

## Carta dei Servizi



## CARTA DEI SERVIZI

La ringraziamo per la fiducia accordataci scegliendo la nostra clinica per le Sue esigenze e problemi di salute!

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

Datei: Carta dei servizi	Erstellt von: Direktion	Seite <b>2</b> von <b>19</b>
Version: 03.00	Freigabe durch: Präsident	Freigabe am: 02.01.2025

## 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:

<b>Principi alla base dei servizi</b>	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.
<b>Informazione</b>	Fornire agli utenti le informazioni necessarie rispetto ai servizi offerti, sulle modalità di accesso e sulla struttura.
<b>Qualità</b>	Adozione di standard di qualità
<b>Impegno</b>	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 accreditati.

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.

## MISSIONE – VISIONE – POLITICA DI QUALITÀ

La CityClinic è un centro specialistico multidisciplinare d'eccellenza, noto in Alto Adige e oltre i suoi confini. In CityClinic, grazie all'esperienza e alla competenza dei medici specialisti, i nostri pazienti ricevono assistenza e cure mediche tempestive e di alta qualità, ottenendo in tempi rapidi una diagnosi precisa e la terapia più adeguata.

Siamo convinti, che la collaborazione multidisciplinare e multiprofessionale costituisce in ambito medico un fattore chiave per una cura ottimale e integrata e in futuro acquisirà sempre maggiore importanza per il paziente.

Per questo motivo la collaborazione interdisciplinare tra i vari reparti è al centro della nostra clinica. La consideriamo uno dei presupposti più importanti per il successo nel trattamento dei nostri pazienti.

**Fiducia, integrità e coesione** all'interno del team che dirige la CityClinic sono alla base delle decisioni e dell'agire comune. L'intero team dirigenziale promuove una cultura basata su rispetto, trasparenza e responsabilità. In questo modo vogliamo aumentare la motivazione e la soddisfazione dei nostri dipendenti favorendo l'innovazione e la sostenibilità della clinica. La struttura organizzativa piatta della clinica consente processi decisionali rapidi, flessibilità e innovazione.

**Esperienza – Affidabilità – Cordialità**, è così che vogliamo essere percepiti dai nostri pazienti e dai loro familiari. L'eccellenza della nostra Clinica, non nasce solo grazie al grande impegno del singolo, bensì anche grazie alla sinergia e all'armonia dell'intero staff. Chi lavora con noi sente una forte appartenenza alla struttura, si assume dopo attenta valutazione le proprie responsabilità e possiede approfondite conoscenze e abilità specialistiche che rispondono a standard di alto livello. La CityClinic presta particolare attenzione alla formazione continua del personale, migliorando costantemente la qualità delle prestazioni offerte e delle interazioni sociali.

Per noi è particolarmente importante:

- garantire la comunicazione, il rispetto e la cordialità reciproca;
- trattare i nostri pazienti in tempi rapidi;
- fare comprendere appieno ai nostri pazienti le informazioni che ricevono;
- comprendere e considerare seriamente le preoccupazioni e le paure dei pazienti e dei loro familiari, prima dell'intervento chirurgico e dei trattamenti;
- permettere a tutte le persone che entrano ed escono dalla nostra Clinica di approfittare di un clima accogliente e cordiale;
- evitare che le procedure burocratiche diventino un ulteriore onere;
- garantire ai nostri pazienti una comunicazione nella propria lingua madre;
- supportare il miglioramento continuo dei processi attraverso tutte le persone che lavorano presso la CityClinic.

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

Datei: Carta dei servizi	Erstellt von: Direktion	Seite 4 von 19
Version: 03.00	Freigabe durch: Präsident	Freigabe am: 02.01.2025

Le nostre collaboratrici e i nostri collaboratori evitano i conflitti di interesse che possono comportare rischi di corruzione.

## ORGANIZZAZIONE DELLA CLINICA

La CityClinic è un centro specialistico multidisciplinare per pazienti provenienti dall'Alto Adige, dall'Italia e da oltre i suoi confini. La clinica è composta da quattro reparti centrali: un centro chirurgico polispecialistico, un centro medico ambulatoriale, un reparto di riabilitazione e un reparto di radiologia.

