

# **FDR SRL**

# **Carta dei servizi**



*Gentile utente,*

*il Centro FDR Srl ha elaborato la propria carta dei servizi al fine di offrire informazioni dettagliate e puntuali sulle prestazioni offerte, sulle modalità di accesso e sui sistemi di controllo e di miglioramento continuo della qualità.*

*I principi fondamentali ai quali si ispira la Carta dei Servizi sono i seguenti:*

**• Uguaglianza e imparzialità**

*I servizi e le prestazioni sono erogati secondo criteri validi e comuni a tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, condizioni di salute.*

**• Rispetto**

*Il Centro FDR Srl si impegna a considerare ed assistere ogni paziente con premura, cortesia ed attenzione, nel rispetto della sua persona, della sua dignità e della sua privacy.*

**• Diritto di scelta**

*Il cittadino ha diritto, secondo le normative vigenti, a scegliere la struttura e il soggetto più idoneo ad erogare il servizio richiesto.*

**• Partecipazione**

*Il paziente ha il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni del Centro e proporre suggerimenti per migliorare i servizi offerti.*

**• Continuità**

*L'erogazione delle prestazioni è garantita con carattere di continuità e senza interruzioni.*

**• Efficacia ed Efficienza**

*Le prestazioni offerte sono erogate dal Centro nel rispetto dei più aggiornati standard di qualità organizzativa (efficienza), qualità tecnica (efficacia) e qualità percepita (soddisfazione dell'utente).*

# INDICE

<b>1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA</b>	<b>4</b>
1.1 MISSION	5
1.2 VISION	5
<b>2. OFFERTA SANITARIA</b>	<b>7</b>
2.1 ACCESSI	8
2.2 ORARI	8
2.3 RECAPITI	8
2.4 PRENOTAZIONE	9
<b>3. IMPEGNO AZIENDALE</b>	<b>10</b>
3.1 INFORMAZIONE	10
3.2 ACCOGLIENZA E CONFORT	11
3.3 GESTIONE RECLAMI	11
3.4 GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO	12
3.5 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	13
3.6 CONSENSO INFORMATO	14
3.7 RAPPORTO CON IL TERRITORIO E CON I CITTADINI	14
3.8 FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO	15
3.9 QUALITÀ E TECNOLOGIE D'AVANGUARDIA	15
<b>4. DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO</b>	<b>16</b>

# 1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il **Centro FDR Srl** è una realtà imprenditoriale dinamica, innovativa e all'avanguardia nel panorama sanitario Calabrese., rappresenta ad oggi, un poliambulatorio privato di grande spessore non solo nel **contesto territoriale di riferimento**..

La struttura sanitaria si sviluppa su più livelli (0; 1; 2) corrispondenti ad altrettante articolazioni organizzative in grado di interagire strettamente tra loro

La localizzazione e la distribuzione degli spazi rende i comparti completamente autonomi rispetto alle altre attività permettendo una completa separazione dei percorsi sanitari ambulatoriali, e chirurgici.

## 1.1 MISSION

La direzione del Centro Medico, assumendo il cliente finale (il paziente) come punto di riferimento e la risposta ai suoi bisogni di salute quale finalità specifica dell'Azienda, ha ritenuto opportuno conseguire e favorire un continuo miglioramento aziendale, sia in termini di soddisfazione del cliente che di accesso indiscriminato ai servizi e alle prestazioni sanitarie offerte.

La mission è quella di offrire ai propri utenti un servizio di qualità efficiente, efficace, completo ed orientato all'accoglienza ottimale sotto i diversi profili: tecnico-professionale, organizzativo,

relazionale.

## 1.2 VISION

Per soddisfare la sua mission la struttura si impegna a:

A) Migliorare continuamente la qualità dei servizi erogati attraverso azioni dirette alla riduzione delle liste d'attesa (sia per la diagnostica ambulatoriale che per gli interventi laser, di chirurgia ambulatoriale e di chirurgia più complessa), all'abbattimento delle tariffe e al riconoscimento del brand in termini di eccellenza nazionale ed internazionale;

B) Garantire la disponibilità di professionalità sempre adeguate alle esigenze delle parti interessate e del mercato di riferimento;

C) Monitorare il livello di soddisfazione delle parti interessate, in particolare dei propri clienti e partner, attraverso un'analisi continua della qualità percepita;

D) Fornire un servizio qualificato supportato dalle tecnologie più avanzate;

E) Fornire al paziente informazioni chiare, complete e adeguate alle esigenze espresse (sia sanitarie che organizzative);

F) Predisporre un piano di formazione e aggiornamento del personale per garantire una continua crescita professionale e rendere maggiormente competitivi (qualità/costi) i servizi offerti;

G) Garantire le più elevate condizioni igienico-ambientali.

