

# Carta dei Servizi

# Indice

## **3 Perché una carta dei servizi**

## **6 Politica di Affidea Delta Medica**

## **9 Informazioni sui servizi**

9 Orario di apertura

9 Servizio prenotazioni

9 Consegna referti

9 Tempi di attesa

10 Accettazione

11 Raccolta suggerimenti e osservazioni

11 Indicatori qualità - Questionari di gradimento

12 Servizio segnalazione reclami

13 Informazione sanitaria e consenso informato

14 Comunicazione ed informazione

14 Amministrazione

14 Servizio informatico ed archiviazione

## **15 Assistenza specialistica privata**

15 Elenco dei servizi di specialistica

16 Elenco dei consulenti

17 Note informative

# 01 Perchè una carta dei servizi

Con l'approvazione della legge 34/1998 sono stati ampliati ed innovati i requisiti di qualità e trasparenza richiesti a chi opera nel settore della salute. Quale strumento di comunicazione e di interazione fra le strutture erogatrici dei servizi sanitari e dei cittadini è richiesta la predisposizione di una Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi rappresenta per ogni Azienda o Ente Pubblico un obbligo di onestà verso i cittadini, una garanzia di chiarezza ed una corretta informazione su quello che si è in grado di offrire.

I principi fondamentali ai quali la Carta dei Servizi deve ispirarsi sono quelli di:

- **UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ** – I servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, razza, opinioni politiche, condizioni di salute;
- **RISPETTO** – Ogni cittadino utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità;
- **DIRITTO DI SCELTA** – Ogni cittadino utente ha diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere fra i soggetti che erogano il servizio;
- **PARTECIPAZIONE** – è sempre garantita la partecipazione dell'utente al progetto riabilitativo, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione dei soggetti nei confronti dell'organizzazione. L'utente ha il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio;
- **EFFICACIA ED EFFICIENZA** – I servizi e le prestazioni devono essere forniti 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 del cittadino utente, evitando sprechi che andrebbero a danno della collettività;
- **CONTINUITÀ** – L'erogazione delle prestazioni deve essere garantita con carattere di continuità e senza interruzioni; non è consentita quindi alcuna immotivata sospensione o modificazione delle prestazioni stabilite. Il Centro si impegna ad approntare soluzioni organizzative e gestionali per limitare gli eventuali disservizi che possono verificarsi per gli utenti in caso di temporanea e

- straordinaria sospensione o limitazione del servizio;
- **UMANIZZAZIONE E RISERVATEZZA** - nell'esecuzione del trattamento sanitario nel pieno rispetto dell'intimità personale. Il valore di fondo che informa il trattamento globale è la dignità della persona. Tutte le prestazioni e i servizi di alta qualità sono erogati nel rispetto della privacy e con attenzione al comfort. Tutti i dati relativi alla persona e alla sua malattia sono sintetizzati in una cartella clinica;
  - **AFFIDABILITÀ** - presupposto fondamentale per ottenere la fiducia degli utenti è la garanzia di preparazione e professionalità degli operatori. Il Centro utilizza risorse umane competenti e formate e garantisce il continuo aggiornamento delle loro competenze; garantisce, inoltre, l'adozione di attrezzature e risorse idonee ad assicurare la rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni espressi dagli utenti;
  - **DIRITTO AD UN'INFORMAZIONE** adeguata e comprensibile su:
    - La diagnosi, il progetto riabilitativo programmato nonché i benefici attesi o la sicurezza, l'esecuzione dei trattamenti e l'assistenza dei pazienti;
    - Le caratteristiche dell'organizzazione interna;
    - Il diritto di conoscere l'identità e la qualifica professionale del personale operante;
    - Il diritto di sporgere Reclamo per eventuali disservizi;
    - Il diritto di esprimere il proprio parere attraverso la compilazione di un Questionario;

