

Carta dei Servizi



IL VOSTRO CENTRO CHIRURGICO
POLISPECIALISTICO A BOLZANO

CARTA DEI SERVIZI

La ringraziamo per la fiducia che ci ha accordato scegliendo la nostra clinica e per la collaborazione che vorrà prestarci.

Per rendere il Suo soggiorno il più piacevole possibile, con questo documento intendiamo fornirLe le informazioni sulle caratteristiche della nostra clinica.

La carta dei servizi ha lo scopo di aiutarLa ad accedere in maniera facile e veloce ai servizi offerti dalla CityClinic, e di agevolare la cooperazione tra pazienti, medici e dipendenti.

Saranno gradite le segnalazioni che ci darà per migliorare costantemente i nostri standard di qualità e soddisfare nel modo più completo possibile le esigenze di ogni nostro paziente e ospite. Per questo abbiamo bisogno della Sua collaborazione.

Per ricevere ulteriori informazioni, esigenze o per segnalare eventuali reclami, potrà rivolgersi alla reception della clinica

Consideri il personale di ogni area come persona di riferimento, che Le fornirà l'assistenza necessaria.



IL DIRETTORE SANITARIO

Dr. Helmuth Ruatti

PREMESSA

Il decreto legge n. 163 del 12 maggio 1995 prevede che le strutture sanitarie pubbliche e private rendano disponibile una “Carta dei Servizi” intesa come strumento di tutela e di informazione per il cittadino che necessita di prestazioni mediche.

La “Carta dei Servizi” permette a **CityClinic** di stabilire un rapporto diretto con i propri pazienti che, attraverso un’adeguata informazione, diventano partecipi della struttura sanitaria.

I temi della Carta dei Servizi sono:

Principi alla base dei servizi	Uguaglianza ed imparzialità, efficacia ed efficienza, continuità terapeutica sono i principi fondamentali che devono regolare tutti i servizi e le prestazioni mediche erogate dalla nostra struttura.
Informazione	Fornire agli utenti le informazioni necessarie rispetto ai servizi offerti, sulle modalità di accesso e sulla struttura.
Qualità	Adozione di standard di qualità
Impegno	Valutazione periodica dei livelli di qualità, attraverso Audit sistematici e questionari, per raccogliere direttamente dal paziente la valutazione dei servizi offerti dalla nostra struttura sanitaria.

IL NOSTRO SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

La gestione della qualità certificata secondo la norma ISO 9001 si applica alla CityClinic ed è la base delle nostre azioni.

A questo proposito, la CityClinic si sottopone regolarmente ad audit interni ed esterni da parte di partner certificati.

L'interazione dei singoli campi d'azione, il controllo dei processi, le informazioni documentate e la verifica dell'efficacia garantiscono la gestione della clinica e costituiscono la base di una costante ottimizzazione. La gestione strutturata del monitoraggio, il miglioramento continuo e il controllo dei possibili rischi servono alla sicurezza dei pazienti, del personale e alla sicurezza legale.

LA NOSTRA VISIONE E LA NOSTRA POLITICA DELLA QUALITÀ

Esperienza – Affidabilità - Cordialità

È così che vorremmo essere percepiti dai nostri pazienti e dai loro familiari.

L'eccellenza della nostra clinica non deriva dalle migliori prestazioni dei singoli dipendenti, ma dall'interazione e dall'armonia dell'intero team. I nostri dipendenti sentono un forte senso di appartenenza alla clinica, si assumono le responsabilità in modo consapevole e possiedono conoscenze e competenze professionali elevate ed estese.

Attribuiamo particolare importanza

- alle preoccupazioni e i timori dei pazienti e dei loro parenti prima dell'intervento chirurgico e che sono compresi e presi sul serio,
- all'interazione e comunicazione avvenga in modo rispettoso e amichevole,
- alla comprensione esauriente delle informazioni ricevute,
- ai vantaggi che tutte le persone che entrano ed escono dalla nostra clinica godano della buona collaborazione del personale,
- che i processi burocratici non costituiscono un onere aggiuntivo
- all'accoglienza veloce dei nostri pazienti
- alla possibilità di poter conversare nella propria lingua
- che tutte le persone in contatto con la CityClinic supportino il miglioramento continuo dei processi

Tutte le persone che lavorano alla CityClinic garantiscono il rispetto delle norme di legge.