## LE SPECIALITÀ MEDICHE

### CENTRO CHIRURGICO SPECIALISTICO

I medici della CityClinic esercitano la professione in regime privato e 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

e nell'ambito delle seguenti specializzazioni:

- Anestesia
- Chirurgia generale e vascolare
- Chirurgia plastica
- Dermatologia
- Ginecologia
- Spine Center
- Oculistica
- Odontoiatria e chirurgia maxillo facciale
- Otorinolaringoiatria
- Ortopedia e traumatologia e Ortopedia pediatrica
- Urologia

In linea di principio vale la regola che gli interventi con urgenza differibile eseguiti il giorno stesso del ricovero, rientrano sempre nella categoria degli interventi programmabili.

Nel campo della traumatologia vengono trattati pazienti con traumi agli arti.

Datei: Carta dei servizi	Erstellt von: Direktion	Seite 5 von 19
Version: 03.00	Freigabe durch: Präsident	Freigabe am: 02.01.2025

### **CENTRO MEDICO**

Nei locali della CityClinic esercitano medici specialisti privati. La collaborazione si basa su un contratto di prestazione d'opera professionale. La CityClinic si occupa della prenotazione degli appuntamenti, della fatturazione e mette a disposizione ambulatori attrezzati per le rispettive esigenze. Ogni medico che offre i propri servizi negli ambulatori della CityClinic è tenuto a comunicare l'inizio della propria attività all'ufficio competente del Dipartimento Prevenzione Sanitaria e Salute.

Il centro medico offre servizi nelle seguenti branche:

- Medicina complementare
- Medicina interna ed endocrinologia
- Medicina sportiva
- Neurochirurgia
- Terapia del dolore
- Dietistica
- Neurofisiologia clinica
- Dermatologia
- Chirurgia della mano

### **CENTRO DI RIABILITAZIONE**

#### **1. Fisioterapia e osteopatia**

Nel centro di riabilitazione vengono offerti sia per i pazienti privati che nell'ambito di una convenzione con l'Azienda Sanitaria fisioterapia e osteopatia ambulatoriale.

#### **2. Laboratorio biomeccanico**

Un laboratorio biomeccanico, in cui vengono effettuate analisi della postura e del movimento, completa l'offerta del centro di riabilitazione ambulatoriale.

L'analisi biomeccanica consente la ricostruzione tridimensionale della morfologia e del movimento di ogni segmento del corpo.

#### **Gruppi target**

Pazienti in età pediatrica a partire dagli 8 anni circa, adolescenti e adulti.

#### **Il test**

Un ingegnere biomeccanico, utilizzando telecamere speciali e marcatori a infrarossi applicati sulla pelle, riproduce, registra e valuta la forma e i movimenti dei singoli segmenti del corpo in laboratorio. Questo permette di riconoscere e valutare in modo sostenibile i movimenti, le variazioni di movimento o i meccanismi di compensazione del corpo.

Vengono analizzati e valutati i movimenti e le sollecitazioni a cui il corpo è sottoposto nel mantenimento della postura eretta, nel controllo dell'equilibrio durante la camminata o la pedalata. L'uso di un tapis roulant baropodometrico e di una piattaforma baropodometrica consentono un'analisi mirata della

Datei: Carta dei servizi	Erstellt von: Direktion	Seite 6 von 19
Version: 03.00	Freigabe durch: Präsident	Freigabe am: 02.01.2025

distribuzione della pressione dei piedi, del supporto al suolo e della distribuzione del carico. Vengono inoltre esaminate la capacità muscolare e coordinativa degli arti inferiori per la generazione di forza e le eventuali asimmetrie tra gli arti inferiori.

Si tratta di un esame non invasivo, per il quale non ci sono controindicazioni.

### **Ambiti di applicazione**

Le posture scorrette e le sollecitazioni errate nella vita professionale, nella quotidianità e nello sport, a causa di dolori cronici o di posture compensative a seguito di interventi chirurgici, portano spesso a schemi di movimento errati. Questo causa sovraccarichi che a loro volta portano a danni in altre regioni del corpo. L'analisi della postura e del movimento aiuta a prevenire ed evitare danni successivi.

- Prevenzione delle malattie croniche dovute a posture scorrette e sollecitazioni errate
- Dolori cronici nella zona della colonna vertebrale
- Misurazioni pre e post-operatorie nel campo della protesica e della chirurgia dei legamenti
- Posture scorrette e sollecitazioni errate nello sport
- Diagnostica delle prestazioni sportive

### **RADIOLOGIA**

Nel reparto di Radiologia vengono offerti i seguenti servizi:

- 1) Screening mammografico (privato o in convenzione con il servizio sanitario)
  - Mammografia
  - Ecografia della mammella
  - Biopsie
- 2) Ultraschalluntersuchungen (US)
- 3) Tomografia computerizzata (TC)
- 4) Terapia del dolore CT guidata (infiltrazioni)
- 5) Tomografia a risonanza magnetica (MRT)
- 6) Radiografie convenzionali (RX)
- 7) Misurazione della densità ossea

Datei: Carta dei servizi	Erstellt von: Direktion	Seite 7 von 19
Version: 03.00	Freigabe durch: Präsident	Freigabe am: 02.01.2025

## PERSONALE

Infermiere e infermieri, esperti di radiologia, istruttori, fisioterapisti, un osteopata, personale amministrativo e un assistente tecnico, collaborano con la direzione per garantire che il soggiorno ambulatoriale e di degenza del paziente possa essere piacevole e svolgersi senza intoppi.

## 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 Governo Sanitario della Provincia Autonoma di Bolzano:

- 2 sale operatorie con sala di risveglio
- Chirurgia ambulatoriale
- 6 letti per interventi chirurgici elettivi e acuti
- Ambulatori:
  - o Anestesia
  - o Urologia
  - o Chirurgia generale e vascolare
  - o Medicina complementare
  - o Ortopedia e traumatologia
- Ambulatorio chirurgico 2:
  - o Urologia
  - o Ortopedia
- Fisioterapia ambulatoriale nel reparto di riabilitazione "ProMotus"
- Mammografie con ecografia e biopsia nel reparto Radiologico

Datei: Carta dei servizi	Erstellt von: Direktion	Seite 8 von 19
Version: 03.00	Freigabe durch: Präsident	Freigabe am: 02.01.2025

- Misurazione della densità ossea
- Tomografia computerizzata
- Ecografie generali

## 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.
- Per le degenze sono disponibili 18 letti in 9 spaziose camere doppie e altri sette posti per i pazienti diurni.
- 8 ambulatori per le visite specialistiche, la fisioterapia e l'osteopatia (piano terra e 4° piano)
- 1 locale adibito a laboratorio biomeccanico (4° piano)
- Locali radiologici (3° piano)
- 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.
- Una segreteria centralizzata che consente di prenotare gli appuntamenti e di seguire il corretto iter all'interno di tutti i reparti.

## PASTI

Durante la permanenza per visite e terapie mettiamo a disposizione acqua.

Inoltre, ai pazienti che devono sottoporsi a piccoli interventi ambulatoriali offriamo caffè e dolci.

Per i pazienti che devono effettuare un ricovero ordinario, 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 9 von 19
Version: 03.00	Freigabe durch: Präsident	Freigabe am: 02.01.2025

## 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 <b>10</b> von <b>19</b>
Version: 03.00	Freigabe durch: Präsident	Freigabe am: 02.01.2025

## 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 Srl, via Waltraud Gebert Deeg 3g, 39100 Bolzano, è il Dr. Helmuth Ruatti.

Datei: Carta dei servizi	Erstellt von: Direktion	Seite <b>11</b> von <b>19</b>
Version: 03.00	Freigabe durch: Präsident	Freigabe am: 02.01.2025

## CARTA DEI SERVIZI

## LA CITYCLINIC

La CityClinic si trova in via Waltraud Gebert Deeg 3g, a Bolzano.  
Il fabbricato occupa un'area pari a circa 5.000 mq.

<b>PIANO TERRA</b>	Reception con area d'attesa Accettazione Amministrazione Servizi igienici pubblici 3 Ambulatori Un ambulatorio chirurgico Stanza radiologica
<b>PIANO PRIMO</b>	Reparto di degenza con 9 camere doppie con bagno Magazzini Spogliatoi Servizi igienici per il pubblico Mensa/cucina
<b>PIANO SECONDO</b>	3 sale operatorie, Day-Hospital Spogliatoi per pazienti e per il personale Servizi igienici per il pubblico Sterilizzazione Magazzino Stanza medico di turno Break room Sala riunioni Uffici amministrativi
<b>PIANO TERZO</b>	Radiologia con: Reception e area d'attesa Stanza mammografia Dexa Ecografia Stanza TC Amministrazione Stanza di refertazione
<b>PIANO QUARTO</b>	Reception e area d'attesa 6 ambulatori Laboratorio biomeccanico Spogliatoi per il personale Piccolo locale di servizio Servizi igienici per il pubblico

**Come raggiungerci in auto**

Prendete l'uscita dell'autostrada Bolzano sud, proseguite verso Trento percorrendo Via Albert Einstein, alla rotatoria prendete la prima uscita in Via Giulio Pastore, proseguite fino alla rotatoria successiva, prendete la prima uscita a destra in Via Waltraud-Gebert-Deeg in direzione Salewa e, dopo aver percorso circa 150 metri, svoltate alla rotatoria successiva a destra ed entrate nell'area circostante la clinica oppure parcheggiate lungo la strada.