## 1.1 Delta Medica fa parte del gruppo Affidea

Il gruppo AFFIDEA (ex Euromedic International di cui Delta Medica faceva parte dal 2008) sta rapidamente diventando, con successo, il principale erogatore di prestazioni sanitarie a livello europeo, specializzato in indagini diagnostiche, nefrologia e servizi di tele radiologia. Grazie alla gestione di un elevato numero di strutture sanitarie in tutto il continente, Affidea è all'avanguardia nella cura del paziente - un punto di riferimento per coloro che necessitano dei suoi servizi. Dopo quasi due decenni di dedizione all'eccellenza, Affidea ha ridefinito la sua relazione con le autorità sanitarie per l'offerta di prestazioni a carico del servizio sanitario nazionale. La Società eroga cure salvavita, con standard qualitativi ai più alti livelli europei, anche all'interno di strutture sanitarie pubbliche. Ogni anno il personale di Affidea viene a contatto con le vite di milioni di persone, conciliando i bisogni dei

pazienti, dei dipendenti, delle autorità sanitarie e degli investitori.

La Società garantisce standard elevati ed ha costruito una cultura aziendale che valorizza l'onestà, l'integrità e la trasparenza in tutto ciò che fa. Si adopera per creare un ambiente di lavoro basato su rispetto reciproco, incentivazione e lavoro di squadra – un'azienda che ricompensa l'impegno ed i risultati, sempre attenta ai bisogni dei medici e di tutti i suoi dipendenti.

DELTA MEDICA ha elaborato una Carta dei Servizi Sanitari che individua le linee operative che caratterizzano l'attività della struttura:

## 02 Politica di Affidea Delta Medica

**affidea**  
affinità con i medici e i pazienti,

**affidea**  
fedeltà e fiducia in tutto ciò che facciamo,

**affidea**  
miglioramento continuo grazie alle idee e all'innovazione.

Il nome Affidea riflette i valori fondamentali della nostra azienda - **affinità** con le persone, pazienti, azionisti, fornitori, aziende concorrenti o comunità in cui viviamo ed operiamo; **fiducia** e fedeltà in tutto ciò che facciamo; miglioramento continuo grazie alle **idee** e all'innovazione.

Ognuno di noi dovrebbe dimostrare questi valori nel lavoro e nei rapporti di lavoro.

**Affinità** significa preoccuparsi di quello che facciamo, come lo facciamo e, soprattutto, perché lo facciamo. Siamo in grado di fornire la qualità del servizio che facciamo, se lo abbiamo veramente a cuore.

**Fiducia e fedeltà** significa essere affidabili. Aderiamo all'onestà, alla correttezza e al fare la cosa giusta senza compromessi, anche quando le circostanze lo rendono difficile.

**Idee costanti e innovazione** significa cercare sempre la soluzione migliore e più aggiornata per un problema o una situazione, al fine di garantire il mantenimento degli standard più elevati in ogni momento.

## 2.1 Obiettivi

### Per i nostri pazienti

Migliorare la qualità della vita di ciascun paziente grazie ai progressi della tecnologia, alle conoscenze e alle pratiche cliniche basate sull'evidenza. Ci impegneremo affinché la soddisfazione e la sicurezza del paziente siano al più alto livello in assoluto.

### Per i nostri compagni di squadra e colleghi

Attrarre, motivare e trattenere persone qualificate e appassionate, offrendo loro l'opportunità di una crescita professionale costante e condizioni di lavoro sicure che contribuiscano a rendere Affidea l'ambiente lavorativo ideale.

### Per i nostri partner

Migliorare continuamente il nostro sistema di gestione, ridurre al minimo tutti i rischi e perseguire l'efficienza e l'efficacia in tutto ciò che facciamo.

### Per la comunità

Adempiere a tutte le nostre responsabilità; rispettare gli standard internazionali, i requisiti legali e le conformità alle normative vigenti.



