



MEDICALTECH

TELEMEDICINA

La Carta dei Servizi

2024

MEDICALTECH S.r.l.

La Carta dei Servizi

La normativa italiana prevede che tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di autorizzazione e/o accreditamento, siano dotati di una Carta dei Servizi (Art. 2 Decreto Legge 12.5.1995 n. 163 convertito in legge 11.7.1995 n. 273 - Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.5.1995 (Linee guida n. 2/95 Ministero della Sanità). Questa Carta dei Servizi Sanitari è uno strumento principalmente rivolto alla tutela dei diritti dei cittadini, specificatamente indirizzato alla realizzazione del diritto di ciascuno alla salute.

Attraverso la Carta dei Servizi, si provvede a fornire informazioni generali, informazioni sui servizi sanitari erogati, sull'accesso alle prestazioni specialistiche e diagnostiche e sui rapporti fra gli utenti e la struttura di Medicaltech S.r.l.. L'adozione della Carta dei Servizi ha un ruolo importante nel miglioramento della qualità dei servizi, poiché sulla base degli impegni presi, i cittadini sono posti nelle condizioni di valutarne l'adeguatezza e l'affidabilità.

La Carta dei Servizi è il mezzo per poter favorire il miglior rapporto tra gli utenti e l'azienda Medicaltech S.r.l., incoraggiando il cittadino alla partecipazione della gestione del servizio sanitario al fine di tutelare il diritto di ciascuno alla corretta erogazione del servizio stesso. L'obiettivo della trasparenza e della garanzia di qualità è perseguito attraverso un lavoro che vede impegnata tutta l'organizzazione aziendale nell'analisi di ciò che funziona o non funziona, degli ostacoli da rimuovere, dei problemi da risolvere per la costruzione di percorsi sanitari equi ed in grado di rispondere ai bisogni.

La Carta dei Servizi è articolata in quattro parti:

- nella prima parte, di carattere più generale, vengono indicati la mission, i principi e la società
- nella seconda parte vengono fornite informazioni sulle attività sanitarie erogate in Telemedicina, sull'organizzazione, sulle prestazioni sanitarie offerte ai pazienti e sull'infrastruttura HW e SW
- nella terza parte vengono date informazioni utili sul Centro Servizi, sulla sicurezza informatica, sulla formazione e su una serie di servizi generali
- nella quarta parte vengono descritti gli impegni assunti nei confronti dei pazienti e dei cittadini

La Carta dei Servizi viene diffusa in base ai criteri definiti dalla Legge Provinciale del 20/10/2023 e quindi distribuita a pazienti, ai medici, agli operatori sanitari ed alle associazioni di volontariato.

La Carta dei Servizi è da ritenersi un documento da interpretare in chiave dinamica, soggetto quindi a momenti di verifica, di miglioramento, di integrazione, ciò al fine non solo di adeguarsi all'evolversi delle situazioni ma anche per la completa realizzazione degli obiettivi di miglioramento prefissati.

Carta dei Servizi

Tutte le informazioni contenute in questa Carta dei Servizi sono reperibili sul sito Internet di Medicaltech S.r.l. (www.medicaltech.it) e tenute in costante aggiornamento.

La Carta dei Servizi 2024

Sommario

Parte 1°	5
Mission.....	5
Principi	5
Chi Siamo	5
Parte 2°	7
Telemedicina	7
Adesione Informata del Paziente	7
Gestione del rischio e sicurezza dei pazienti.....	7
Direttore sanitario.....	8
Modalità di erogazione	8
Attività Sanitarie.....	8
Televisita	8
Telemonitoraggio	9
Teleassistenza	9
Teleriabilitazione	9
Teleconsulto	9
Telerefertazione	9
Telecooperazione	9
L'Organizzazione Sanitaria.....	10
Ambulatorio Digitale	10
Ambulatorio Virtuale	10
Prestazioni mediche.....	11
Infrastruttura tecnologica HW e SW	11
Orari dei servizi	12
Servizi sanitari - referti	12
Servizi sanitari – ambulatoriali	12
Servizi di assistenza tecnica	12
Costi e modalità di pagamento	12
Parte 3°	13
Centro Servizi	13
Sicurezza informatica	13
Formazione	13