**Come raggiungerci con i mezzi pubblici**

Se arrivate in **autobus**:

Linea di autobus n. 10A o 10B

Fermata via Buozi presso il supermercato "Interspar". Camminare in direzione sud nella via Giulio Pastore, svoltare a destra e percorrere altri 300 metri fino alla CityClinic.

Linea Bus 137 (direttamente da Oltreadige)

Fermata attiva al mattino e alla sera.

Fermata del bus a pochi metri dalla CityClinic.

Se arrivate in **treno**:

Sulla linea ferroviaria Merano-Bolzano, scendete alla stazione Bolzano sud/Fiera. IncamminateVi verso la Fiera passando lo Sheraton Hotel in direzione sud, attraversate Via Albert Einstein, svoltate in Via Giulio Pastore, quindi girate a destra in direzione TopHaus. La CityClinic si trova a 100 metri.

La Clinica dista dalla stazione 15 minuti a piedi.

Datei: Carta dei servizi	Erstellt von: Direktion	Seite <b>13</b> von <b>19</b>
Version: 03.00	Freigabe durch: Präsident	Freigabe am: 02.01.2025

## PRENOTAZIONE, APPUNTAMENTI E RICOVERO

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

La prenotazione degli interventi chirurgici viene fatta direttamente dal medico specialista che eseguirà l'intervento. E' stato implementato un collegamento diretto al sistema di prenotazione delle sale operatorie.

### Visite pre-operatorie

Le visite anestesologiche si svolgono dal lunedì al venerdì tra le ore 15:00 e le ore 16:00 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. Se non è possibile effettuare la visita in questa fascia oraria, prenotare l'appuntamento per la visita anestesologica tramite la segreteria.

### 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.

Datei: Carta dei servizi	Erstellt von: Direktion	Seite <b>14</b> von <b>19</b>
Version: 03.00	Freigabe durch: Präsident	Freigabe am: 02.01.2025

**ORARI DI APERTURA****Regime ambulatoriale**

Lunedì-Venerdì: ore 9:00-17:00 e su richiesta

**Ricovero ordinario**

Ore 0-24

**Radiologia**

Lunedì-Giovedì: ore 8:00-16:00

Venerdì: ore 8:00-15:00

**Medical Center**

Lunedì-Venerdì: ore 8:00-17:00

**Pronto soccorso traumatologico**

Tutti i giorno: ore 8:00-20:00

**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: +39 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 +39 0471 155 10 10, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 17.00. Non appena la documentazione è pronta al ritiro la avvisiamo telefonicamente. Il ritiro potrà essere effettuato presso la segreteria dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00. 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.

Datei: Carta dei servizi	Erstellt von: Direktion	Seite 15 von 19
Version: 03.00	Freigabe durch: Präsident	Freigabe am: 02.01.2025

## 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

Datei: Carta dei servizi	Erstellt von: Direktion	Seite <b>16</b> von <b>19</b>
Version: 03.00	Freigabe durch: Präsident	Freigabe am: 02.01.2025

## CARTA DEI SERVIZI

## 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	Badge con il nome e il ruolo del/della dipendente del reparto di degenza sull'abbigliamento di servizio.	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

## CARTA DEI SERVIZI

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Semplicità nelle relazioni con l'utenza e nelle procedure di reclamo	Diffusione della Carta dei Servizi aggiornata.	Presso le aree accessibili al pubblico e sul sito web
	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	Max. 48 ore
	Pubblicizzazione degli orari di apertura al pubblico.	100 % dei servizi
Comfort della sala di attesa	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Numero adeguato di posti a sedere</li> <li>· Numero adeguato di servizi igienici</li> <li>· Livello di pulizia</li> </ul>	Presente
Informazione	Le informazioni fornite sono semplici e chiare e riguardano: <ul style="list-style-type: none"> <li>· prestazioni erogate e modalità di prenotazione;</li> <li>· luogo, giorno e orario della visita;</li> <li>· costi e trattamenti</li> </ul>	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

**CARTA DEI SERVIZI**

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
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% dei pazienti
Semplicità di richiesta della cartella clinica	Tempi per il rilascio della copia della cartella clinica su richiesta scritta.	Entro 14 giorni dal ricevimento della richiesta