personale è fornito di apposito documento di identificazione, tenuto in evidenza.

Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che MEDICLINICA 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 informatico 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.

**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 del paziente**

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**

E' definita una procedura per il mantenimento del Sistema Gestione Qualità. Gli indicatori di qualità sono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e dei dipendenti e degli obiettivi di miglioramento.

## ATTIVITA' SANITARIE EROGATE

MEDICLINICA eroga le prestazioni elencate sul proprio sito internet all'indirizzo [www.mediclinica.it](http://www.mediclinica.it)

L'erogazione delle attività sanitarie avviene nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **EGUAGLIANZA:** le prestazioni sono erogate senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto sociale, religione ed opinioni politiche
- **IMPARZIALITA':** le prestazioni sono erogate attraverso comportamenti obiettivi, equi, trasparenti ed imparziali
- **CONTINUITA':** il Centro garantisce l'attuazione del programma in modo continuativo e senza interruzioni nell'ambito delle modalità di funzionamento
- **DIRITTO DI SCELTA:** il Centro garantisce il diritto di scegliere tra i soggetti che erogano la prestazione
- **APPROPRIATEZZA:** le prestazioni sono "appropriate" perché al tempo stesso pertinenti rispetto alle persone, circostanze e luoghi, valide da un punto di vista tecnico-scientifico e accettabili sia per i pazienti che per gli operatori
- **PARTECIPAZIONE:** Il Centro garantisce il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** Il Centro garantisce che i servizi e le prestazioni verranno fornite mediante 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, evitando dispendi che andrebbero a danno della collettività
- **RISPETTO DEI DIRITTI DELLA DIGNITA' e DELLA RISERVATEZZA:** Ogni utente è assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

## COME ARRIVARE

I Centri sono tutti ubicati in zone facilmente raggiungibili con auto e mezzi pubblici. Sono tutti dotati reception per l'accoglienza e il disbrigo delle pratiche burocratiche, ambulatori per visite e esami diagnostici, sala di attesa e servizi predisposti anche per diversamente abili, ampio parcheggio antistante, bar e ristoranti nelle vicinanze. Di seguito gli indirizzi:

<b>L'Aquila</b>	Via Cardinale Mazzarino 100 1 piano (zona Torrione)
<b>Avezzano</b>	Via Latina 30, (nei pressi di Via Roma 246)
<b>Cassino</b>	Via G Di Biasio 80 (Palazzo Barone)

## UTILIZZO DEL TELEFONO

I Centri dispongono di un telefono privato con centralino gestito dalla Reception. L'utenza telefonica è a disposizione degli utenti a titolo gratuito per chiamate nazionali. I numeri telefonici sono

<b>L'Aquila</b>	tel 0862.770195	cell 371.4235456
<b>Avezzano</b>	tel 0863.36174	cell 327.1120680
<b>Cassino</b>	tel 0776.287490	cell 327.8835036

### **ORARI DI APERTURA**

I centri sono aperti al pubblico tutti i giorni lavorativi dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 20.00, a meno di cause di forza maggiore. Tutte le prestazioni si eseguono su appuntamento.

### **MODALITA' DI PRENOTAZIONE**

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata:

- telefonicamente ai numeri di cui sopra dal lunedì al sabato dalle 08.00 alle 20.00
- personalmente presso il Centro dal lunedì al sabato dalle 08.00 alle 20.00
- via web tramite il tasto “prenota ora” del sito [www.mediclinica.it](http://www.mediclinica.it)
- via mail all'indirizzo [info@mediclinica.it](mailto:info@mediclinica.it)

Tutte le prestazioni avvengono su prenotazione. All'atto della prenotazione viene fornito il primo orario del primo giorno disponibile, nonché le disponibilità ulteriori. Al paziente è chiesto di avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non è pertanto assicurata l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso. La disdetta dell'appuntamento può essere effettuata con le stesse modalità della prenotazione.

### **TEMPI DI ATTESA**

Premesso che non è possibile determinare con precisione i tempi di attesa per l'accesso alle varie prestazioni, possiamo indicare in 30 giorni il tempo di attesa massimo considerato che gli accessi meno frequenti sono quelli mensili.