I nostri dipendenti evitano i conflitti di interesse che possono portare a rischi di corruzione.

SPECIALITÀ MEDICHE

La CityClinic è un centro chirurgico. I medici che esercitano la professione in regime privato gestiscono il proprio studio indipendentemente dalla CityClinic. La CityClinic funge da centro di servizio per gli interventi chirurgici dei medici che esercitano privatamente.

I servizi medico-chirurgici sono disponibili nelle seguenti aree:

- Visite ambulatoriali
- Interventi chirurgici ambulatoriali
- Day Hospital
- Ricovero ordinario

Datei: Carta dei servizi	Erstellt von: Direktion	Seite 4 von 13
Version: 01.01	Freigabe durch: Präsident	Freigabe am: 10.01.2023

e nell'ambito delle seguenti specializzazioni

- ❖ Anestesia
- ❖ Chirurgia generale e vascolare
- ❖ Chirurgia plastica
- ❖ Dermatologia
- ❖ Ginecologia
- ❖ Medicina complementare
- ❖ Oculistica
- ❖ Odontoiatria e chirurgia maxillo facciale
- ❖ Otorinolaringoiatria
- ❖ Ortopedia e traumatologia e Ortopedia pediatrica
- ❖ Urologia

PERSONALE

Infermieri, personale amministrativo e un assistente tecnico collaborano con la direzione per garantire che l'operazione possa svolgersi senza intoppi e che il soggiorno in clinica possa essere piacevole.

PARTNER

La collaborazione tra i medici affiliati e la clinica è regolamentata in modo vincolante, garantisce la sicurezza giuridica per entrambi i partner ed è resa il più semplice possibile. Accordi e procedure chiare, affidabilità e flessibilità caratterizzano la collaborazione e sono al servizio del benessere dei pazienti. Operiamo secondo linee guida standardizzate per l'accettazione, la preparazione all'intervento, durante l'intervento chirurgico, per l'assistenza post-operatoria e per l'intera gestione della dimissione.

I fornitori e le società di manutenzione sono percepiti dalla clinica come partner. Nella nostra collaborazione prestiamo attenzione alla qualità dei prodotti, al rispetto dei termini di consegna, al rapporto prezzo/prestazioni, al comportamento del servizio, alla capacità di risolvere i problemi, alla sostenibilità e alla buona reputazione di un'azienda.

La clinica ha un accordo contrattuale con importanti compagnie assicurative, con fondi sanitari integrativi e con organizzazioni mantello. Questo al fine di alleggerire finanziariamente i pazienti della clinica.

ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

Per le seguenti attività/servizi, la CityClinic ha l'accreditamento istituzionale dell'Ufficio Gestione Sanitaria della Provincia Autonoma di Bolzano:

- 2 sale operatorie con sala di risveglio
- Chirurgia ambulatoriale
- 6 letti per interventi chirurgici elettivi e acuti

Datei: Carta dei servizi	Erstellt von: Direktion	Seite 5 von 13
Version: 01.01	Freigabe durch: Präsident	Freigabe am: 10.01.2023

- Ambulatori:
 - o Anestesia
 - o Urologia
 - o Chirurgia generale e vascolare
 - o Medicina complementare
 - o Ortopedia e traumatologia
- Ambulatorio chirurgico 2:
 - o Urologia
 - o Ortopedia

FINANZE

I nostri pazienti sono consapevoli che tutti i servizi utilizzati devono essere finanziati.

Una stima trasparente dei costi mostra ai pazienti l'entità finanziaria del servizio medico di cui si sta usufruendo.

L'uso mirato e responsabile delle risorse contribuisce a evitare che si verifichino e si debbano sostenere costi inutili.

RISORSE

Le seguenti risorse strutturali sono disponibili presso la CityClinic:

Tre sale operatorie attrezzate con un elevato standard tecnico creano la base per interventi di alto livello nel nostro centro chirurgico specializzato. Ci sono 18 letti per le degenze e altri sette posti per i pazienti diurni. Un sistema IT ampio e collegato in rete consente l'inserimento corretto dei dati, la documentazione completa e la contabilità dei servizi ed è la base per la sicurezza dei dati.

PASTI

La colazione viene preparata direttamente in clinica. Per i pasti, utilizziamo un servizio di catering gestito da un'azienda specializzata in forniture ospedaliere.

