PROKARDIA

Alta Specializzazione Cardiologica

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

ProKardia S.r.l.

PROKARDIA

Alta Specializzazione Cardiologica

PRESENTAZIONE

Il Poliambulatorio Prokardia è una struttura sanitaria privata, riferimento poliambulatoriale per i cittadini di Pavia e dei paesi limitrofi. Tale struttura, caratterizzata dal focus cardiovascolare, ha una forte propensione all'investimento in tecnologie avanzate.

PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI

Con l'approvazione della legge 22/2002 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 – 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.

Il Poliambulatorio Prokardia ha elaborato una Carta dei Servizi Sanitari che individua le linee operative che caratterizzano l'attività della struttura:

MISSION ED OBIETTIVI

La nostra attività avrà come mission la riduzione dell'incidenza delle patologie cardiovascolari sia acute che croniche.

Gli obiettivi aziendali sono:

- assicurare assistenza sanitaria completa per patologie che interessano direttamente o indirettamente l'apparato cardiovascolare creando un team polispecialistico di professionisti;

- assicurare assistenza continua per pazienti ad alto rischio cardiovascolare e/o con difficoltà logistiche a rispettare le visite schedulate organizzando un servizio di telemedicina e di visite e/o esami diagnostici a domicilio;

- aumentare la sensibilità diagnostica del medico mediante algoritmi previsionali ottenuti con l'apprendimento automatico (big data analytics ed intelligenza artificiale).

ProKardia utilizza tecnologie all'avanguardia seguendo linee guida nazionali e internazionali e applica i modelli della certificazione di qualità e dell'Accreditamento Istituzionale. Vuole garantire la soddisfazione degli utenti-Pazienti seguendo principi di eticità, umanizzazione, partecipazione, efficienza ed efficacia.

ProKardia, nell'espletamento della Mission, definisce ed attua politiche di gestione delle risorse umane e materiali orientate alla qualità della gestione; cura i rapporti con i Pazienti, gli operatori ed i professionisti, secondo logiche orientate alla centralità della persona come valore e nel rispetto del principio della sicurezza; assicura competenza tecnica, professionale e relazionale attraverso la pianificazione, attuazione, implementazione e controllo di tutti i principali processi. Le politiche rappresentano l'impegno a:

- Garantire l'utilizzazione degli strumenti del Governo Clinico per soddisfare le esigenze dei Pazienti in base ai quesiti diagnostici dei medici proponenti.

- Adottare le politiche di buona comunicazione e prevedere l'implementazione di interventi mirati alla sua ottimizzazione a tutti i livelli dell'organizzazione: tra operatori sanitari e Pazienti, tra i diversi team dell'organizzazione ed all'esterno dell'organizzazione con il pieno coinvolgimento dell'utenza.

- Adeguare continuamente la dotazione delle apparecchiature biomediche e le infrastrutture, per ottenere performance diagnostiche e gestionali connotate alla maggior efficacia, sicurezza, qualità ed efficienza.

- Capitalizzare tutte le informazioni che, attraverso i canali della comunicazione interna ed esterna, secondo i dettami del governo clinico, consentono di coniugare le tecnologie con le esigenze dei Pazienti, il rispetto dei principi di sicurezza impiantistico-strutturale e di gestione del rischio per gli operatori, e la crescita professionale per i professionisti impegnati nell'erogazione di un servizio che mira all'eccellenza.

- Definire iniziative o percorsi formativi rivolti ad operatori e professionisti, in quanto ProKardia considera la risorsa umana primo e insostituibile investimento per garantire prestazioni a misura d'uomo orientate alla persona.

Questa Carta dei Servizi rappresenta una mappa dettagliata e continuamente aggiornata dei servizi offerti e dei percorsi maggiormente idonei ad accedervi ed indica le modalità attraverso le quali il Paziente 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 dei Pazienti, specificatamente indirizzato alla realizzazione del diritto di ciascuno alla salute. Lo sforzo di ProKardia per la realizzazione della Carta dei Servizi si è orientato nell'individuazione di strumenti e programmi per garantire uno standard di servizio sanitario qualitativamente elevato ed 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 una fruizione 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 ed 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;

8. Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231 "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300".

INFORMAZIONI SUI SERVIZI EROGATI

ORARIO DI APERTURA:

dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.00 e dalle ore 14.30 alle ore 19.00

Sabato dalle ore 09.00 alle ore 12.30

Domenica chiuso

SERVIZIO PRENOTAZIONI

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

E' possibile effettuare una richiesta di prenotazione anche al di fuori degli orari di apertura tramite portale web www.prokardia.it.