Qualità e reclami	14
Colloquio con i medici.....	14
Richiesta copia cartella clinica	14
Sito internet	14
Parte 4°	15
Impegni per la carta dei servizi sanitari indicatori standard	15

Parte 1°

Mission

La mission di Medicaltech S.r.l. è fornire alla comunità sistemi di Telemedicina in grado di erogare servizi diagnostici e terapeutici di elevata qualità ed altamente specializzati, attraverso un permanente processo di ricerca, di progettazione e realizzazione in-house di soluzioni in grado supportare le esigenze tecnologiche e di processo della **Medicina Territoriale**. Tali sistemi risultano di qualità e sicuri con standard prestazionali tra i più avanzati erogati da personale altamente professionale ed in grado di stabilire una relazione positiva fra pazienti ed operatori sanitari.

Principi

Medicaltech S.r.l. eroga ai cittadini, tramite operatori sanitari specialistici convenzionati, prestazioni sanitarie basate sui principi di:

- Eguaglianza dei diritti nei rapporti con l'azienda e nell'accesso ai servizi, intesa come divieto di ogni discriminazione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche
- Imparzialità, obiettività e rispetto che ispirano il comportamento di Medicaltech S.r.l. e di tutti gli operatori nei confronti degli utenti
- Continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi e delle prestazioni
- Partecipazione dell'utente per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio
- Diritto d'accesso alle informazioni che riguardano il paziente, per garantire il diritto di formulare segnalazioni, suggerimenti per il miglioramento ed esprimere la propria valutazione circa la qualità del servizio ricevuto
- Efficacia ed efficienza nella soddisfazione dei bisogni di cura del paziente tramite l'utilizzo delle risorse tecnologiche messe a disposizione per la diagnosi e la cura
- Libertà intesa come riconoscimento fondamentale del diritto del cittadino/paziente
- Gestione dei dati sensibili e nella tutela della privacy.

Chi Siamo

Medicaltech S.r.l. ha iniziato la propria attività il 27 febbraio 2013, con la collaborazione di:

- Provincia Autonoma di Trento
- Trentino Sviluppo
- Università degli studi di Trento
- FBK (Fondazione Bruno Kessler)

per realizzare sistemi tecnologici avanzati per la produzione e la diffusione di servizi telematici – Telemedicina – e per la realizzazione e la gestione di Centri di Assistenza Sanitari nei settori della Medicina Specialistica.

L'esperienza decennale nel settore della Telemedicina e l'impegno nella ricerca, nella qualità e nell'etica hanno consentito di sviluppare le competenze e l'esperienza necessarie per garantire strumenti e servizi a supporto dei percorsi clinici e assistenziali del sistema sanitario e per assicurare risultati efficaci sul piano della cura e sul coordinamento dei processi.

Le nostre sedi sono a:

- Rovereto (TN), via Zeni 8
- Milano (MI), via Tiziano 32

La struttura organizzativa di Medicaltech S.r.l., costituita da risorse umane di comprovato livello medico, manageriale, scientifico e tecnico ha lo scopo di:

- strutturare la progettazione e l'implementazione di nuovi servizi e soluzioni
- gestire l'erogazione delle prestazioni sanitarie, la loro commercializzazione ed il loro sviluppo
- coordinare, in modo efficiente, la relazione tra il Centro Erogatore, il Centro Servizi e i pazienti

L'efficacia delle prestazioni sanitarie, efficienza dei processi organizzativi, la validità della sicurezza informatica è comprovata dalle certificazioni:

- **Certificazioni CE classe IIa** per la piattaforma SW e i dispositivi utilizzati, secondo la Direttiva Europea 93/42/CEE o il Regolamento 2017/745 MDR e ss.mm.ii. concernente i Dispositivi Medici
- **Certificazione SGQ** (Sistema Gestione Qualità) secondo la Normativa UNI EN ISO 13485:2011 "Medical devices - Quality management systems - Requirements for regulatory purposes"
- **Sicurezza delle informazioni:** conformità al GDPR e Certificazione ISO/IEC 27001: 2013
- **Sicurezza e Privacy:** conformità al Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR)

L'utenza ha sempre dimostrato di apprezzare la struttura e la qualità dei servizi erogati, considerando Medicaltech S.r.l. a tutti gli effetti come un piccolo "Ambulatorio Specialistico" perché il personale che vi opera assicura un dialogo ed una assistenza di alto livello all'operatore ed al paziente sia di natura tecnica che operativa.

Parte 2°

Telemedicina

La Telemedicina rappresenta una modalità innovativa di erogazione di servizi sanitari a distanza attraverso l'utilizzo di dispositivi digitali, internet, software e reti di comunicazione. Grazie alla Telemedicina è possibile garantire la fruizione di servizi sanitari senza che il paziente debba recarsi presso le strutture sanitarie, rendendo accessibili le cure attraverso uno scambio sicuro di dati, immagini, documenti e videochiamate, tra i professionisti sanitari e i pazienti, erogando prestazioni professionali equivalenti agli accessi tradizionali nell'ambito della prevenzione, della diagnosi, delle terapie e dei monitoraggi dei parametri clinici.

Medicaltech S.r.l. eroga servizi di Telemedicina nel rispetto delle indicazioni vigenti previste dalle "Linee di indirizzo nazionali del Ministero della salute, approvate con Intesa tra il Governo, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano sul documento recante "Telemedicina - Linee di indirizzo nazionali del 20/02/2014, ed in conformità delle " Indicazioni nazionali per l'erogazione di prestazioni di Telemedicina", adottato con Accordo in Conferenza Stato Regioni del 17 dicembre 2020 (Repertorio atti n.215/CSR), nell'ambito del paragrafo Sistema delle Regole per l'erogazione delle prestazioni sanitarie a distanza e del decreto del Ministero della salute del 21 settembre 2022 Approvazione delle linee guida per i servizi di Telemedicina - Requisiti funzionali e livelli di servizio. (22A06184) ([GU Serie Generale n.256 del 02-11-2022](#))

Adesione Informata del Paziente

L'adesione del paziente al trattamento clinico deve essere supportata da un'adeguata e puntuale informativa, in linea con quanto previsto dalla normativa vigente.

Per l'autorizzazione al trattamento clinico devono essere forniti al paziente da parte dell'operatore sanitario "*Informative sul Trattamento dei Dati Personali*" con la raccolta dei rispettivi moduli di consenso in conformità al GDPR e alla legge 219/2017 relativa al **Consenso informato del paziente al trattamento sanitario**.

Gestione del rischio e sicurezza dei pazienti

Il responsabile per la Sicurezza Clinica è il Direttore sanitario che garantisce:

- l'organizzazione sanitaria e la sussistenza dei dovuti standard prestazionali per le attività sanitarie erogate in Telemedicina nel rispetto delle norme vigenti in materia di privacy e sicurezza
- la qualità clinica delle prestazioni sanitarie erogate
- l'applicazione delle norme legislative e deontologiche proprie delle professioni sanitarie, nonché i documenti di indirizzo di Bioetica delle attività di Telemedicina offerte.