Datei: Carta dei servizi	Erstellt von: Direktion	Seite 6 von 13
Version: 01.01	Freigabe durch: Präsident	Freigabe am: 10.01.2023

DIRITTI DEI PAZIENTI

La centralità del paziente è per noi fondamentale:

tutte le risorse interne, strutturali, tecnologiche e professionali sono finalizzate alla soluzione dei problemi di salute dei pazienti

La corretta informazione sull'organizzazione e l'accesso a misure diagnostiche, terapeutiche e riabilitative sono studiate per garantire la dignità del paziente e della paziente, la migliore assistenza comfort possibile durante la permanenza nella nostra struttura.

In particolare, **CityClinic** intende salvaguardare

- il rispetto della dignità personale e delle convinzioni morali, politiche e religiose,
- l'accesso alla struttura in tempi brevi,
- un'informazione appropriata e comprensibile sulle diagnosi e gli atti terapeutici, per un completo consenso informato,
- facile identificazione del personale tramite cartellino identificativo,
- il diritto e invito ad esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni,
- la garanzia di qualità costante nel tempo,
- informazioni sulle modalità di comunicazione,
- il diritto alla privacy.

DOVERI DEI PAZIENTI

Il paziente o la paziente che accede alla clinica è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico, e con la direzione.

Il paziente o la paziente che intende rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate, deve informare tempestivamente la clinica sulla propria decisione

Si richiede inoltre che il paziente o la paziente rispetti gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della Clinica.

Nella clinica è vietato fumare.

È sconsigliato, in quanto potenzialmente dannoso, portare ai degenti cibi dall'esterno, salvo previa autorizzazione del medico

Datei: Carta dei servizi	Erstellt von: Direktion	Seite 7 von 13
Version: 01.01	Freigabe durch: Präsident	Freigabe am: 10.01.2023

PRIVACY

CityClinic presta la massima attenzione alla riservatezza, alla tutela e alla sicurezza delle informazioni relative ai pazienti, sia dal punto di vista legale che etico

In linea con il Regolamento Europeo 679/2016 sulla protezione dei dati (GDPR), "CityClinic" fornisce ai propri utenti le seguenti informazioni

- i dati che saranno forniti sono necessari per la cura del paziente e della paziente
- i dati sono informazioni personali e sanitarie che riguardano il paziente o la paziente, raccolti per finalità di prevenzione, diagnosi e cura per la tutela della salute
- i dati saranno trattati per tutta la durata della degenza del paziente o della paziente, ed anche successivamente, per gestire gli obblighi di legge e per finalità amministrative.
- in assenza di tali dati potrebbe essere difficile offrire al paziente o alla paziente la prestazione richiesta.
- i dati saranno utilizzati garantendone la riservatezza.
- i dati saranno utilizzati, nei modi previsti dalla legge e nel rispetto del segreto professionale, dal personale e dai medici di CityClinic.

Con noi i vostri dati sono al sicuro

CityClinic custodisce i dati personali in archivi protetti con le migliori misure di sicurezza.

Solo il personale autorizzato, e comunque tenuto al segreto professionale, può conoscere le informazioni riguardanti i pazienti.

Il paziente ha il diritto di:

- sapere quali dati sono trattati,
- sapere come i dati vengono utilizzati e per quali finalità,
- sapere a chi sono comunicati e chi può venirne a conoscenza,
- chiederne l'integrazione o l'aggiornamento,
- chiedere la cancellazione (purché non debbano essere conservati per legge), la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, e opporsi, per giusti motivi, al loro utilizzo.

Titolare e responsabile del trattamento

Titolare del trattamento dei dati personali di CityClinic, via Waltraud Gebert Deeg – 3/g 39100 Bolzano, è il Dr. Helmuth Ruatti.

Datei: Carta dei servizi	Erstellt von: Direktion	Seite 8 von 13
Version: 01.01	Freigabe durch: Präsident	Freigabe am: 10.01.2023

IL CENTRO CHIRURGICO

CityClinic si trova in via Waltraud Gebert Deeg 3g, a Bolzano. Il fabbricato occupa un'area pari a circa 3.800 mq.