MODALITA' ACCESSO

Alla luce dell'emergenza COVID 19 appare opportuno indicare una serie di misure organizzative che siano orientate ad assicurare la massima sicurezza gestionale degli accessi in Ambulatorio.

Si forniscono una serie di direttive organizzative riferite a:

1) protocollo per il personale di segreteria;

2) protocollo per i percorsi;

3) protocollo per l'ambulatorio del medico e gestione dei pazienti;

4) protocollo per l'ambulatorio del medico e gestione pazienti casi sospetti o in situazione di emergenza;

5) procedure di sanificazione e disinfezione;

6) dispositivi di Protezione Individuale e Dispositivi Medici.

1) Protocollo per il personale di segreteria

a) Prenotazione telefonica della visita ambulatoriale: viene effettuata dal personale di segreteria, secondo il processo di seguito indicato:

- identificazione del paziente fruitore della prestazione,

- indicazione dell'orario della visita,

- esplicitazione ed informazione sulle principali indicazioni che il paziente deve rispettare per l'accesso all'ambulatorio e per lo svolgimento della visita, per tutto il tempo di permanenza.

b) Misure di protezione per il personale:

- La segretaria mantiene la pulizia scrupolosa delle superfici ove si svolge la sua attività (monitor, tastiera computer, penne, telefono, stampanti, ecc.).

- Il personale di segreteria deve indossare guanti e mascherina che vanno cambiati ogni turno di lavoro, salva l'ipotesi di immediata sostituzione di tali presidi di protezione individuale nell'ipotesi in cui essi risultino inumiditi o esposti a pericolo di eventuale contaminazione per effetto del contatto con oggetti del paziente, come bancomat, carte di credito, denaro, ecc..

- Sul bancone della reception, ove possibile, posizionare schermi protettivi trasparenti.

c) Accoglienza:

- l'accesso all'ambulatorio di norma è consentito solo al paziente fruitore della prestazione; unica eccezione è costituita dall'ipotesi in cui il paziente sia persona non autosufficiente;

- nei locali di immediato accesso dello studio e di sosta dei pazienti è esposta una specifica informativa scritta sulle misure di sicurezza da rispettare a tutela della salute del personale sanitario, amministrativo, para-sanitario e dei pazienti;

- consegna al paziente fruitore della prestazione, qualora ne sia sprovvisto, di mascherina e guanti monouso. Utilizzazione, prima di indossare i guanti monouso, da parte del paziente, della soluzione idroalcolica al 70% per la disinfezione delle mani;

- E' VIETATO L'INGRESSO NELLA SALA D'ATTESA SE:

- se risulta essere attualmente positivi a tampone per COVID-19

- se è attualmente sottoposti alla misura della quarantena

- se ha avuto febbre ≥ 37,5 °C nelle ultime 2 settimane

- se hanno avuto sintomi simil-influenzali negli ultimi 14 giorni (febbre, tosse, starnuti, difficoltà respiratorie,) o altra sintomatologia (vomito, diarrea, congiuntivite, stanchezza profusa, dolori articolari diffusi e/o perdita di gusto e olfatto)

- se hanno avuto negli ultimi 14 giorni contatti ravvicinati senza utilizzo di protezioni con persone di cui si è a conoscenza della positività al Covid-19 o in quarantena (ad es. parenti, conviventi..)

d) Sala d'aspetto:

- se necessario il paziente fruitore della prestazione viene fatto accomodare nella sala d'aspetto;

- tenuto conto che la visita è stata programmata dalla segreteria è obbligatorio che nella sala d'aspetto sia ampiamente e scrupolosamente rispettato il distanziamento personale (oltre 1 metro) anche attraverso apposite sedute idoneamente allocate;

- qualora occasionalmente non sia possibile attuare tale distanziamento, previa informativa si darà indicazione al paziente di ritornare al poliambulatorio dopo un opportuno intervallo di tempo;

- porre a disposizione dei pazienti idonei mezzi detergenti per le mani anche grazie a specifici dispenser;

- eliminare dalla sala d'aspetto riviste, libri, giocattoli per bambini, ecc.;

- le sedute della sala sono disposte in maniera da consentire il distanziamento superiore ad un metro tra i pazienti. Ciò si otterrà ponendo adesivi segnaletici su quelle che non devono essere utilizzate;

- la sala d'aspetto deve essere idoneamente e periodicamente arieggiata, sanificata ed igienizzata.

2) Protocollo per i percorsi

a) Viene identificato un percorso "pulito" e uno "sporco"; saranno utilizzati armadi appositi per il pulito ove depositare materiale monouso confezionato necessario alla pratica assistenziale e i dispositivi da utilizzare. Per il percorso dello sporco sarà adibito un locale apposito dove allocare il materiale sporco degli operatori e i rifiuti sanitari.