Direttore sanitario

Il Direttore sanitario favorisce l'integrazione operativa a garanzia della qualità e sicurezza delle prestazioni sanitarie mediante:

- il coordinamento ed il monitoraggio delle attività e delle funzioni trasversali di supporto, compresa la corretta conservazione della documentazione e consegna all'utente in caso di richiesta
- il supporto al monitoraggio dei flussi informativi nonché al controllo e monitoraggio della correttezza dei dati, della loro completezza e del rispetto dei tempi di trasmissione
- la verifica e l'analisi orientata al miglioramento della documentazione clinica
- la completezza delle informazioni di carattere sanitario fornite all'utenza.

Cura la redazione e l'applicazione del regolamento interno sul funzionamento della struttura e vigila sulla conduzione dei servizi di Telemedicina. È garante del rilascio agli aventi diritto delle attestazioni o certificazioni sanitarie previste, riguardanti le prestazioni eseguite dalla struttura.

Modalità di erogazione

Le modalità di accesso ai servizi di Telemedicina sono svolte da un operatore sanitario, adeguatamente formato all'utilizzo dei sistemi e degli strumenti di Telemedicina che ha il compito di informare il paziente:

- sulle modalità del trattamento clinico per l'acquisizione dei dati
- sulla strumentazione clinica utilizzata
- sulle strutture sanitarie e/o professionisti medici responsabili della diagnosi
- sulla modalità di consegna del referto che è sottoscritto digitalmente dal medico specialista, sulla sua conservazione e sulla sua condivisione con altri sanitari

Attività Sanitarie

Televisita

La televisita è l'atto medico con cui l'operatore sanitario interagisce a distanza e in tempo reale con il paziente ed eventualmente il suo caregiver. Può essere attivata su discrezione del medico che ha in carico il paziente per approfondimenti legati ai parametri rilevati o su richiesta esplicita del paziente. La televisita può dar luogo alla prescrizione di farmaci o di ulteriori approfondimenti clinici. Prima della televisita e durante la stessa dev'essere possibile garantire lo scambio in tempo reale di dati clinici, referti medici, immagini, audio e video.

Telemonitoraggio

Il telemonitoraggio e/o telecontrollo permette il rilevamento e la trasmissione a distanza di parametri vitali e clinici acquisiti attraverso dispositivi elettromedicali secondo il piano di monitoraggio definito dal medico. Il medico può, a sua discrezione, decidere di ricevere avvisi/notifiche in caso di superamento di eventuali soglie da lui stesso impostate o in caso di mancata aderenza al piano di monitoraggio. Ciò consente di ridurre la necessità per il paziente di eseguire controlli ambulatoriali di persona.

Teleassistenza

La teleassistenza è un atto professionale di pertinenza della relativa professione sanitaria (infermiere, fisioterapista, nutrizionista, farmacista, ecc.) e si basa sull'interazione a distanza tra il professionista e il paziente e/o il caregiver per mezzo di una videochiamata, alla quale si può all'occorrenza aggiungere la condivisione di dati, referti o immagini.

Teleriabilitazione

La teleriabilitazione consiste nell'erogazione a distanza e in tempo reale di prestazioni e servizi volti a supportare gli interventi strutturati e multifattoriali che si rendono necessari per il paziente dopo un evento acuto. Tali servizi sono attuati con strumenti di riabilitazione domiciliare o ambulatoriale e consentono di implementare sistemi sofisticati di prevenzione attraverso l'integrazione ospedale/territorio.

Teleconsulto

Il teleconsulto è un atto medico con cui il professionista interagisce a distanza con uno o più medici specialisti riguardo la situazione clinica di un paziente utilizzando la videochiamata e la condivisione di dati clinici, referti, immagini, audio-video riguardanti il caso specifico.

Telerefertazione

La telerefertazione consente il rilascio di un documento (referto) firmato digitalmente da operatori sanitari abilitati.

Telecooperazione

La telecooperazione o teleguidance è un'attività che si svolge a distanza tra due professionisti che consiste nella richiesta di supporto durante lo svolgimento di uno specifico esame strumentale (ECG, ECO, interrogazione ICD), attraverso una videochiamata in cui il professionista interpellato fornisce all'altro indicazioni per la presa di decisione e/o per la corretta esecuzione dell'esame.