## 2. OFFERTA SANITARIA

Il Centro *FDR Srl* Srl è autorizzato ad eseguire, , prestazioni sanitarie, ambulatoriali e chirurgiche, nelle diverse branche specialistiche di seguito indicate:

### DIAGNOSTICA RADIOLOGICA

con le seguenti attrezzature:

- Mammografo con tomo-sintesi modello GE Pristina
- Ortopantomografo con E Beam modello Planmeca ProMax® 3D
- Densitometria Ossea (MOC DXA) modello

GE Aria

- Sistema Radiografico GE
- Ecografia Multidisciplinare con ecografi di ultima generazione
- Tomografia Computerizzata (TC) modello GE Revolution aCT
- RMN modello GE Signa Creator: Scanner MR 1.5T Signa Creator E-HYBRID

Nell'ambito della CHIRURGIA AMBULATORIALE, è possibile effettuare interventi chirurgici e procedure diagnostiche e/o terapeutiche invasive e semi-invasive, che non comportino durante la loro esecuzione perdita di conoscenza o di motilità di segmenti scheletrici e che siano eseguibili esclusivamente in anestesia topica, locale e/o analgesia e/o anestesia tronculare, tali da consentire all'utente di deambulare al termine dell'atto chirurgico.

Nell'ambito della Fisioterapia

- Ultrasuoni
- T.E.N.S.
- Diadinamiche
- Ionoforesi
- laser
- Elettrostimolazioni
- Magnetoterapia
- TECAR terapia
- CTU mega (pompa diamagnetica capacitiva-resistiva)
- onde d'urto focalizzate
- presso terapia
- biofeedback per fisioterapia con elettromiografo di superficie
- pedana stabilometrica con elettromiografo di superficie

## 2.1 ACCESSI

Il Centro è raggiungibile nei seguenti modi:

**IN AUTO:** Autostrada A2 – Uscita Montalto Uffugo

- Svoltare a destra
- Alla prima rotatoria prendere la seconda uscita e percorrere solo 50 m e il Centro si vede subito sulla sinistra

## 2.2 ORARI

Il Centro è aperto al pubblico con i seguenti orari:8:00-

20:00 da Lunedì a Venerdì

8:00-14:00 Sabato

Il Centro Medico rimane chiuso nei giorni festivi.

## 2.3 RECAPITI

Indirizzo:C.so Italia, 206 – 87040 Taverna di Montalto Uffugo (CS)

Telefono: (+39) 0984 939815 – Mobile: (+39) 338 1811674

Sito internet: [www.medilabcenter.it](http://www.medilabcenter.it)

L'indirizzo di posta elettronica è:

[info@medilabcenter.it](mailto:info@medilabcenter.it)

Al telefono e via email risponde il personale addetto all'accoglienza, adeguatamente formato e preparato per dare riscontro alle informazioni richieste. Nei casi in cui sia necessario, detti operatori possono trasferire la comunicazione agli operatori sanitari o a quelli amministrativi.

## 2.4 PRENOTAZIONE

La prenotazione della prestazione sanitaria può avvenire telefonicamente, di persona tramite addetto alla reception

In particolare:

- **Telefonicamente** il paziente concorda con l'addetto alla reception o al call center il giorno e l'ora dell'appuntamento rispettando le necessità proprie e le esigenze del Centro Medico;

# 3.

## IMPEGNO AZIENDALE

La presente carta dei servizi rappresenta lo strumento con cui il Centro Medico si rivolge a tutti i suoi clienti/utenti indicando le prestazioni offerte e gli standard minimi di qualità garantiti nell'erogazione delle stesse.

Alcuni dei principali aspetti a cui la struttura presta particolare attenzione:

### 3.1 INFORMAZIONE

Per favorire la trasparenza dei suoi servizi, il Centro Medico cura le comunicazioni esterne nel rispetto delle procedure interne adottate. Qualunque informazione relativa alla tipologia, alla qualità e alle modalità di accesso ai servizi erogati, avviene principalmente mediante web – sito, social, newsletters oppure a mezzo carta stampata nel rispetto della normativa vigente in tema di pubblicità sanitaria e del relativo codice etico.

Il Centro Medico è presente sul web mediante un proprio sito internet.

Qualunque richiesta di informazione via web è gestita da personale dedicato.

Oltre ai canali web, il Centro Medico assicura assistenza in loco, telefonica e via email.

REQUISITI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Sito internet web sempre aggiornati	Dettaglio informazioni - tipologie, qualità e modalità di accesso ai servizi	Risposta al 100% delle richieste di informazioni
Operatori dedicati	Presenza in loco, telefonica e via mail	Risposta al 100% delle richieste di informazioni

## 3.2 ACCOGLIENZA E CONFORT

Il Centro Medico assicura al cliente un approccio cortese, gentile e disponibile.

