



CARTA DEI SERVIZI

01/2024

Capitolo 1

1 Presentazione dell'attività.

PROTEKOMED Srl è una società specializzata in Medicina del Lavoro e dello Sport con **sede legale in Via dei Genieri, 20 – Torri di Quartesolo (VI) e sede operativa in Via Einaudi n.7 a Brendola**, ove l'azienda ospita gli ambulatori e gli uffici amministrativi finalizzati a erogare un servizio di qualità alla clientela aziendale ed agli sportivi interessati a ricevere l'assistenza da parte di personale medico e infermieristico specializzato.

1.1. La struttura

L'azienda è collocata in una superficie di 400 mq al piano primo di uno stabile commerciale che ospita anche altre attività. La vicinanza con il casello autostradale di Montecchio Maggiore consente un'ottima raggiungibilità della sede operativa per gli utenti sia mediante gli importanti snodi viabilistici diretti al basso vicentino che dalle vallate dell'Agno e del Chiampo. In sito è presente un ampio parcheggio, con oltre cento posti auto. Essendo al primo piano, il superamento delle barriere architettoniche è facilitato dalla presenza di un ascensore esterno, comunicante direttamente con l'area ambulatoriale.

Sono presenti nr. 4 ambulatori, una spaziosa reception ed una ampia sala d'aspetto, oltre ad un'area amministrativa e a un'importante sala riunioni.

I processi sono quasi totalmente informatizzati e seguono l'utente nel corso dell'iter diagnostico, dall'inizio alla fine della prestazione, sempre nel rispetto della *privacy* e delle più aggiornate prassi nel campo medico.

1.2. Le specialità

PROTEKOMED è specializzata in Medicina del Lavoro e Medicina dello Sport. La prima è la specialità storica dell'azienda, che nasce nel 2009 con l'obiettivo di fornire alle aziende l'assistenza organizzativa ed amministrativa per le attività condotte dal Medico Competente in ambito aziendale, secondo i dettami della normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro.

Con l'ingresso negli attuali locali, PROTEKOMED diventa in grado di eseguire visite mediche presso gli ambulatori della struttura, per i lavoratori delle aziende clienti, in un ambiente sano e confortevole.

La specialità di Medicina dello sport trae spunto dalla sempre crescente necessità, da parte degli sportivi, di accedere alle prestazioni di Medicina dello Sport (come le certificazioni per attività agonistiche e non agonistiche) in un'ottica di professionalità, disponibilità ed elasticità.

1.3. La mission

La mission di PROTEKOMED è consolidare la propria posizione nell'ambito delle due specialità a cui si è dedicata, mantenendo una forte propensione per l'uso delle nuove tecnologie e per un approccio orientato al benessere del lavoratore e dell'atleta che si presentano nella struttura. Il successo di PROTEKOMED passa attraverso l'attento monitoraggio e interpretazione della soddisfazione dell'utente, fornendo standard elevati nei seguenti punti:

- capire le aspettative e le esigenze dei pazienti/utenti;
- fornire servizi conformi agli impegni concordati;
- favorire l'evoluzione di processi e servizi in modo da essere pronti a soddisfare le esigenze future dei clienti, pazienti e utenti;
- fornire un servizio qualificato e supportato dalle tecnologie più avanzate;
- sviluppare le competenze dello staff;
- operare con eccellenza nell'intera filiera dell'azienda e della società controllante PROTEKO S.p.A.

1.4. La Vision

Per soddisfare la sua mission, PROTEKOMED mette a disposizione dell'utenza le proprie specialità mediche, fornendo con efficienza servizi qualificati ed affidabili, a prezzi competitivi. Un obiettivo strategico sarà quello di aumentare costantemente la qualità dei servizi offerti.

Per conseguire questo traguardo, PROTEKOMED:

- persegue una costante attenzione al mercato, che consenta di proporre servizi sempre attuali e innovativi;
- fornisce all'utente un valido supporto medico per consigliare le soluzioni più appropriate;
- ha una costante attenzione alla ricerca delle tecnologie più moderne ed avanzate;
- pianifica il processo dei servizi razionalizzando le modalità operative;
- effettua le attività mediche e diagnostiche in un ambiente sano e sicuro;
- forma ed aggiorna i collaboratori per garantirne una continua crescita professionale, con l'ottica di una sempre maggiore soddisfazione del cliente;
- opera con la giusta elasticità per fornire le medesime prestazioni anche nei picchi di richiesta.