L'Organizzazione Sanitaria

L'attività sanitaria viene svolta da MMG, da Medici Specialisti e da altri Operatori Sanitari che operano in ambito di **Ambulatorio Digitale** o di **Ambulatorio Virtuale**.



Ambulatorio Digitale

Servizi di Telemedicina per la prevenzione e per la diagnosi. Consente l'erogazione di una vasta gamma di prestazioni sanitarie di routine come ECG, holter, spirometria, ecocardiografia, monitoraggio dei parametri vitali, test ematici presso ambulatori medici o farmacie. L'operatore sanitario usufruisce di **teleservizi** a supporto della sua attività clinica (**telerefertazione, telecooperazione o teleguidance e teleconsulto**) erogati da personale medico specializzato o ingegneristico ICD del pool di Medicaltech S.r.l. o della struttura che il cliente intende indicare.

Ambulatorio Virtuale

Servizi di Telemedicina che, grazie alla disponibilità del servizio di televisita e alla distribuzione di un kit di elettromedicali e di un cicloergometro attrezzato collegati alla piattaforma software di Telemedicina, consente le attività di: **telemonitoraggio** dei parametri vitali, **televisita**, **teleassistenza** e **teleriabilitazione** al domicilio del paziente con l'eventuale coinvolgimento del caregiver.

Prestazioni mediche

L'attività sanitaria viene svolta da un pool di medici e specialisti organizzati nelle seguenti unità operative:

- **Unità cardiologica**
 - Anamnesi del paziente
 - ECG diagnostico a 12 derivazioni
 - Holter cardiaco a 7 derivazioni
 - Holter pressorio

- **Riabilitazione cardiologica ambulatoriale o domiciliare**
 - Anamnesi del paziente e piano di cura
 - Colloqui con il cardiologo riabilitante in video conferenza
 - Colloqui con lo psicologo e valutazione test in video conferenza
 - Colloqui con il dietologo e valutazione test in video conferenza
 - Formazione sull'uso della strumentazione clinica in video conferenza

- **Unità medicina generale per prima diagnosi**
 - Televisita per l'esame del quadro clinico del paziente
 - Telemonitoraggio con sfigmomanometro, termometro, saturimetro, bilancia e strumento multiparametrico per test ematici
 - Anamnesi del paziente
 - Refertazione e prescrizione
 - Spirometria semplice

- **Unità diagnostica per immagini**
 - Anamnesi del paziente
 - Ecografia
 - Eco guidata

- **Unità dei servizi di psicologia**
 - Colloqui con lo psicologo e valutazione test in video conferenza
 - Anamnesi del paziente e psicoterapia

- **Unità dei servizi di dietologia**
 - Colloqui con il dietologo e valutazione test in video conferenza
 - Anamnesi del paziente e dietologia

Infrastruttura tecnologica HW e SW

Medicaltech S.r.l. dispone di una piattaforma software in cloud proprietario, certificata secondo la Direttiva Europea MDD 93/42/CEE in classe IIa, che risponde ai requisiti di sicurezza informatica e che

è in grado di raccogliere, gestire, elaborare e archiviare i dati provenienti da dispositivi medici anch'essi certificati. Le principali funzioni sono:

- gestione dei dati dei pazienti
- programmazione degli esami
- configurazione degli esami e dei parametri dei monitoraggi da eseguire
- refertazione dei tracciati
- archiviazione dei dati ed il loro trasferimento in altri repository