REQUISITI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Gentilezza/disponibilità	Questionario di customer satisfaction	Soddisfazione al 100%
Pulizia ambienti	N. interventi giornalieri	Almeno una volta al giorno
Riservatezza	Rispetto norme comportamentali indicate in procedura	Rispetto al 100%
Segnaletica reparti e ambulatori	Presenza di segnaletica nelle zone preposte	Rispetto al 100%

## 3.3 GESTIONE RECLAMI

Il Centro Medico FDR Srl persegue gli standard qualitativi in termini di soddisfazione del cliente e qualità percepita analizzando eventuali **segnalazioni**, reclami, **suggerimenti** e **proposte di miglioramento**. A tal fine, FDR si impegna a somministrare ai pazienti un questionario di valutazione della prestazione sanitaria eseguita. Il questionario è finalizzato a raccogliere un feedback relativamente ai seguenti aspetti: t, organizzazione e qualità dei servizi, competenza e professionalità dell'operatore sanitario, soddisfazione della prestazione sanitaria eseguita. Al termine di ogni questionario, l'utente può esporre, nella casella di testo dedicata, un reclamo o un suggerimento. Le recensioni

negative vengono trattate come veri e propri reclami da parte del cliente e analizzate dagli uffici preposti. La gestione dei reclami segue l'iter previsto dalle procedure interne al Centro Medico.

<b>REQUISITI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD</b>
Rilevazione della soddisfazione / gradimento degli utenti	Somministrazione di questionario online	Almeno 80% di risposte positive
Gestione reclami esterni	Analisi (tipologia, gravità e ricorrenza) delle recensioni negative	Risposta al 100% dei reclami / non conformità e report su azioni correttive

### **3.4 GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO**

Il Centro FDR Srl ha inteso adottare un modello organizzativo volto a prevenire e scongiurare gli eventi avversi, prevedibili e imprevedibili, che in qualche modo possano inficiare la qualità e la sicurezza delle prestazioni erogate e dar adito a possibili ed ipotetiche segnalazioni e/o non conformità.

A supporto dell'area direzionale, rappresentata dal Dr. Maurizio Capitano (in qualità di Amministratore, l'Unità di Gestione del Rischio Clinico con l'obiettivo di:

1. controllare e ridurre il rischio clinico mediante azioni preventive;
2. governare la fase post-operatoria (con particolare riguardo alla corretta predisposizione della documentazione clinica:, certificati, questionari);
3. proporre misure correttive in ipotesi di complicanze o reclami;
4. aggiornare ed implementare i consensi informati, le procedure ed i protocolli aziendali (anche e soprattutto alla luce delle Raccomandazioni Ministeriali in tema di "sicurezza delle cure" e delle Linee Guida pubblicate dalle maggiori Società scientifiche per settore di riferimento);
5. monitorare e supervisionare al corretto rispetto dei processi operativi (così come formalizzati, validati e resi noti al personale interessato);
6. migliorare l'immagine aziendale e la fiducia del paziente.

Per il corretto conseguimento degli obiettivi suindicati, l'UGR, da un punto di vista strutturale, riceve il supporto costante da parte delle funzioni e professionalità interne al Centro Medico,

competenti per settore di riferimento (ufficio acquisti e manutenzioni, ufficio marketing, ufficio relazioni con il cliente;); sotto un profilo meramente operativo, invece, individua i principali “indicatori di rischio” attraverso la predisposizione di una serie di attività (programmazione di audit interni, redazione di questionari di customer care, verbalizzazione delle riunioni periodiche con gli operatori interessati; formalizzazione e analisi delle schede reclami; ecc..) che consentono all’Unità di gestione del rischio clinico di mappare i cd “eventi avversi” o “eventi sentinella” e predisporre le misure preventive e correttive volte a scongiurare il ripetersi dei predetti ed assicurare la massima sicurezza e soddisfazione del paziente preso in carico.

REQUISITI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Individuazione degli errori, non conformità, eventi avversi	N. segnalazioni / reclami / NC	Analisi, trattamento e monitoraggio del 100% delle segnalazioni / reclami / NC

## 3.5 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il Centro FDR Srl, nella qualità di Titolare del trattamento, ai sensi e per gli effetti del Reg. UE 2016/679, si avvale dei dati personali del paziente esclusivamente per finalità amministrative, contabili e di cura. Qualunque trattamento avviene nel pieno rispetto della legge vigente ed è improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e tutela della riservatezza e dei diritti dell’interessato.