—niente è più importante della salute

Questa Carta dei Servizi rappresenta una mappa dettagliata e continuamente aggiornata dei servizi offerti e dei percorsi maggiormente idonei ad accedervi e indica le modalità attraverso le quali l'utente può segnalare eventuali disservizi o formulare suggerimenti finalizzati al miglior funzionamento delle strutture sanitarie stesse per corrispondere al meglio ai reali bisogni in termini di salute del territorio. Essa intende, inoltre, essere uno strumento rivolto alla tutela dei diritti degli utenti, specificatamente indirizzato alla realizzazione del diritto di ciascuno alla salute. Lo sforzo organizzativo di DELTA MEDICA per la realizzazione della Carta dei Servizi è stato teso a individuare strumenti e programmi per garantire uno standard di servizio sanitario qualitativamente elevato e omogeneo.

### **Normative di riferimento e principi fondamentali per la realizzazione della carta dei servizi**

La Carta dei Servizi, strumento di tutela dei cittadini che vi trovano le informazioni utili per un utilizzo agevole dei servizi sanitari, deve avvenire nel rispetto delle normative di riferimento:

- 1.** Legge 7 agosto 1990. n°241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”
- 2.** Dpcm del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici”;
- 3.** Dpcm dell'11 ottobre 1994, “Principi per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”;
- 4.** “Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie carte dei servizi” decreto-legge del 12 maggio 1995 n. 16 convertito in legge l'11 luglio 1995 n. 27;
- 5.** Dpcm del 19 maggio 1995 “Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi”;
- 6.** “Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale” linee guida del 1 agosto 1995 supplemento ord. della Gazzetta Ufficiale n. 108;
- 7.** “Adozione della Carta dei Servizi Sanitari” Circolare del Ministero della Sanità prot. N 100/ Scps/21.128 del 30 settembre 1995.



# 03

## Informazioni sui servizi erogati

### 3.1 Orario di apertura

Dal lunedì al giovedì	dalle ore 08.00 alle ore 19.30
Venerdì	dalle ore 08.00 alle ore 19.00
Sabato	dalle ore 08.30 alle ore 12.30
Domenica	chiuso

### 3.2 Servizio prenotazioni

Le prenotazioni possono essere effettuate di persona o per telefono, tutti i giorni, negli orari di apertura.

### 3.3 Consegna referti

Il referto medico-specialistico è corredato dalle immagini e la documentazione completa dell'esame e viene consegnato subito. Nei casi dell'Holter Pressorio, dell'Holter cardiaco viene consegnato con la massima sollecitudine consentita dai tempi tecnici necessari per la refertazione da parte dello Specialista. I referti vengono consegnati in busta chiusa, indirizzata al medico curante (secondo le indicazioni del Regolamento 2016/679 in materia di privacy) e possono essere ritirati dall'interessato, o da persona delegata (se l'interessato autorizza la consegna firmando la delega posta nel retro della fattura), tutti i giorni nell'orario di apertura. Gli Specialisti sono a disposizione dei Pazienti e del Medico Curante per discutere i risultati degli esami.

### 3.4 Tempi di attesa

I tempi indicati nella tabella seguente sono quelli rilevati alla data di pubblicazione

della Carta dei Servizi e sono stati evidenziati per settori (prenotazione, erogazione servizio/prestazione, consegna referto).

<b>ALL'ACCETTAZIONE PER: PRENOTAZIONI, ACCETTAZIONI FATTURAZIONI</b>	Da 5 a 10 minuti
<b>TRA L'EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE E LA CONSEGNA DEI REFERTI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consegna referti immediata</li> <li>▪ Consegna esami citoistologici in outsourcing: da 7 a 15gg</li> </ul>

### 3.5 Accettazione

Fornisce le informazioni riguardanti le prestazioni ed i servizi disponibili, le tariffe relative alle singole prestazioni sanitarie, nonché l'ubicazione dei diversi ambulatori specialistici. Più in particolare, la struttura garantisce al Paziente i seguenti servizi:

- dal lunedì al giovedì dalle ore 08.00 alle ore 19.30
- venerdì dalle ore 08.00 alle ore 19.00
- sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30
- prenotazioni dirette o telefoniche
- ottimizzazione dei tempi di accesso in caso di prestazioni multiple
- consegna dei referti
- incasso corrispettivi per le prestazioni specialistiche.