CAPITOLO 2

2.1. Elenco delle prestazioni.

Medicina del Lavoro:

- Assunzione del ruolo di Medico competente

- Visite mediche di idoneità alla mansione;
- sopralluoghi aziendali del Medico Competente;
- partecipazione alla riunione periodica del servizio di prevenzione e protezione (Art. 35 D.Lgs. 81/2008);
- screening audiometrico;
- screening spirometrico;
- test per la ricerca delle sostanze d'abuso;
- screening ergoftalmologico;
- test per l'accertamento dell'alcoldipendenza;
- valutazione funzionale della colonna vertebrale;
- valutazione dell'arto superiore

Medicina dello sport:

- Visita di idoneità alla pratica sportiva non agonistica;
- Visita di idoneità alla pratica sportiva agonistica;
- Visita cardiologica;
- Visita otorinolaringoiatrica;
- Visita oculistica;
- Visita neurologica.

2.2. Accessi

La struttura si trova a 400 metri dal casello autostradale di Montecchio Maggiore (VI), all'incrocio tra l'asse della A4 Brescia-Verona-Vicenza-Padova e lo svincolo con la recentissima autostrada Pedemontana. All'uscita del casello, si percorre la rotatoria uscendo alla quarta uscita, in Via Einaudi. Si percorre la via per 300 metri ed in corrispondenza del cartello segnalatore vi è l'ingresso al capiente parcheggio gratuito.

L'ingresso per l'utenza è posizionato al centro della facciata dello stabile, dal quale si ha accesso al vano scale.

Per l'utenza con ridotte capacità motorie, l'accesso è invece posizionato a fianco dello stabile, sul lato nord. È lì presente un'area di parcheggio privilegiata e un ascensore esterno con accesso diretto alla zona ambulatori.

2.3. Orari

La struttura è attiva dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 17,00, con possibilità anche di prenotare e gestire richieste anche in orari non standard.

2.4. Prenotazioni

PROTEKOMED srl
Tel. 0444-022563
Fax 0444-1492000
protekomed@proteko.it

Web: https://www.proteko.it/medicina_del_lavoro/

2.5. Modalità di erogazione dei servizi.

Al momento dell'ingresso nella struttura, l'utente si presenta in reception e fornisce i propri dati anagrafici (se non già presenti nel sistema informatico) per la registrazione. Il personale informa l'interessato in merito all'iter diagnostico, raccoglie il consenso informato – ove previsto – e il consenso al trattamento dei dati personali.

La reception fornisce all'utente la cartella che dovrà essere consegnata al Medico, insieme al numero di prenotazione per l'eventuale attesa. Al raggiungimento del suo turno, sarà chiamato il numero di prenotazione corrispondente all'utente in attesa, che potrà quindi a in quel momento accedere all'ambulatorio per la prevista prestazione sanitaria.

2.6. La gestione delle emergenze.

PROTEKOMED è attrezzata per la gestione di eventuali emergenze nell'ambito della propria struttura. Dispone di un carrello per le emergenze corredato di un defibrillatore semiautomatico e di un pallone da rianimazione, nonché dei farmaci essenziali in caso di emergenza.

CAPITOLO 3

3.1. L'impegno aziendale

La carta dei servizi si rivolge ai cittadini per aiutarli a tutelare i loro diritti. Con la realizzazione di questa Carta, PROTEKOMED srl dichiara gli impegni che assume nei loro confronti e gli standard minimi di qualità che devono essere garantiti nell'erogazione delle prestazioni sanitarie.

Per il rispetto di tali livelli qualitativi, tutto il personale è coinvolto e responsabilizzato. La rispondenza tra servizi erogati e standard dichiarati viene periodicamente verificata e monitorata.

3.2. Tempi di attesa

Per ricevere una visita dal momento della prenotazione, PROTEKOMED si impegna a rispettare i seguenti tempi di attesa:

- Visite di medicina del lavoro – 10 giorni
- Visite di idoneità alla pratica sportiva agonistica – 20 giorni
- Visite di idoneità alla pratica sportiva non agonistica – 10 giorni;
- Altre visite specialistiche – 30 giorni.

3.3. Accesso alle informazioni

PROTEKOMED fornisce all'utenza informazioni sintetiche sui servizi erogati nei depliant presenti in reception. Il centralino risponde al numero 0444-022563.

Obiettivo di qualità	Indicatore
Fornire all'utenza informazioni dettagliate, complete ed esaustive in modo gentile ed educato, ponendo la massima cura nel mettere l'utente a proprio agio	n. di reclami relativi a questo aspetto inferiore al 1 % dell'utenza complessiva.

3.4. Accoglienza e comfort.

PROTEKOMED si impegna a ridurre i tempi di attesa per le prestazioni entro limiti temporali minimi e ridurre al massimo gli scostamenti tra l'orario prefissato e l'orario effettivo della prestazione. Inoltre, garantisce la fruibilità degli ambienti, l'igiene e la pulizia.