Questi ultimi saranno considerati come rifiuti pericolosi a rischio infettivo e smaltiti secondo le normative vigenti.

b) Percorso fruitori dell'assistenza, percorsi personale.

I fruitori dell'assistenza possono accedere ad una sala d'aspetto, regolata da un preciso distanziamento sociale. Sarà presente un bagno dedicato.

Il percorso del personale prevede l'alloggiamento della segreteria con spazi idonei in cui viene rispettato il distanziamento sociale con i pazienti, a tale scopo è prevista apposita segnalazione visiva. È, inoltre, presente l'indicazione del bagno dedicato per il personale; nei bagni verrà utilizzato sempre materiale monouso. Per i servizi igienici va effettuata, quotidianamente, una disinfezione delle superfici, areando opportunamente dopo l'impiego.

c) Per l'accesso di fornitori esterni o manutentori individuare opportune tempistiche al fine di evitare occasioni di contatto con i pazienti. La consegna di materiale e dispositivi medici deve avvenire, ove possibile, ad orari concordati, previo appuntamento, e in prossimità dell'ingresso dello studio.

3) protocollo per l'ambulatorio del medico e gestione dei pazienti

L'utilizzo degli studi è ordinariamente previsto in fasce orarie diverse (ad esempio medico 1 al mattino, medico 2 al pomeriggio), ove possibile.

E' necessario inoltre:

- condividere tutti i protocolli e le procedure necessari alla gestione dell'attività;

- provvedere a sanificare gli arredi, l'ambiente e gli strumenti a fine utilizzo, tassativamente nel caso di condivisione della stanza;

- prevedere la custodia separata degli indumenti da lavoro di ciascun medico;

- avvisare preventivamente i Colleghi nel caso di eventuali spostamenti di orario o di visite effettuate in orario diverso, per prevenire assembramenti in sala d'aspetto.

Nel caso in cui sono presenti più medici nelle stesse fasce orarie si definiscono procedure per il coordinamento dell'attività:

1. Le prenotazioni vengono fatte secondo procedura concordata tra i medici in modo che in sala d'aspetto sia sempre presente un numero di pazienti complessivo compatibile con le dimensioni del locale e le misure di distanziamento, in modo da prevedere una distanza superiore ad un metro.

2. Può essere utile concordare ed uniformare il tempo programmato per ogni visita e prevederne inizio sfalsato tra i vari medici

b) Procedure generali:

- Sarà prediletto l'utilizzo degli strumenti informatici, secondo procedure conformi alle norme della privacy, per l'acquisizione di documentazione e la messa a disposizione di referti al fine di limitare l'accesso agli studi.

- ammettere nell'ambulatorio solo il fruitore della prestazione;

- predisporre indicazioni anche visive per il rispetto del distanziamento sociale;

- il medico deve lavare le mani prima e dopo di ogni visita;

- il medico verifica che il paziente sia dotato di guanti e apposita mascherina; se necessario da indicazione di usufruirne presso la segreteria, o secondo una modalità alternativa ed idonea;

- il medico indossa mascherina, schermo facciale o appositi occhiali (ove necessario), guanti monouso e, in generale, qualsiasi ulteriore dispositivo di protezione individuale sia idoneo al fine di minimizzare il rischio di contagio virale.

Durante l'esame obiettivo del paziente, se ritenuto necessario, il medico attua tutte le precauzioni possibili anche attraverso apposite informative al paziente;

- tutte le attività che vengono svolte per il singolo paziente devono essere precedute da una opportuna preparazione delle attrezzature e dei presidi diagnostici, materiali, ecc. adeguatamente disinfettati;

- coprire con materiale monouso, ove possibile, le superfici che possono venire a contatto con i pazienti.

4) Protocollo per l'ambulatorio medico e gestione pazienti casi sospetti o in situazione di emergenza.

- Il medico in situazioni dubbie (definito da opportuno) valuta le circostanze tramite triage telefonico prima della indicazione dell'appuntamento per la visita;

- qualora vi sia un sospetto di paziente covid-19 positivo il medico fornisce le indicazioni previste dai protocolli regionali/aziendali dedicati alla gestione dei casi sospetti anche rispetto all'eventuale visita domiciliare da parte del personale a ciò preposto;

- qualora per situazioni straordinarie non previste il medico constata di trovarsi di fronte ad un caso di paziente sospetto per covid-19 positivo effettua un rigoroso distanziamento del paziente con invio al domicilio per la quarantena e prescrizione delle misure necessarie previste dai protocolli regionali/aziendali;

- il medico predispone quanto previsto dai protocolli regionali/aziendali anche rispetto alla richiesta di un intervento domiciliare all'abitazione del paziente.