PIANO TERRA	Ambulatori Stanza radiologica Reception Uffici Servizi igienici pubblici
PIANO PRIMO	Reparto di degenza con 9 camere doppie Magazzini Spogliatoi Servizi igienici pubblici
PIANO SECONDO	3 sale operatorie, Day-Hospital Stanza medico di turno Sala riunioni Sterilizzazione Magazzino Spogliatoi per pazienti e per il personale Servizi igienici pubblici

Come raggiungerci in auto

Prendere l'uscita dell'autostrada Bolzano Sud, proseguire verso Trento percorrendo Via Albert Einstein, alla rotatoria prendere la prima uscita in Via Giulio Pastore, proseguire fino alla rotatoria successiva, prendere la prima uscita a destra in Via Waltraud-Gebert-Deeg in direzione Salewa e, dopo aver percorso circa 150 metri, svoltare alla rotatoria successiva a destra e parcheggiare lungo la strada.

Come raggiungerci con i mezzi pubblici

Se si arriva in **autobus** prendere la linea 18 che parte ogni mezz'ora dalla stazione ferroviaria nel centro di Bolzano. Scendere alla fermata Salewa Cube e proseguire a piedi circa 100 metri in direzione TopHaus, CityClinic si trova sulla sinistra.

È possibile raggiungerci anche con le linee 10A e 10B: scendere alla fermata di Via Bruno Buozzi nei pressi del supermercato "Interspar" e proseguire a piedi per circa 300 metri fino alla **CityClinic**.

Se si arriva in **treno** prendere la linea ferroviaria Merano-Bolzano e scendere alla stazione Bolzano sud/Fiera. Incamminarsi verso la Fiera passando lo Sheraton Hotel in direzione sud, attraversare Via Albert Einstein, svoltare in Via Giulio Pastore, quindi girare a destra in direzione TopHaus. La **CityClinic** si trova a 100 metri. La Clinica dista dalla stazione 15 minuti a piedi.

PRENOTAZIONE E RICOVERO

La Clinica offre i propri servizi sia a pazienti privati che a pazienti assicurati con le compagnie assicurative e fondi integrativi con i quali è convenzionata.

La prenotazione del ricovero viene fatta direttamente dal medico specialista che svolgerà l'intervento. E' stato implementato un collegamento diretto al sistema di prenotazione delle sale operatorie.

Visite pre-operatorie

Le visite anestesilogiche si svolgono dal lunedì al venerdì tra le ore 11:00 e le ore 12:00 direttamente in CityClinic senza bisogno di prenotazione. Porti con Lei i referti di esami precedenti, del sangue o radiologici, diagnosi rilevanti di visite specialistiche e una lista dei farmaci che assume al momento.

Ricovero ordinario

Se l'operazione richiede una degenza in Clinica che si protrae oltre le 24 ore, verrete ricoverati nell'Area di degenza che si trova al primo piano della struttura. La Clinica è dotata di nove camere doppie prenotabili anche ad uso singolo. In caso di sufficiente disponibilità, la persona che la accompagna potrà pernottare presso la CityClinic. La preghiamo di comunicare la presenza di un eventuale accompagnatore al momento della prenotazione dell'intervento.

Ricovero in regime ambulatoriale

Chirurgia ambulatoriale

Se la degenza nella CityClinic non si protrae oltre le tre ore, verrà messa a Sua disposizione una comoda poltrona reclinabile, sulla quale potrà trascorrere il tempo prima e dopo l'operazione.

Day hospital

Se la degenza dura meno di 24 ore, verrà messo a Vostra disposizione al primo piano un letto per riposarvi

Costi – Rimborso – Assicurazione

Il medico specialista Le fornirà un preventivo di spesa per l'intervento chirurgico e la degenza in clinica. Prima dell'operazione la preghiamo di contattare la Sua compagnia assicurativa e di verificare la copertura e le modalità esatte.

ORARI DI APERTURA

ricovero ordinario

ore 0-24

regime ambulatoriale

ore 9.00 – 17.00 e su richiesta

Datei: Carta dei servizi	Erstellt von: Direktion	Seite 10 von 13
Version: 01.01	Freigabe durch: Präsident	Freigabe am: 10.01.2023

URGENZE

Se ci contatta al di fuori degli orari di apertura della segreteria (dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00), inoltreremo la sua telefonata per fornirle assistenza in qualsiasi momento.

Siamo raggiungibili al seguente numero: 0471 155 1010

RICHIESTA CARTELLE CLINICHE

In fase di accettazione o alla dimissione, il paziente o la paziente può fare richiesta di una copia della cartella clinica, o anche successivamente, può farne richiesta telefonicamente al numero 0471 155 1010, dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.00.