Obiettivo di qualità	Indicatore
Riduzione degli scostamenti orario di prenotazione/orario effettivo	Scostamento medio inferiore a 10 minuti
Pulizia ambienti comuni	Almeno una volta al giorno
Riduzione al minimo del numero di reclami legata al comfort ed alla pulizia dei locali	Inferiore all' 1% dell'utenza complessiva

3.5. Gestione del rischio clinico.

È un impegno aziendale garantire la gestione del rischio clinico il cui scopo è quello di ridurre la probabilità che avvengano eventi avversi, in altre parole danni causati all'utente nel corso dell'assistenza sanitaria.

Obiettivo di qualità	Indicatore
Garantire l'individuazione dell'analisi dei rischi (attivi e latenti) attraverso l'analisi degli esempi significativi, dei contenziosi e delle segnalazioni dei utenti	Sistema organizzato per la rilevazione e la registrazione delle segnalazioni. Rilevazione ed elaborazione del 100% delle segnalazioni
Controllo dei rischi occupazionali e verso l'utenza	Documento di valutazione del rischio aggiornato almeno negli ultimi due anni e, comunque, al mutare delle condizioni
Sterilizzazione e sanificazione dei dispositivi medici	Rapporto dispositivi sanificati / dispositivi presenti deve corrispondere al 100 %
Gestione rifiuti ospedalieri	Presenza e raggiungibilità dei contenitori per rifiuti ordinari e ospedalieri adatti

3.6. Trattamento dei dati personali e di categorie particolari (ex dati sensibili).

PROTEKOMED è impegnata nel pieno rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali ed è ben consapevole della delicatezza e attenzione che necessita per il trattamento di queste informazioni. A tale scopo, adotta sistemi di archiviazione informatica e/o cartacea adeguati secondo il Codice della Privacy ed il Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali. L'Utenza riceve illustrazione delle pratiche che richiedono il consenso informato e ne firma l'accettazione, così come riceve l'informativa sul trattamento dei dati personali, per la quale esprime i consensi specifici. Il personale in reception interpreta con diligenza il ruolo di persona incaricata del trattamento dei dati e ha il compito di illustrarne ai pazienti le modalità.

È diritto dell'utente conoscere ed accedere, per ogni esigenza, ai propri dati. Il personale è tenuto a fornire ai richiedenti le informazioni circa le finalità e le modalità del trattamento, la natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati, le conseguenze di un eventuale rifiuto di rispondere, nonché i soggetti ai quali i dati possono essere comunicati. È compito del personale medico, o di altro personale sanitario, fornire ai diretti interessati, o loro delegati, le informazioni e la documentazione sanitaria idonea a rivelare lo stato di salute.

Nel caso di produzione dei referti on-line, PROTEKOMED riceverà preventivamente il consenso da parte degli utenti.

Il consenso informato rappresenta l'espressione della volontà dell'utente o dell'avente diritto che, opportunamente informato, acconsente ad essere sottoposto ad una specifica prestazione sanitaria. Qualsiasi prestazione sanitaria può essere effettuata solo previa acquisizione del consenso dell'interessato (o di altri soggetti, in casi particolari).

Il consenso deve essere acquisito in forma scritta nei casi previsti dalla legge e nei casi in cui per la particolarità delle prestazioni diagnostiche e/o terapeutiche o per le possibili conseguenze delle stesse sull'integrità fisica, si rende opportuna una manifestazione inequivocabile della volontà della persona.

L'informazione all'utente fa parte della buona condotta medica ed è integrativa della prestazione sanitaria.

Obiettivo di qualità	Indicatore
Garantire che tutti gli utenti ricevano e comprendano il significato del consenso informato, secondo criteri di: <ul style="list-style-type: none">- effettività e correttezza;- atecnicità;- personalizzazione;- funzionalità e proporzionalità;- Veridicità	Consegna, spiegazione ed illustrazione dei dettagli relativi alla prestazione sanitaria a <u>tutti gli utenti</u> , con raccolta della modulistica di consenso, controfirmata, laddove previsto.
Garantire che il consenso informato abbia le seguenti caratteristiche: <ul style="list-style-type: none">- Personale e non delegabile;- Consapevole;- Attuale;- Preventivo;- Manifesto;	Consegna, spiegazione ed illustrazione dei dettagli relativi alla prestazione sanitaria a <u>tutti gli utenti</u> , con raccolta della modulistica di consenso, controfirmata, laddove previsto.