***NB: I pagamenti possono essere effettuati anche mediante carta di credito – bancomat – assegno.***

Il centralino telefonico è in funzione durante tutto l'orario di apertura, per informazioni e prenotazioni. In alcune fasce orarie, caratterizzate da intenso traffico telefonico, il Paziente può essere collocato in attesa con l'impegno da parte degli operatori di rispondere nel minor tempo tecnico possibile.

**Per tutto il periodo emergenziale determinato dal Covid-19, l'accesso alla struttura è contingentato e pianificato con Triage telefonico, misurazione della temperatura all'ingresso e compilazione della scheda di triage in sede.**

### 3.6 Raccolta suggerimenti e osservazioni

Per misurare il livello di soddisfazione, sono resi disponibili agli utenti specifici questionari, dove è possibile esprimere il proprio giudizio rispondendo ad una serie di domande sul servizio. Ciò consentirà di ottenere in forma anonima le valutazioni sulla qualità del servizio offerto ed eventuali suggerimenti al miglioramento dello stesso. Il referente per eventuali reclami è la Direzione Sanitaria, che si impegna nella risoluzione di eventuali disservizi nei tempi tecnici strettamente necessari.

### 3.7 Indicatori qualità - Questionari di gradimento

Tecnicamente un indicatore è un parametro o un valore capace di dare un'informazione sintetica relativa ad uno specifico processo (un'attività, una prestazione, un servizio, una modalità di gestione delle risorse, una strategia di programmazione ecc.), la cui conoscenza possa essere utile a chi gestisce una struttura per tenerne sotto controllo la qualità e l'efficienza. Ma un indicatore è utile anche per l'utente, che in tal modo può giudicare con un dato obiettivo come lavora chi fornisce un servizio.

La scelta di pubblicare alcuni degli indicatori di maggior interesse, fa parte del dialogo diretto e trasparente che vogliamo avere con i nostri utenti e, più in generale con i cittadini, gli operatori della sanità e le istituzioni, in modo da rafforzare un legame e stimolare il giudizio sui nostri servizi e sulle nostre performance, cosa per noi fondamentale nell'ottica del miglioramento continuo della qualità.

Molti indicatori sono tra l'altro ricavati dai giudizi che riceviamo ogni giorno dall'utenza, tramite i questionari, i reclami e le osservazioni.

Gli indicatori sono quindi il nostro "cruscotto di guida" e rappresentano il modo più concreto per giudicare il nostro lavoro, la nostra capacità di soddisfare l'utenza e di operare secondo criteri di qualità.

Obiettivo del questionario che l'Addetta Segreteria, consegna al Cliente/Paziente, è quello di conoscere l'opinione dei Pazienti sulla qualità dei servizi (accoglienza della struttura, privacy, servizio di prenotazione, ecc.) forniti da **Delta Medica**.

Di seguito i risultati del customer satisfaction della sede riportati per ogni mese e per ogni domanda del questionario:

MEDIA PERIODO PRESO IN ESAME*	D02 - PRENOTAZIONE	D03 - TEMPO ATTESA	D04 - ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA	D05 - CONFORT E PULIZIA	D06 - RISPETTO ORARI	D07 - PERSONALE MEDICO	D08 - INFORMAZIONI RICEVUTE	D09 - PERSONALE SANITARIO	D10 - RISPETTO RISERVATEZZA PERSONALE	D11 - SODDISFAZIONE COMPLESSIVA
GENNAIO	6,10	6,20	6,35	6,35	6,50	6,55	6,55	6,60	6,53	6,37
FEBBRAIO	6,29	6,29	6,64	6,54	6,64	6,86	6,64	6,77	6,57	6,64
MARZO	LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DI QUESTI MESI È STATA SOSPESA CAUSA EMERGENZA COVID									
APRILE										
MAGGIO	4,00	5,50	7,00	6,50	6,50	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00
GIUGNO	6,50	6,50	6,50	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00
LUGLIO	5,50	6,00	6,00	6,50	5,00	6,00	6,50	6,50	6,50	6,00
AGOSTO	3,67	5,67	5,33	5,67	4,67	5,00	5,67	5,00	5,67	5,00
SETTEMBRE	5,00	4,50	5,00	6,25	5,00	6,00	6,25	5,75	6,50	6,00
OTTOBRE	5,00	4,67	5,67	5,67	6,00	6,00	5,67	6,00	6,00	6,00
NOVEMBRE	4,00	5,00	4,00	6,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
DICEMBRE	7,00	6,00	7,00	7,00	6,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00
<b>MEDIA REGIONE</b>	<b>5,31</b>	<b>5,63</b>	<b>5,95</b>	<b>6,35</b>	<b>5,63</b>	<b>6,24</b>	<b>6,33</b>	<b>6,26</b>	<b>6,38</b>	<b>6,20</b>

Scala numerica da 1 a 7 (1 e 2 = per niente soddisfatti, 6-7= molto soddisfatti)

\* I dati si riferiscono al periodo gen - dic 2020

La media complessiva di tutte le domande per l'anno è abbastanza soddisfacente, con un punteggio medio del 6,03 per il centro di Delta Medica. Altra modalità di misurazione e monitoraggio della soddisfazione del Cliente è costituita dalla gestione dei reclami pervenuti da parte dei Pazienti, attraverso l'analisi dei reclami.

### 3.8 Servizio segnalazione reclami

Il Paziente, il Suo medico curante, oltre che i Suoi familiari e accompagnatori,

possono presentare reclamo o segnalazioni, verbalmente o per iscritto, inviando lettera, fax, e-mail.

Il personale addetto è a disposizione dei Pazienti e dei loro accompagnatori durante tutto l'orario di servizio ed è stato istruito per:

- ricevere segnalazioni e reclami
- individuare i referenti per i servizi interessati alle segnalazioni o ai reclami
- trasmettere le diverse segnalazioni, sia verbali che scritte, alla Direzione Sanitaria e/o Amministrativa.

Ogni reclamo, segnalazione e/o suggerimento verrà registrato su un apposito modulo; quanto segnalato sarà oggetto di analisi con conseguente attivazione di una specifica istruttoria.

Le risposte sull'esito della pratica stessa saranno fornite senza intermediari al diretto interessato, telefonicamente, o con lettera che verrà inviata all'interessato entro un massimo di 30 giorni, e comunque entro i tempi previsti dalle vigenti disposizioni in materia. Viene garantito il più stretto riserbo sull'identità del proponente.

Le segnalazioni anonime vengono ugualmente prese in considerazione, se ritenute utili per il miglioramento del servizio.

La revisione quantitativa e qualitativa dei casi assicura il ritorno delle informazioni ai professionisti coinvolti e favorisce la discussione con il personale, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità.

### **3.9 Informazione sanitaria e consenso informato**

È garantita ai Pazienti la possibilità di accedere allo staff medico per discutere la tipologia di esame, le indicazioni e la diagnosi. I medici e gli operatori sanitari devono garantire un'informazione chiara, semplice, essenziale, completa e comprensibile.

Il Paziente ha il dovere di informare i medici e gli altri operatori su tutto quanto è utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi e assistenza.

Il Paziente ha diritto ad avere informazioni e indicazioni complete e comprensibili da parte del personale medico al fine di poter rilasciare un valido consenso all'esecuzione dell'esame stesso.

