

Carta dei servizi

INDICE:

- 1 La Carta dei Servizi
- 2 Principi ispiratori
- 3 I Nostri impegni
- 4 Le Attività
- 5 Le Convenzioni Private
- 6 L'Accoglienza e la Privacy
- 7 Diritto all'Informazione
- 8 I Nostri Servizi
- 9 Prenotazione visite specialistiche
- 10 Gli Orari
- 11 Contatti

Presentazione

Caro Signore e cara Signora,
con la presente Carta dei Servizi desidero informarLa su tutte le attività e le prestazioni che lo Studio Medico Specialistico Orange mette a Sua disposizione e sulle modalità di accesso ad esse, nell'intento di facilitarLe la ricerca, l'individuazione e la scelta del servizio che meglio risponde alle Sue esigenze.

Per qualsiasi chiarimento, La invito a non esitare a rivolgersi al personale dello Studio Medico, che sarà a Sua completa disposizione nell'assicurarLe la piena collaborazione.

Eventuali suggerimenti, richieste, osservazioni che Lei voglia rivolgere al personale della nostra struttura saranno per noi preziosi consigli per migliorare la qualità delle prestazioni erogate e l'attenzione rivolta ai nostri clienti.

1. La Carta dei Servizi Sanitari

La Carta dei Servizi è uno strumento operativo di informazione completa su tutte le prestazioni offerte dallo Studio Medico Specialistico Orange e sulle modalità per accedervi. Lo scopo principale è quello di garantire ai nostri Clienti il pieno rispetto dei loro diritti.

Nella realizzazione della Carta dei Servizi, lo Studio Medico Specialistico Orange sottolinea il proprio impegno ad assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella gestione e nella conduzione delle diverse prestazioni offerte.

La Carta dei Servizi dello Studio Medico Orange si uniforma alle disposizioni del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19/05/1995 e alle "linee guida del Ministero della Sanità n.2/95", presentando gli standard operativi e qualitativi da rispettare nel processo di erogazione del servizio.

Racchiude l'insieme dei principi atti a regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi e i cittadini. Gli strumenti di attuazioni e rapporti con gli utenti, obbligo di valutazione della qualità dei servizi, reclami e osservazioni.

2. Principi Ispiratori

Il nostro metodo di lavoro è basato sul concetto di gruppo e di collaborazione, poichè, per raggiungere gli ambiziosi principi di qualità che ci siamo proposti, è indispensabile che tutti gli attori del processo, di cui i Clienti sono parte integrante, siano attivamente coinvolti e possano contribuire con la propria esperienza al conseguimento dell'obiettivo comune.

UGUAGLIANZA DEI DIRITTI IMPARZIALITÀ E TRASPARENZA

È rispettata la dignità della persona senza distinzione di sesso, etnia, età, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.

Ogni Cliente è trattato in modo obiettivo, con imparzialità e giustizia.

CONTINUITÀ E DIRITTO DI SCELTA

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

Il cittadino è libero di assumere decisioni in merito sia ai trattamenti sanitari proposti sia alle indagini diagnostiche e di rivolgersi alla struttura sanitaria preferita.

PARTECIPAZIONE

La partecipazione del cittadino è garantita tramite osservazioni e suggerimenti raccolti con rilevazioni periodiche, al fine di fornire una corretta erogazione delle prestazioni e un costante miglioramento del servizio.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Studio Medico Specialistico Orange cura l'efficienza strumentale e professionale allo scopo di ottenere il più alto standard di risultato possibile nel confronti del fruitore del servizio.

Le procedure mirano a garantire:

- Ottimizzazione delle risorse secondo i più aggiornati standard di qualità;
- ottimizzazione dei tempi d'attesa.

3. I nostri Impegni

Gli impegni che prendiamo con i nostri Clienti nell'offrire i Servizi di diagnosi e cura sono:

EFFICIENZA QUALITÀ CORTESIA

Per lo Studio Medico Specialistico Orange **efficienza** significa buona organizzazione e pianificazione delle attività, coordinamento ed integrazione dei servizi, rispetto dei tempi concordati per l'esecuzione delle prestazioni, trasparenza nelle relazioni, costante sforzo per il miglioramento.

La **qualità** è l'obiettivo dei nostri medici e operatori sanitari che impiegano, con capacità ed esperienza, moderni protocolli di diagnosi e cura, lavorano in equipe integrate, utilizzano gli strumenti e le tecniche più moderne, si adeguano alle linee guida nazionali ed internazionali e seguono l'aggiornamento delle rispettive discipline.

Cortesìa e rispetto sono impegni prioritari per il nostro personale medico ed amministrativo.

4. Le Attività

Lo Studio Medico Specialistico Orange è una struttura sanitaria specialistica privata di media complessità con sede a Maron di Brugnera in via Taglio n.9 ed offre un'attività sanitaria. L'attività è garantita da una équipe

di professionisti qualificati.

Oggi, chi si rivolge allo Studio Medico Specialistico Orange, entra in un centro di ambulatori in grado di offrire un approccio completo per le cure mediche, coniugando sicurezza ed accoglienza.

5. Le Convenzioni Private

Il Centro Medico Specialistico ha in programma di stipolare convenzioni private con compagnie di assicurazione, banche, fondi ed aziende i cui elenchi saranno a disposizione presso la Reception.

6. L'Accoglienza e la Privacy

L'accoglienza e la protezione dei dati sensibili sono, per lo Studio Medico Specialistico Orange, i due presupposti per condurre adeguatamente le attività.

Il personale ha competenze per accogliere i Clienti con cordialità, pazienza e disponibilità all'ascolto ed ha la sensibilità di comprenderne lo stato emotivo. Il personale risponderà quindi alle richieste con cortesia e trasparenza per affrontare la pianificazione delle attività terapeutiche offerte.

Tutti i dati anagrafici e sensibili saranno custoditi rispondendo rigorosamente ai requisiti normativi nazionali ed europei.

7. Diritto all'informazione sanitaria e al consenso informato

Le norme di legge, oltre il codice deontologico, impongono al medico di informare compiutamente il Cliente sull'iter diagnostico e terapeutico da seguire. Ciò viene formalizzato mediante sottoscrizione di moduli appositamente predisposti ed in uso presso ogni ambulatorio specialistico.

Solo l'acquisizione del consenso informato rende legittimo il particolare atto medico, permettendo al sanitario di procedere all'intervento diagnostico o terapeutico.

La procedura sopra illustrata non solleva il medico delle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che va a compiere e che ha scelto secondo " scienza e coscienza".

8. I Nostri Servizi di Attività Ambulatoriale

Gli ambulatori dello Studio Medico Specialistico Orange offrono i seguenti servizi:

visita di chirurgia vascolare, visita ortopedica, visita neurologica, visita urologica, visita di chirurgia spinale, visita posturologica, visita logopedica, ecografia diagnostica.

9. Prenotazioni Visite Specialistiche

Tutte le prestazioni ambulatoriali necessitano di una prenotazione. Alla prenotazione verranno fornite dettagliate informazioni relative al luogo, all'orario e dettagliate istruzioni relative alla prestazione.

10. Orari

Dal lunedì al venerdì
Dalle 9.00 alle 18.00

11. Contatti

Studio Medico Orange

Via Taglio, 9, 33070 Brugnera PN

Tel. 0434 623131

studio@orange09.it