<ul style="list-style-type: none">- Libero e gratuito;- Revocabile;- Richiesto	
Garantire che, in caso di richiesta di accesso ai dati, verifica, modifica e cancellazione degli stessi, il trattamento avvenga senza ritardi	La richiesta deve avere seguito entro 15 giorni lavorativi.

3.7. Soddisfazione del cliente e dell'utente.

PROTEKOMED si impegna a tenere monitorata la soddisfazione del cliente, tramite la presenza in reception di un questionario reso disponibile alla clientela che può così compilare il questionario in forma anonima e introdurlo nell'apposita cassetta. Oltre a ciò, tutta la struttura è orientata a intercettare le esigenze dell'utenza e a fare ogni sforzo per assolverle e, ove possibile, anticiparle.

Obiettivo di qualità	Indicatore
Grado di soddisfazione dell'utente	Erogazione di questionari di soddisfazione del cliente, in forma anonima, con analisi semestrale e risultato positivo almeno per l'80 %
Possibilità per l'utenza di segnalare pareri.	Presenza costante dei moduli di monitoraggio.

3.8. Tutela e ascolto dell'Utente.

PROTEKOMED si impegna ad organizzare e strutturare i servizi sanitari che offre ai cittadini in modo da personalizzarli centrandoli sulla persona e sulle sue esigenze. A questo scopo PROTEKOMED si impegna a coinvolgere l'utenza nella stesura e rilevazione dei questionari di gradimento e della rilevazione di eventuali reclami, questo proprio per garantire all'utente e al cittadino un servizio di alta qualità con il solo scopo di essere a servizio dello stesso.

Obiettivo di qualità	Indicatore
Effettuare annualmente la rilevazione della soddisfazione/ gradimento degli utenti.	Almeno l'80 % dei questionari con risposte positive.
Procedura di gestione dei reclami.	Presenza ed applicazione della procedura di gestione dei reclami. Risposta al 100 % dei reclami

CAPITOLO 4

4.1. Aggiornamento continuo.

La nostra struttura dispone di tecnologie innovative e all'avanguardia e garantisce l'aggiornamento continuo del personale sanitario.

La formazione è fondamentale e deve essere costante per il buon operato e uno strumento necessario nella gestione delle risorse umane. In particolare PROTEKOMED crede nelle potenzialità dei giovani, che vengono affiancati a professionisti di provata e documentata esperienza e che devono seguire un percorso formativo che contempla sia la formazione di base specifica di ogni professionalità, sia una base comune di formazione che comprende in particolare la comunicazione, la gestione del tempo e le dinamiche di gruppo, in modo da preparare i professionisti del futuro.

4.2. Diritti e doveri del paziente

La “Carta europea dei diritti del malato” proclama 14 diritti dei pazienti che, nel loro insieme, mirano a garantire un “alto livello di protezione della salute umana” (art. 35 della Carta dei Diritti fondamentali dell’Unione Europea) assicurando l’elevata qualità dei servizi erogati dai diversi sistemi sanitari nazionali in Europa.

I 14 diritti sono una concretizzazione di diritti fondamentali e, come tali, devono essere riconosciuti e rispettati in ogni Paese; essi sono correlati con doveri e responsabilità che sia i cittadini che gli altri attori della sanità devono assumere. La Carta si applica a tutti gli individui, riconoscendo il fatto che le differenze, come l’età, il genere, la religione, lo status socio-economico, ecc, possono influenzare i bisogni individuali di assistenza sanitaria.

1. DIRITTO A MISURE PREVENTIVE. Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.

2. 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 o del momento di accesso al servizio.

3. DIRITTO ALL’INFORMAZIONE Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l’innovazione tecnologica rendono disponibili.

4. DIRITTO AL CONSENSO Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.

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

6. DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITA’ 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 e visite specialistiche.

7. DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEI PAZIENTI Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

8. DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITA’ Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

9. DIRITTO ALLA SICUREZZA Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscono elevati standard di sicurezza.

10. DIRITTO ALL'INNOVAZIONE Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

11. 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.

12. DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

13. DIRITTO AL RECLAMO Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

14. DIRITTO AL RISARCIMENTO Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

4.3. Sistema Qualità

È obiettivo del nostro centro perseguire una sempre migliore qualità nella offerta delle prestazioni ai cittadini. In questa ottica PROTEKOMED ha deciso di organizzare i propri processi basandosi sulle logiche e sui requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015.

Come noto, ISO 9001 è il sistema qualità riconosciuto a livello internazionale attraverso il quale la qualità diventa una vera e propria strategia competitiva, parte della missione aziendale e quindi il fine di un processo di erogazione dei servizi, progettuale e gestionale.