Per le prestazioni di diagnostica per immagini il tempo medio di attesa per la sede di Avezzano è di 2 giorni, per le sedi di L'Aquila e Cassino è di 7 giorni.

### **CONSEGNA DEI REFERTI**

I referti vengono consegnati direttamente dal medico al paziente a prestazione avvenuta. I referti che richiedono più giorni per essere consegnati possono essere spediti al paziente via mail o posta, in quest'ultimo caso è richiesto il costo per il solo invio.

### **PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI**

I pagamenti avvengono a prestazione avvenuta e possono essere effettuati in contanti o con bancomat. Vengono accettate talune carte di credito con la sola eccezione della AMEX.

### **COSTO DELLE PRESTAZIONI**

Il costo delle prestazioni è riportato nel nostro sito alla pagina [www.mediclinica.it](http://www.mediclinica.it). Mensilmente al fine di agevolare la prevenzione vengono effettuate delle iniziative a costi inferiori, di tali iniziative viene data ampia comunicazione attraverso la pagina facebook mediclinica, sms ai pazienti che abbiano autorizzato l'invio e altri canali telematici.

### **RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY**

Mediclinica si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili.

### **FUMO**

Nei centri e nelle aree esterne antistanti è vietato fumare.

### **PULIZIA**

Mediclinica ha affidato la pulizia e la sanificazione degli ambienti a ditte specializzate e ne garantisce l'attuazione.

### **SEGNALAZIONI E RECLAMI**

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione Sanitaria e Amministrativa, tramite il punto segnalazioni e reclami che si trova presso l'accettazione, ovvero tramite mail all'indirizzo [info@mediclinica.it](mailto:info@mediclinica.it)

La Direzione dopo avere fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro il giorno stesso.

### **ASSICURAZIONE**

Per ogni sede è stata stipulata una polizza per responsabilità civile. L'assicurazione vale anche per la responsabilità civile che possa derivare all'Assicurato da fatto doloso di persone delle quali debba rispondere, il cui impiego sia ammesso e disciplinato dalle disposizioni legislative vigenti, purché il fatto sia riconducibile all'ambito delle mansioni affidategli dall'Assicurato. Le polizze sono state stipulate con la compagnia AXA Assicurazioni S.p.A. Sede Legale e Direzione Generale: Corso Como 17, 20154 Milano – Italia PEC: [axaassicurazioni@axa.legalmail.it](mailto:axaassicurazioni@axa.legalmail.it) - Capitale Sociale € 232.535.335 i.v. Agenzia Longhini & Tinarelli Srl Avezzano - Massimale per polizza 1.500.000

### **INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI**

Giornalmente ai nuovi pazienti che ne abbiano autorizzato l'invio viene spedito tramite mail un questionario di gradimento.

Con frequenza mensile il Responsabile per la Qualità analizza le risposte ai questionari rese dagli utenti e provvede alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.

### **PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La struttura si impegna a mettere a disposizione dei propri clienti la carta dei servizi presso le proprie sedi e sul proprio sito internet [www.mediclinica.it](http://www.mediclinica.it)

## ORGANIGRAMMA

### **Dottor Augusto Di Vossoli**

Rappresentante Legale

Relazioni Esterne

Responsabile della Struttura, dell'Amministrazione, della Segreteria, del Personale, della Formazione del Personale, del Servizio di Prevenzione e Protezione dai rischi, della Manutenzione degli Impianti e delle Attrezzature, del Trattamento dei Dati Personali, per la Qualità, della Verifica e del Miglioramento della Qualità, dei Reclami, della Contrattualistica

### **Dottor Toni Silveri**

Direttore Sanitario delle sedi di L'Aquila e Avezzano

Referente per il Coordinamento delle Attività e per la gestione del rischio clinico

Coordinatore delle Professioni Sanitarie

### **Dottor Ezio De Pratti**

Direttore Sanitario della sede di Cassino

Referente per il Coordinamento delle Attività e per la gestione del rischio clinico

### **Dottor Costantino Fischione – Radionlab snc**

Esperto Qualificato – Fisico Sanitario

Incaricato della sorveglianza fisica della radioprotezione