Ricevuta un'adeguata informazione sanitaria, è diritto del Paziente dare o negare il proprio consenso. L'eventuale consenso viene acquisito in forma scritta su specifica modulistica che viene poi conservata ed archiviata nel rispetto della normativa vigente.

Il medico, senza il consenso sottoscritto dalla persona assistita, non può intraprendere alcuna attività, eccetto nei casi previsti dalla legge: nelle situazioni di necessità ed urgenza e quando il Paziente, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in imminente pericolo di vita.

### **3.10 Comunicazione ed informazione**

La struttura è a disposizione dei medici curanti per qualsiasi chiarimento o approfondimento in merito ai Pazienti che si sono rivolti ai suoi servizi; i medici di medicina generale, gli specialisti o gli stessi Pazienti possono rivolgersi ai sanitari direttamente, telefonicamente o tramite posta elettronica.

La struttura mette a disposizione dei Pazienti una carta dei servizi, aggiornata periodicamente, contenente informazioni relative ai servizi erogati, modalità operative e diritti dei Pazienti.

Gli opuscoli informativi per i Pazienti completano le modalità di informazione e comunicazione con il Paziente. Pieghevoli, opuscoli, fogli informativi, garantiscono informazioni complete e mirate ad un sempre maggior coinvolgimento consapevole del Paziente nel suo percorso diagnostico.

DELTA MEDICA, inoltre, cura la comunicazione con l'esterno mediante: rubriche sanitarie, partecipazione a forum e convegni.

### **3.11 Amministrazione**

Servizi amministrativi e contabili, inclusa la fatturazione di ogni prestazione effettuata in regime convenzionato con fondi assicurativi.

### **3.12 Servizio informatico e di archiviazione**

Garantisce la pianificazione e l'organizzazione del lavoro in ogni sezione, la stampa dei referti e di ogni tipo di statistica, la gestione amministrativa e contabile. I dati relativi ai Pazienti vengono conservati secondo le normative vigenti e scrupolosamente tenuti sotto il più rigoroso vincolo del segreto professionale e del diritto alla privacy, secondo quanto previsto anche dal Regolamento 2016/679 in materia di privacy delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Ciascun Paziente verrà informato sulle modalità di trattamento dei dati personali e ne rilascerà debita dichiarazione.

## Assistenza specialistica privata

### Prestazioni e servizi a pagamento

Per ottenere una qualsiasi prestazione medica è opportuna la richiesta di un medico, non necessariamente appartenente al S.S.N. Nella Carta dei Servizi sono elencati i servizi e le prestazioni disponibili a pagamento.

### Convenzioni private

In presenza di convenzioni, stipulate fra DELTA MEDICA e Associazioni, Assicurazioni Private o Fondi di Previdenza, ai Pazienti che usufruiscono di tali organizzazioni, vengono applicati i tariffari concordati.

### Assistenza sanitaria agli stranieri

Tutti gli stranieri non appartenenti all'Unione Europea presenti in Italia con regolare permesso di soggiorno per lavoro, motivi familiari, asilo politico o umanitario, attesa di adozione, affidamento, acquisto della Cittadinanza, hanno l'obbligo di iscriversi al Servizio Sanitario Nazionale. Con l'iscrizione si acquisiscono gli stessi diritti e doveri di assistenza riconosciuti ai cittadini italiani, l'utilizzo dei servizi erogati è garantita anche ai familiari a carico regolarmente soggiornanti. L'iscrizione si effettua presso le Asl di residenza o di dimora e per iscriversi sono sufficienti il permesso di soggiorno, il codice fiscale e il certificato di residenza.