Tutti gli operatori del Centro Medico si attengono scrupolosamente al rispetto delle regole di comportamento menzionate nelle procedure interne al centro medico e condivise con il personale di riferimento.

In particolare, il personale si impegna a:

- mantenere la massima riservatezza su dati personali e/o sensibili dei pazienti gestiti personalmente o conosciuti accidentalmente;
- evitare qualunque comportamento che possa determinare l’acquisizione o la diffusione di dati non autorizzati;
- custodire con DILIGENZA tutta la documentazione in formato cartaceo ed elettronico prodotta, prevenendo qualunque forma di danneggiamento, menomazione o diffusione a soggetti non autorizzati;

- comunicare tempestivamente alle persone incaricate qualunque anomalia riscontrata nello svolgimento delle proprie mansioni.

REQUISITI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Informative e consensi privacy aggiornati	Presenza in loco di modulistica e personale preparato	Rispetto al 100%

### 3.6 CONSENSO INFORMATO

Il consenso informato rappresenta l'espressione della volontà del paziente o dell'avente diritto di acconsentire o meno ad un determinato trattamento sanitario. Le modalità di gestione del Consenso Informato, esplicitate nella relativa procedura interna alla struttura, tendono, da un lato, a valorizzare gli aspetti comunicativi-informativi del processo clinico e, dall'altro, a garantire tutela giuridica al Paziente e al Personale sanitario. Al fine di porre nelle condizioni il paziente di effettuare una scelta consapevole, qualunque prestazione sanitaria è opportunamente preceduta da un'informazione chiara e dettagliata su diagnosi, prognosi, prospettive terapeutiche, alternative disponibili, possibili rischi e complicanze.

Il consenso informato, acquisito nei modi e con gli strumenti più consoni alle condizioni del paziente, è documentato in forma scritta (Legge 22 dicembre 2017, n. 219).

REQUISITI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Consenso informato per tipologia di prestazione	Sottoscrizione consensi informati	Rispetto al 100%

### 3.7 RAPPORTO CON IL TERRITORIO E CON I CITTADINI

Il Centro Medico è impegnato nell'offrire alla comunità reggiana un servizio aggiuntivo rivolto alle persone fragili e ai rispettivi familiari. Il progetto, denominato Ambulatorio odontoiatrico collaborante, mira a impiegare tutte le soluzioni e le professionalità necessarie per creare un rapporto "collaborante" con i soggetti che presentano difficoltà psicofisica e che, come tale, stentano a partecipare attivamente alla gestione del proprio piano di cura.

## **3.8 FORMAZIONE - ADDESTRAMENTO**

Il personale neoassunto riceve, al momento dell'inserimento in azienda, il regolamento interno aziendale, sempre disponibile e consultabile in bacheca e sul portale dedicato.

L'addestramento del personale, sia esso di nuova assunzione o già presente in azienda, prevede un periodo di affiancamento la cui durata viene decisa dalla Direzione (in collaborazione con il Responsabile di reparto) in relazione alle conoscenze ed abilità possedute e alle mansioni da andare a ricoprire.

Le necessità di formazione e di addestramento sono identificate in funzione delle attività aziendali, del ruolo ricoperto e dell'iter di sviluppo professionale in cui è inquadrata la risorsa umana.

La Direzione provvede a rendere disponibili corsi mirati per il personale, sia di livello specialistico sia di orientamento generale.

I contenuti dei corsi sono proporzionati al livello e alla tipologia di responsabilità operativa dei partecipanti.

Le attività e gli strumenti formativi messi in atto dal Centro Medico sono esplicitati nella relativa procedura interna alla struttura.

## **3.9 QUALITÀ E TECNOLOGIE D'AVANGUARDIA**

Il Centro Medico FDR Srl ha improntato il proprio modello organizzativo all'utilizzo delle più recenti tecnologie, servendosi degli strumenti (gestionali; sistemi web e applicazioni digitali) maggiormente innovativi e all'avanguardia.

# 4.

## DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

### **Diritti del cittadino:**

- Scelta del luogo di cura
- Conoscenza delle prestazioni e dei servizi offerti dal Centro Medico
- Accesso alle prestazioni nel più breve tempo possibile
- Riconoscimento del personale addetto alle cure
- Riservatezza
- Trattamento cortese e accogliente
- Presa in carico da parte di personale adeguatamente formato e aggiornato
- Inoltro di segnalazioni, reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento

### **Doveri del cittadino:**

- Comportamento rispettoso dei luoghi e del personale presente
- Puntualità
- Tono di voce basso
- Rispetto della riservatezza altrui
- Osservanza delle prescrizioni sanitarie, organizzative e contrattuali

Orari apertura

Lunedì - Venerdì 8:00 - 20:00

Sabato 8:00 - 14:00