

# CARTA DEI SERVIZI

Documento aggiornato al: 19/03/2024

**Sede Legale:**

Telemedico s.r.l.  
Viale Brigata Bisagno 2 – GENOVA

**Sedi operative:**

Centro di telerefertazione  
Viale Brigata Bisagno, 2 – GENOVA

Ambulatorio di cardiologia  
Via Vinelli, 9/4 – CHIAVARI (GE)

## La Carta dei Servizi

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”, individua:

- i principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi ed i cittadini;
- i relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure;
- informazioni agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi;
- reclami e rimborsi.

L’insieme di questi provvedimenti costituisce la “Carta dei Servizi”, che, in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione ed il controllo dei cittadini.

In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/95 ed alle “Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95”, il centro presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell’erogazione del servizio. Per la realizzazione di questo obiettivo abbiamo provveduto a:

- Adottare gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicuriamo il rispetto;
- Pubblicizzare e verificare il grado di soddisfazione tra gli utenti, attraverso il modello dell’analisi partecipata della qualità (APQ);
- Garantire al Cittadino azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard assicurati.

Questi sono solo i primi passi per la realizzazione del nostro progetto nel quale il Cittadino, con i suoi suggerimenti, reclami o osservazioni, riveste il ruolo di primo attore.

Pertanto, la Carta dei Servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni, e va inquadrata nel Sistema Qualità del Centro.

A disposizione per ogni chiarimento,

La Direzione

## Missione

Lavoriamo da oltre 25 anni per avvicinare sempre più la medicina specialistica al territorio, affinché ogni persona, in ogni luogo e contesto, possa trovare una risposta “di salute” competente ed immediata nella prevenzione, nella cronicità e nelle urgenze cardiovascolari.

Il valore sul quale si fonda il nostro lavoro è la differenza. Abbiamo negli anni ottimizzato la struttura del nostro centro d’ascolto e, attraverso la residenzialità della nostra equipe medica e degli operatori, garantiamo al cliente una presenza costante, immediatezza nelle risposte e flessibilità per soddisfare ogni esigenza.

## Visione

Nel panorama degli erogatori di servizi sanitari del territorio, il Centro si pone l’obiettivo di essere identificato dalle istituzioni e dalla popolazione come una struttura sanitaria di riferimento, regolarmente autorizzato, professionalmente qualificato e riconosciuto per offrire servizi di qualità, rispondenti ai valori aziendali adottati, alle normative vigenti ed alle aspettative dei clienti. L'intenzione della Direzione è quella di porre la massima attenzione ai bisogni assistenziali della popolazione, valutando, quando ne ricorrano i presupposti e le condizioni, l’attivazione di nuovi servizi volti a soddisfare dette necessità.

## L’ubicazione e la struttura

Telemedico è un centro di telemedicina e telerefertazione privato che opera sull’intero territorio nazionale.

Il **Centro di telerefertazione** si trova in **Viale Brigata Bisagno 2** a Genova, ma Telemedico offre anche un **ambulatorio cardiologico** presso la **sede operativa di Chiavari** sita in **Via Vinelli 9/4**. A pochi passi dall’ambulatorio si trova il parcheggio a pagamento della Piazza N.S. dell’Orto e, poco



Centro di Telerefertazione - Via Brigata Bisagno 2, Genova

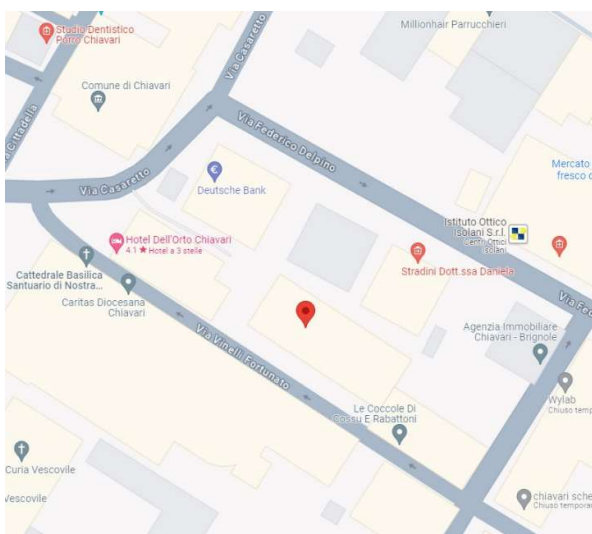
più distante (circa 200 metri), quello della stazione ferroviaria.

L'edificio è a pochi metri di distanza dal capolinea degli autobus e dalla stazione ferroviaria di Chiavari.

È altresì previsto un percorso di accesso agevolato per le persone diversamente abili, con un parcheggio riservato agli stessi proprio davanti all'ingresso della struttura.