## 4.1 Elenco dei servizi di specialistica

SPECIALISTICA
ALLERGOLOGIA
ANESTESIOLOGIA
ANGIOLOGIA
CARDIOLOGIA
CHIRURGIA GENERALE
CHIRURGIA VASCOLARE
DERMATOLOGIA

DIABETOLOGIA
DIETOLOGIA
ECOGRAFIA - ECODOPPLER
ENDOCRINOLOGIA
GASTROENTEROLOGIA
GINECOLOGIA
MEDICINA ESTETICA
MEDICINA INTERNA
NEUROCHIRURGIA
NEUROLOGIA
OCULISTICA - ORTOTTICA
ORL
ORTOPEDIA
OSTEOPATIA
PNEUMOLOGIA
PODOLOGIA
PSICHIATRIA
PSICOLOGIA
PROCTOLOGIA
REUMATOLOGIA
UROLOGIA

## 4.2 Elenco dei consulenti

**Dott. Salvatore Gizzo Specialista in Ginecologia e Ostetricia, Direttore Sanitario Delta Medica**

Per l'elenco completo di tutti gli specialisti si rimanda al catalogo aziendale sez.



Elenco servizi, oppure al sito internet aziendale alla sezione PRESTAZIONI (<http://deltamedica.affidea.it/prestazioni/elenco-prestazioni-e-medici-specialisti>)

Tutti gli Specialisti sono a disposizione del Medico Curante per illustrare i risultati dei referti e discuterne l'interpretazione clinica.

## 4.3 Note informative

### **Diritti**

Il cittadino-Paziente ha diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose. In particolare, DELTA MEDICA, ha predisposto una serie di processi atti ad agevolare l'accesso alla struttura ed ai servizi da essa erogati, di cui possono fruire i c.d. **"Pazienti fragili"**, (come ad esempio il Paziente - dolorante - non deambulante - non automunito) le cui condizioni psico-fisiche richiedano particolari attenzioni da parte del personale operante nella struttura.

Il cittadino-utente ha diritto di ottenere dalla Struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

Il cittadino-utente ha diritto di ottenere dal sanitario informazioni complete e comprensibili in merito agli esami specialistici cui deve sottoporsi.

Il cittadino-utente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini alternative, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il cittadino-utente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.

Il cittadino-utente ha diritto di proporre reclami, che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

### **Diritto al rispetto della privacy**

Il cittadino-utente ha diritto ad acconsentire o meno a fornire il consenso al trattamento dei dati sensibili che lo riguardano, al rispetto della semplificazione amministrativa ed all'accesso alla documentazione che lo riguarda a presentare autocertificazioni e dichiarazioni sostitutive, secondo la normativa vigente.

A tale scopo Delta Medica S.r.l. ha adottato la normativa sulla privacy come impegno condiviso da tutta l'Azienda garantendo la Sua riservatezza effettuando delle scelte organizzative di carattere sostanziale, con conseguente impegno in termini di risorse e formazione. Affinché lo sforzo di attuazione della normativa privacy sia tangibile e proficuo per l'intera utenza gli operatori sono soggetti ad un processo di formazione continuo e programmato.

L'Azienda vigila affinché i propri addetti, nell'adempimento dei propri compiti, utilizzino i dati e le informazioni relativi alla salute dei Pazienti con strumenti sia informatici che cartacei, idonei a garantire la sicurezza dei dati personali trattati. L'interessato cui si riferiscono i dati personali ha la possibilità di esercitare, eventualmente anche a mezzo delega o procura scritta rilasciata a persone fisiche od Associazioni, i seguenti diritti:

- conoscere l'esistenza di trattamenti di dati che lo riguardano;
- ottenere la conferma dell'esistenza o meno, agli atti dell'Azienda, di dati che lo riguardano;
- ottenere la cancellazione dei dati, sempre che non esistano obblighi di conservazione;
- ottenere la rettifica o l'aggiornamento dei dati;
- opporsi in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati che lo riguardano.