Orari dei servizi

Servizi sanitari - referti

- ECG standard: entro 24h – dalle ore 9 alle ore 19 esclusi il sabato, la domenica ed i festivi
- ECG rapido: entro 30 minuti – dalle ore 9 alle ore 23 compresi il sabato, la domenica ed i festivi
- Holter Cardiaco standard: entro 48h – dalle ore 9 alle ore 19 esclusi il sabato, la domenica ed i festivi
- Holter Cardiaco rapido: entro 24h – dalle ore 9 alle ore 19 esclusi il sabato, la domenica ed i festivi
- Holter Pressorio standard: entro 48h – dalle ore 9 alle ore 19 esclusi il sabato, la domenica ed i festivi
- Holter Pressorio rapido: entro 24h – dalle ore 9 alle ore 19 esclusi il sabato, la domenica ed i festivi
- Spirometria standard: entro 24h – dalle ore 9 alle ore 19 esclusi il sabato, la domenica ed i festivi

Servizi sanitari – ambulatoriali

Nel sito web sono periodicamente aggiornati i Report sulle prestazioni sanitarie.

Servizi di assistenza tecnica

Assistenza tecnica: dal lunedì al sabato 9-13 e 14-18. Domenica e festivi esclusi.

Costi e modalità di pagamento

Il costo e la modalità di pagamento della prestazione sanitaria al paziente vengono definiti dall'infrastruttura sanitaria di riferimento.

Parte 3°

Centro Servizi

Medicaltech S.r.l. dispone di una sede legale ed operativa in Rovereto (TN) in via F. Zeni n° 8 – Polo Tecnologico che garantisce la qualità e la continuità del servizio erogato.

Il Centro Servizi è gestito da personale di comprovata e specifica competenza, responsabile della gestione e manutenzione dell'infrastruttura informatica e degli applicativi software a garanzia della corretta erogazione e continuità dei servizi di telemedicina.

Le funzioni del Centro Servizi sono:

- gestione e manutenzione piattaforma sw
- gestione degli account
- help desk
- monitoraggio del corretto funzionamento dei dispositivi
- formazione degli operatori sanitari all'uso dei dispositivi
- installazione e manutenzione
- distribuzione (logistica) e sanificazione dei dispositivi

Sicurezza informatica

Medicaltech S.r.l. garantisce la sicurezza informatica in quanto ha adottato un sistema di gestione certificato secondo la UNI CEI ISO 27001:2013 e assicura la piena rispondenza ai requisiti previsti dal Regolamento Generale Europeo sulla Protezione dei dati (GDPR).

Formazione

Medicaltech S.r.l. organizza corsi di formazione sia da remoto che in presenza per tutte le professioni sanitarie per l'utilizzo dei servizi erogati in Telemedicina (Televisita, Teleconsulto, Telemonitoraggio e Teleassistenza), della piattaforma SW e dei dispositivi medici.

Medicaltech S.r.l. non svolge attività di Provider ECM, ma si avvale di strutture accreditate.

Qualità e reclami

Il servizio è dedicato all'ascolto degli utenti, alla gestione dei suggerimenti e dei disservizi anche attraverso questionari di gradimento e gestione dei reclami (reclami@medicaltech.it).

Colloquio con i medici

I medici sono disponibili al colloquio con i pazienti e/o familiari in video chiamata previo appuntamento secondo orari prestabiliti.

Richiesta copia cartella clinica

La copia della cartella clinica può essere richiesta dal diretto interessato, dall'esercente di potestà per il minore, dal tutore o eredi legittimi muniti di idonea documentazione. La richiesta deve essere presentata al Direttore sanitario.

Sito internet

Sul nostro sito www.medicaltech.it è possibile:

- Ottenere informazioni su servizi e soluzioni offerti
- Accedere all'area riservata al personale sanitario
- Acquistare devices, accessori e consumabili