I locali sono concepiti ed arredati in modo funzionale ed accogliente, al fine di rendere meno "asettici" gli ambienti, sia nelle sale d'attesa che nei locali ove vengono effettuati gli esami.

La destinazione d'uso dei singoli locali è indicata dalla segnaletica interna e dalle piantine esposte nei vari locali.



**Ambulatorio cardiologico - Via Fortunato Vinelli, Chiavari**

## Prestazioni sanitarie offerte

Il Centro Medico svolge attività di:

- Registrazione e refertazione ECG a 12 derivazioni eseguita in telemedicina
- Teleconsulto cardiologico
- Telerefertazione ECG
- Telerefertazione esami holter cardiaci
- Telerefertazioni esami holter pressorio
- Visita cardiologica (su appuntamento)

## Organizzazione

**Legale rappresentante:** Dr. Renato Balestrello

**Direttore Sanitario Telemedico:** Dottor Giuseppe Molinari, Specialista in Cardiologia.

**Responsabile della Qualità e Direttore Centro di telerefertazione:** Dr.ssa Paola Casanova.

### Orari di apertura al pubblico

<b>Esami ECG</b>	dal lunedì al venerdì dalle 10:30 alle 11:30 e dalle 15:30 alle 17:30
<b>Esami Holter</b>	dal lunedì al venerdì dalle 10:30 alle 11:30
<b>Visite cardiologiche</b>	solo su appuntamento

### Prenotazione delle prestazioni

Le prenotazioni delle visite e degli esami diagnostici possono essere eseguite telefonicamente o di persona presso la segreteria negli orari di apertura. In entrambi i casi, i dati richiesti sono di carattere anagrafico (nome, cognome e telefono) e sanitario (visita specialistica richiesta).

### Accettazione

I principali servizi offerti dal personale di reception sono:

- informazioni generali sul servizio;
- prenotazione prestazioni;

### Indicatori di standard e Qualità

La “cultura della qualità del servizio” è la filosofia di lavoro del presidio. Questa si realizza nel mantenimento di ambienti accoglienti e confortevoli, nella pulizia ed igiene dei locali, nella cortesia del personale, nei controlli sulle forniture dei materiali sanitari, nella manutenzione

programmata delle attrezzature, nell'aggiornamento scientifico dei collaboratori, nell'organizzazione interna del lavoro.

Gli standard di qualità assicurati nell'erogazione del servizio sono i seguenti:

- Tempo medio di attesa in accettazione 10 minuti, tempo massimo 15 minuti
- Personale riconoscibile e identificabile tramite cartellino personale

### Richiesta dell'utente

<b>Informazioni</b>	- brevità dei tempi di attesa - chiarezza e completezza delle informazioni - cortesia del personale di contatto
<b>Prenotazioni</b>	- tempi di attesa per la prestazione - semplicità della procedura di prenotazione - chiarezza e completezza delle informazioni - cortesia del personale di contatto

### Prestazioni sanitarie

<b>Accesso e attesa</b>	- chiarezza della segnaletica - comfort delle sale di attesa - orari di apertura - pulizia e accessibilità ai servizi igienici
<b>Esecuzione dei trattamenti</b>	- comfort dell'ambulatorio - rispetto della privacy - tempi di attesa

<b>Aspetti amministrativi</b>	- semplicità della procedura e dei mezzi di pagamento
<b>Rapporti con il personale</b>	- cortesia del personale - personalizzazione del servizio - aspetto del personale (divise, camici, ecc.)

### Miglioramento della qualità

La politica aziendale è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del "servizio reso alla persona" sia per quanto concerne l'organizzazione, la strumentazione e l'operatività del presidio. I valori aziendali che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati: professionalità, disponibilità e responsabilizzazione del personale, efficienza ed efficacia organizzativa, coinvolgimento dell'utente. I principi fondamentali e le caratteristiche di qualità del servizio sono descritti nella "Carta dei Servizi", predisposta dalla Direzione, resa disponibile al pubblico e comunicata a tutto il personale ed ai collaboratori interni, e costituiscono l'impegno assunto per mantenere attivo e migliorare il sistema di qualità adottato attraverso:

- l'impiego di risorse adeguate;
- la definizione della Politica aziendale e degli obiettivi;
- la formazione del personale e la diffusione della cultura della qualità;
- la comunicazione interna sull'importanza dell'attenzione alle esigenze ed alle aspettative dei clienti e del rispetto delle norme di osservanza obbligatoria;
- la valutazione periodica del Sistema qualità.

### Reclami

I Clienti hanno la possibilità di presentare reclami per reali o presunti disservizi subiti mediante:

- compilazione dello specifico modulo a disposizione presso l'accettazione;

- inviando una lettera, un fax o e-mail al centro;
- chiedendo di poter conferire con il Responsabile della qualità per esporre il problema.