I modelli per inoltrare le richieste possono essere scaricati dal nostro sito web o richiesti al personale dell'accettazione insieme ad un opuscolo (PRIVACY REALE E NON SOLO A PAROLE) che illustra i diritti esercitabili dal cittadino utente e il modo in cui DELTA MEDICA vigila sulla sicurezza dei dati trattati.

### **Doveri**

- Il Cittadino Malato quando accede in Struttura è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri Pazienti, con la volontà di collaborare con il personale medico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.
- L'accesso nella Struttura Sanitaria esprime da parte del cittadino-Paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale Sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.
- È un dovere di ogni Paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie

programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse.

- Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
- Chiunque si trovi in Struttura è chiamato al rispetto degli orari degli appuntamenti stabiliti al fine di permettere lo svolgimento della normale attività programmata.
- Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio.
- In Struttura è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella Struttura.
- L'organizzazione e gli orari previsti nella Struttura Sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
- È opportuno che i Pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della Struttura utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.
- Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

### **Prevenzione e protezione**

L'ufficio di coordinamento Prevenzione e Protezione (Spp), ha lo scopo di istituzionalizzare e implementare un sistema di prevenzione integrato per l'individuazione, la valutazione, la riduzione e il controllo dei fattori di rischio aziendali.

Il sistema di prevenzione è funzionale a migliorare la sicurezza e la qualità della vita dei lavoratori e dei Pazienti, dei visitatori e del personale delle ditte appaltatrici. Cura la programmazione e la gestione dei programmi annuali d'aggiornamento del personale aziendale così come previsto D.lgs. 81/2008.

### **Codice Etico**

DELTA MEDICA, in occasione dell'attività di adeguamento dei modelli di organizzazione e gestione alle prescrizioni del D. Lgs.231/2001, ha ritenuto di procedere nella redazione e predisposizione di un Codice Etico, che raccolga l'insieme dei principi di correttezza, lealtà, integrità, trasparenza, impegno morale e

professionale che improntano, sin dalla costituzione, le relazioni dell'azienda verso il personale, i collaboratori ed i terzi.

L'adozione al Codice etico rappresenta una ulteriore garanzia che si aggiunge a quanto disposto dalla normativa vigente e dal sistema Qualità alla Norma ISO 9001:2015 adottato.

Il Codice Etico sarà l'insieme delle regole:

- Di comportamento nei rapporti con gli interlocutori esterni, i collaboratori, il mercato e l'ambiente, alle quali informare la propria attività interna ed esterna, esigendone il rispetto da parte di tutti i collaboratori, i consulenti e, per quanto di competenza, gli interlocutori esterni;
- Di organizzazione e gestione, finalizzate alla realizzazione di un sistema efficiente ed efficace di programmazione, esecuzione e controllo delle attività, tale da assicurare il costante rispetto delle regole di comportamento e prevenirne la violazione da parte di qualsiasi soggetto che operi per la Società.

### **Ricerca e sviluppo**

DELTA MEDICA è impegnata da sempre a recepire l'innovazione, intesa sia come innovazione metodologica che come innovazione tecnologica. Questo impegno si traduce nell'acquisizione della strumentazione tecnologicamente più avanzata ed in una continua revisione dei metodi di valutazione dei risultati clinici. L'ampia casistica in possesso consente inoltre l'elaborazione di studi clinici, sull'incidenza delle varie patologie e sulla validità delle metodologie adottate, che verranno posti all'attenzione della comunità scientifica italiana.

### **Personale qualificato**

Il centro si avvale di personale qualificato e sufficiente al fine di garantire un'assistenza sicura ed efficace per le necessità dell'utenza. Il centro persegue una politica di aggiornamento del personale sanitario e amministrativo.





## **Delta Medica**

Via Rialto, 12 - 35043 Monselice (PD)

T. (+39) 0429 783000

info.deltamedica@affidea.it

Direttore Sanitario: **Dott. Salvatore Gizzo - Specialista in Ginecologia e Ostetricia**

**[www.affidea.it](http://www.affidea.it)**