- il medico sospende l'attività ambulatoriale e annota le persone che possono essere venute a stretto contatto con il paziente;

- fornisce immediate indicazioni al fine di disporre la sanificazione ed igienizzazione dei locali.

5) Sanificazione e disinfezione.

Le procedure di sanificazione e disinfezione sono raccomandate secondo le modalità di disinfezione continua, periodica e terminale.

Si tiene conto che l'aerazione naturale all'interno dei locali chiusi, ovvero il ricambio d'aria meccanico quando quello naturale non è possibile, rappresenta il sistema di sanificazione più semplice e rapido da adottare per ridurre il rischio di trasmissione di agenti infettivi.

La modalità di disinfezione continua, si attua costantemente quando necessaria:

- è necessario effettuare una pulizia giornaliera e la sanificazione periodica dei locali, degli ambienti di lavoro (ivi compresi i relativi strumenti quali, in via esemplificativa, tastiere, schermi touch, mouse, etc.) e

delle aree comuni e di svago con adeguati detergenti (Circolare del ministero della Salute del 22 febbraio 2020, n. 5443: ipoclorito di sodio 0,1%- 0,5%, etanolo 62%- 71% o perossido di idrogeno 0,5%);

- qualora sia presente in studio una persona affetta dal virus, è necessario disinfettare le superfici con ipoclorito di sodio 0,1% dopo pulizia con detergente neutro (Circolare del Ministero della Salute del 22 febbraio 2020, n. 5443) unitamente alla loro ventilazione. In aggiunta, il datore di lavoro può «organizzare interventi particolari/ periodici di pulizia».

Il personale competente o le Ditte incaricate effettuano le attività di igienizzazione quotidiana prestando particolare attenzione alla pulizia dei piani di lavoro, delle maniglie delle porte e delle finestre, degli interruttori della luce. La disinfezione periodica viene effettuata quotidianamente secondo quanto previsto dal protocollo Regionale che prevede la pulizia e detersione dei pavimenti e delle superfici.

Particolare attenzione viene assicurata ai bagni e agli ambulatori. La disinfezione terminale è necessaria quando si è venuti a contatto con un caso sospetto di COVID19. In tale situazione oltre alle procedure di sanificazione devono essere diffusamente utilizzate procedure di disinfezione.

6) Dispositivi di Protezione Individuale e Dispositivi Medici.

Il personale medico deve indossare di norma mascherina chirurgica e, ove necessario, schermi facciali e guanti.

In caso di accesso alle vie respiratorie ravvicinate i DPI da indossare sono:

- mascherina Ffp2 o Ffp3;

- i DPI per occhi: maschere o schermi facciali che garantiscano la protezione degli occhi anche laterale;

- camice monouso;

- guanti in lattice o nitrile.

Praticare l'igiene delle mani prima di indossare, prima di rimuovere e dopo aver rimosso i DPI.

È preferibile che le divise da lavoro siano consegnate a ditta specializzata (servizio lavanderia).

7) Ulteriori misure.

- sarà eseguito aggiornamento ed integrazione del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), ove previsto;

- sarà aggiornato la formazione e informazione del personale (ove presente), con specifico addestramento sull'utilizzo dei DPI forniti;

- saranno rispettate le regole di corretta manutenzione delle apparecchiature prescritte o suggerite dal fabbricante o produttore.

CONSEGNA REFERTI

I referti medico-specialistici vengono consegnati al paziente entro le 48 ore e sono disponibili sul portale in un'area personale del paziente, dove sono scaricabili sotto forma di PDF.

Nei casi di urgenza il referto viene consegnato con la massima sollecitudine consentita dai tempi tecnici necessari. I referti vengono consegnati in busta chiusa, indirizzata al medico curante (secondo le indicazioni del Regolamento UE 679/2016 sulla tutela della 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. Su richiesta, i referti possono essere spediti a domicilio con oneri a carico. Gli Specialisti sono a disposizione dei Pazienti e del Medico Curante per discutere i risultati degli esami.

TEMPI DI ATTESA

Si effettua una revisione periodica dei tempo di attesa evidenziati per settori (prenotazione, erogazione servizio/prestazione, consegna referto).