Chi riceve il reclamo valuta prima la sua fondatezza e se questo si presenti di immediata e agevole soluzione dando corso alle azioni necessarie, informando il cliente sui provvedimenti attuati e segnalando sul modulo quanto attuato.

Nel caso in cui il reclamo sia particolarmente complesso il Responsabile della qualità lo informa che sarà avviata un'opportuna indagine interna per chiarire le circostanze accadute e che sarà fornita una risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento.

Il Responsabile della qualità si attiva per ricercare e analizzare le cause da cui è scaturito il reclamo e per valutare le circostanze e le conseguenze, eventualmente convocando riunioni di chiarimento con il personale coinvolto cui possono essere invitati anche i reclamanti (se ritenuto opportuno). Terminata l'indagine il Responsabile della qualità predispone e invia al reclamante una lettera di risposta. Una copia della stessa è allegata al modulo di Segnalazione reclamo, sul quale viene anche annotato se il cliente si è ritenuto soddisfatto o meno della risposta ricevuta.

I reclami pervenuti sono analizzati e discussi in occasione del riesame di direzione annuale.

## **Principi Fondamentali**

I principi fondamentali che hanno ispirato la Carta dei Servizi sono:

**EGUALIANZA ED IMPARZIALITÀ:** nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.

**RISPETTO:** gli utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

**CONTINUITÀ:** l'erogazione del servizio nell'osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è continua, regolare e senza interruzioni.

**DIRITTO DI SCELTA:** l'utente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle indagini diagnostiche e trattamenti proposti da sanitari.

**PARTECIPAZIONE:** la partecipazione del cittadino è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e pareri sulla qualità del servizio fruito.



## **Diritti e Doveri dei Cittadini Utenti**

Ogni cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo, di ricevere le informazioni e la documentazione di cui necessita di essere in sicurezza, di essere protetto in quanto a causa del suo stato di salute si trova in condizione di debolezza, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di fronte ad una violazione subita alla riparazione del torto. Nello stesso tempo il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria, devono evitare comportamenti che rechino disturbo o disagi agli altri utenti, devono rispettare, nei propri limiti, gli orari indicati comunicando eventuali disdette, naturalmente è vietato fumare.

## **Covid-19**

Per il contenimento della diffusione da COVID-19 la struttura ha sempre messo in atto misure di sicurezza per i propri lavoratori e per l'utenza, seguendo le direttive emanate dagli Organi centrali sia regionali che nazionali. Il Centro continua a mettere a disposizione dell'utenza appositi dispenser per l'igienizzazione delle mani.

## **Rispetto della Privacy**

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

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione delle relative attività.

Tutti i dati e le informazioni relative allo stato di salute dell'ospite, nonché ai trattamenti ai quali esso è sottoposto, devono essere considerati privati e, come tali, adeguatamente protetti.

La privacy delle persone deve essere rispettata, anche nel corso dei trattamenti, i quali devono svolgersi in un ambiente adeguato e in presenza di coloro la cui presenza è assolutamente necessaria (a meno che il paziente non lo abbia esplicitamente consentito o richiesto).

All'interno del Centro sia il trattamento dei dati che l'effettuazione delle attività sono impostati conformemente a quanto stabilito dal D.lgs. 196/03, dal REG. 2016/679/EU e s.m. e/o integrazioni.

## Diritti dell'utenza

Nell'erogazione dei servizi, Telemedico si è impegnato ad assicurare l'altra qualità dei servizi erogati, rispettando i seguenti diritti:

- *Diritto a misure preventive*

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

- *Diritto all'accesso*

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia di accesso al servizio.

- *Diritto alla informazione*

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazioni che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

- *Diritto al consenso*

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per procedure e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

- *Diritto alla libertà scelta*

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

- *Diritto alla privacy e alla confidenzialità*

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

- *Diritto al rispetto del tempo dei pazienti*

Ogni individuo ha il diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari di alta qualità sulla base della definizione e del rispetto dei precisi standard.

- *Diritto alla sicurezza*

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscono elevati standard di sicurezza.

● *Diritto alla innovazione*

Ogni individuo ha il diritto all'accesso alle procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

● *Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari*

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

● *Diritto a un trattamento personalizzato*

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

● *Diritto al reclamo*

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto di ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

● *Diritto al risarcimento*

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

## Contatti

E-mail: [amministrazione@telemedico.it](mailto:amministrazione@telemedico.it)

Centralino: 01098300

Centro di telerefertazione: 0106067600

Ambulatorio cardiologico: 0109830102

Sito Web: [www.telemedico.it](http://www.telemedico.it)