Parte 4°

Impegni per la carta dei servizi sanitari indicatori standard

	IMPEGNI PER LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI	INDICATORI	STANDARD
EGUALIANZA ED IMPARZIALITÀ	Garantire il rispetto dei Pazienti, degli Operatori Sanitari e Tecnici per le loro specificità etniche e culturali.	Disponibilità all'occorrenza di un servizio di linguistico di traduzione dei referti e di introduzione ai servizi nelle lingue più diffuse sul territorio di riferimento dell'azienda.	Sito multilingua. Servizio Traduzione Referti.
INFORMAZIONI E COMUNICAZIONE	Garantire all'atto della prestazione sanitaria le informazioni e le modalità di erogazione del servizio che sono di interesse del paziente. Cura della comunicazione clinica svolta in Telemedicina e i consensi alla gestione dei dati clinici dei pazienti sul consenso informato, sulla condivisione dei dati ad altro operatore sanitario e nell'ambito della ricerca.	Presenza nelle sedi degli Operatori Sanitari che curano l'acquisizione dei dati clinici dei pazienti e nel sito Web le modalità erogative dei differenti servizi. a) % pazienti che dichiarano che hanno ricevuto informazioni adeguate sulle prestazioni sanitarie cui si sono sottoposti. b) presenza della documentazione informativa e del consenso informato per prestazione sanitaria.	Presenza e aggiornamento dei fogli informativi per i pazienti sia delle prestazioni che dei consensi, sia sul sito web che negli ambulatori. a) 00% pazienti che dichiarano che hanno ricevuto informazioni adeguate sulle prestazioni a cui si sono sottoposti. b) 00% di pazienti che hanno fornito il consenso sulla condivisione dei propri dati clinici ad altri operatori Sanitari. c) 00% pazienti che hanno fornito il consenso sulla condivisione dei propri dati clinici per la ricerca.
ASPETTI RELAZIONALI E DI ASSISTENZA	Garantire i migliori rapporti tra il personale e gli utenti e gli operatori sanitari nella gestione dei servizi sanitari erogati. Migliorare i rapporti tra il personale e gli utenti e gli operatori sanitari nella gestione dei servizi manutentivi.	Survey periodica pazienti. Survey periodica operatori. N° reclami sugli aspetti relazionali relativi ai servizi sanitari / N° totale dei reclami. N° reclami sugli aspetti Relazionali relativi ai servizi manutentivi /N° totale dei reclami.	a) Valutazione gradimento del servizio (%). b) Decremento % reclami per aspetti relazionali sui servizi sanitarie. c) Decremento % reclami per aspetti relazionali sui servizi manutentivi.

TEMPI E ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI	<p>Garantire le prestazioni sanitarie e/o diagnostiche programmate da un paziente presso un centro adibito ai servizi sanitari attraverso un'agenda che preveda un intervento programmato degli operatori che erogano il servizio.</p>	<p>a) % Operatori sanitari che rispettano la schedulazione pianificata.</p> <p>b) Survey su modalità di accesso e prenotazione.</p>	<p>a) Valutazione attività degli operatori sanitari ed eventuali attività correttive.</p> <p>b) Valutazione funzionalità strumenti e applicazioni.</p>
TUTELA ASCOLTO E VERIFICA	<p>Garantire l'esistenza di una procedura per la gestione dei feedback e dei reclami che rispetti il tempo massimo di risposta di 7 gg e che utilizzi l'analisi delle informazioni raccolte per migliorare la qualità dei servizi.</p>	<p>a) somministrazione periodica di questionario di valutazione.</p> <p>b) disponibilità di una procedura per la gestione reclami.</p> <p>c) azioni di miglioramento a seguito della rilevazione di criticità individuate dall'ascolto dei pazienti.</p> <p>d) N° azioni di miglioramento / N° reclami fondati presentati per gli aspetti organizzativi.</p> <p>e) predisposizione relazione annuale di tutela.</p> <p>f) % N° reclami a cui è stato risposto entro 7gg / N° totale risposte.</p>	<p>a) esistenza procedura che preveda il riesame da parte della direzione.</p> <p>b) almeno una azione di miglioramento.</p> <p>c) % di azioni di miglioramento realizzate rispetto alle informazioni pervenute.</p> <p>e) % di risposte entro 7 gg.</p>