Il ritiro potrà essere effettuato presso la segreteria dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00. Per il ritiro è necessario presentarsi muniti di un documento di identità. È possibile delegare una persona al ritiro, purché munita di documento di identità personale e del delegante.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Di norma, al paziente o alla paziente prima dell'intervento chirurgico, viene chiesto di versare una caparra. Alla dimissione, l'amministrazione emette la fattura e la invia tramite e-mail e per posta.

Attenzione! Per ogni intervento il paziente riceve 3 fatture distinte:

Servizi della clinica, chirurgo, anestesista.

Le forme di pagamento accettate sono:

- Carta di credito (Visa/Mastercard)
- Bonifico bancario
- Contante

INDICATORI DI QUALITÀ'

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Sicurezza, informazioni e percorsi interni della Struttura Sanitaria	Presenza della segnaletica e del piano di emergenza ed evacuazione.	100 % dei reparti
	Presenza nella struttura degli addetti all' emergenza ed evacuazione.	Secondo disposizioni di legge (D.Lgs. 81/08)
	Disponibilità sul portale web aziendale di una sezione dedicata ai servizi	Presente
Trasparenza e comunicazione con l'utenza	Pubblicazione sul sito web in modalità facilmente accessibile degli indirizzi e dei recapiti telefonici.	Nr. tel. e almeno un indirizzo e-mail.
	Pubblicazione sulla Carta dei Servizi degli indirizzi e dei recapiti telefonici.	Presente
	Plurilinguismo del personale	Per tutti i turni e servizi
	Copertura assicurativa della clinica	Presente
Costi e pagamento	Modalità diverse di pagamento e più diffuse.	Nessun reclamo
	Listino prezzi trasparente a disposizione su richiesta	Presente
Identificazione degli operatori	Presenza di dipendenti muniti del cartellino di identificazione.	100% del personale sanitario
Rispetto della privacy e della dignità nelle visite e nelle prestazioni	Adozione di misure minime di sicurezza per la tutela della riservatezza dei dati personali, nonché di quelli sensibili.	Presenza del DPS; Nessun reclamo per la violazione dei dati personali
	Raccolta e gestione del consenso informato, secondo la normativa vigente.	100 % dei casi
Semplicità nelle relazioni con l'utenza e nelle procedure di reclamo	Diffusione della Carta dei Servizi aggiornata.	Presso le aree accessibili al pubblico
	Possibilità di avanzare segnalazioni e reclami per telefono, e-mail, lettera scritta.	100%
	Trattamento dei reclami entro 30 gg.	100 % dei casi
	Registrazione delle segnalazioni e dei reclami e gestione di obiettivi di miglioramento	Ogni tre mesi

PRESTAZIONI SPECIALISTICHE

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Semplicità della prenotazione	Tempo di attesa medio per la prenotazione dei servizi medici Pubblicizzazione degli orari di apertura al pubblico.	Max. 48 ore 100 % dei servizi
Comfort della sala di attesa	<ul style="list-style-type: none"> · Numero adeguato di posti a sedere · Angolo bambini · Numero adeguato di servizi igienici - Livello di pulizia 	Presente
Informazione	Le informazioni fornite sono semplici e chiare e riguardano: <ul style="list-style-type: none"> · prestazioni erogate e modalità di prenotazione; · luogo, giorno e orario della visita; · costi e trattamenti 	100 % dei servizi
Rispetto dei tempi di attesa per il ricovero	L'accesso programmato avviene in base all'ordine di prenotazione, salvo motivati e riconosciuti criteri di priorità legati alle patologie dei pazienti.	100 % dei casi
Accoglienza dell'Utente	Tempo medio di attesa all'accettazione amministrativa Informazione completa e accoglienza nell'unità operativa secondo le procedure previste.	Max 30 minuti 0 reclami per informazioni incomplete o disagi all'accoglienza
Umanizzazione	Possibilità di presenza di un accompagnatore per bambini fino a 14 anni e altri casi di necessità	100 % dei casi
Continuità terapeutica	Consegna di relazione clinica (lettera di dimissione) alla dimissione e possibilità di avere spiegazioni sulla continuità terapeutica anche dopo la dimissione.	100% di risposte a richieste scritte
Semplicità di richiesta della cartella clinica	Tempi per il rilascio della copia della cartella clinica su richiesta scritta.	Entro 7 giorni dal ricevimento della richiesta