ALL'ACCETTAZIONE PER PRENOTAZIONI, ACCETTAZIONI, FATTURAZIONI	Tempo di attesa da 5 a 10 minuti
TRA L'EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE E LA CONSEGNA DEI REFERTI	- consegna referti immediata - consegna esami di monitoraggio elettrocardiografico (Holter ECG delle 24-72 ore e sistemi di loop recorder esterni): da 1 a 3 giorni lavorativi

ACCETTAZIONE

Fornisce le informazioni riguardanti le prestazioni ed i servizi disponibili, le tariffe relative alle singole prestazioni sanitarie. Più in particolare, la struttura garantisce al Paziente i seguenti servizi:

dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.00 e dalle ore 14.30 alle ore 19.00

- prenotazioni dirette, telefoniche o richiesta di prenotazione mediante portale web www.prokardia.it

- ottimizzazione dei tempi di accesso in caso di prestazioni multiple

- consegna dei referti, su richiesta anche tramite invio a domicilio

- incasso corrispettivi per le prestazioni specialistiche.

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.

RACCOLTA SUGGERIMENTI E OSSERVAZIONI

La misurazione e il controllo della soddisfazione del Cliente passano attraverso il monitoraggio delle informazioni relative alle impressioni che il Cliente ha avuto riguardo il servizio ricevuto da ProKardia. Conoscere il livello di soddisfazione del Cliente è molto importante perché permette di instaurare un

rapporto di collaborazione e di fiducia reciproca che è strategicamente fondamentale nel lungo termine. La responsabilità della gestione degli strumenti relativi alla misurazione e al monitoraggio della soddisfazione del Cliente è assegnata alla Direzione Aziendale. La valutazione della soddisfazione del Cliente viene eseguita, per esempio, attraverso i seguenti strumenti:

- questionario sulla soddisfazione dei Clienti/Pazienti;

Obiettivo del questionario che il Medico o 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 ProKardia. Periodicamente (almeno semestralmente) i questionari compilati dai Pazienti sono analizzati dalla Direzione Aziendale al fine di trarre delle indicazioni operative per migliorare il servizio, grazie anche ai possibili suggerimenti che il Paziente può inserire nel questionario.

Altra modalità di misurazione e monitoraggio della soddisfazione del Cliente è costituita dalla gestione dei reclami pervenuti da parte dei Pazienti.

- analisi dei reclami

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 ed e-mail (reclami@prokardia.it).

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.

INFORMAZIONE SANITARIA E CONSENSO INFORMATO

E' 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.

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 un'area personale che il medici di medicina generale abilitati dai pazienti possono consultare.

Inoltre ProKardia propone una carta dei servizi, aggiornata periodicamente, contenente informazioni relative ai servizi erogati, modalità operative e diritti dei Pazienti.

La segnaletica multilingue e 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.

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

AMMINISTRAZIONE

Servizi amministrativi e contabili, inclusa la fatturazione di ogni prestazione effettuata.

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 UE 679/2016 (GDPR) per la tutela 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

Nella Carta dei Servizi sono elencati i servizi disponibili a pagamento.

CONVENZIONI PRIVATE

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

DIAGNOSTICA STRUMENTALE

Comprende servizi e prestazioni diagnostiche strumentali che permettono un corretto inquadramento diagnostico secondo i più aggiornati criteri. Possono essere suddivisi in base all'utilizzo di specifiche tecniche strumentali. Nell'esecuzione degli esami viene posta particolare attenzione al comfort del Paziente ed alle problematiche inerenti situazioni particolari (donne in gravidanza, persone non autosufficienti, ecc). L'esecuzione di esami che presentano rischi per la salute del Paziente è subordinata alla raccolta del suo consenso scritto (consenso informato). L'accesso alle prestazioni avviene, di norma, tramite prenotazione.

Al momento della prenotazione il personale addetto all'Accettazione provvederà ad informare i soggetti interessati delle preparazioni eventualmente richieste per eseguire gli esami. Quando necessario, è prevista la consegna di appositi stampati. L'esecuzione e la refertazione delle indagini ha come riferimento le linee guida nazionali ed internazionali della Cardiologia basate sul consenso e l'opinione di esperti riconosciuti.

ELENCO DEI SERVIZI DI SPECIALISTICA CON I RELATIVI CONSULENTI

- Settore di Cardiopatia Ischemica: Dr. Medda Massimo
- Settore di Scompenso Cardiaco e Cardiomiopatie: Dr. Gionti Vincenzo, Prof. Leonardi Sergio, Dr. Maggi Giannantonio
- Settore Cardiopatia Aritmica: Dr. Gionti Vincenzo
- Settore Prevenzione Cardiovascolare e delle malattie del metabolismo: Dr. Favacchio Giuseppe, Dr.ssa Broglia Emanuela, Dr.ssa Moneta Angela, Dr.ssa Guanziroli Antonella
- Settore Cardiologia dello Sport: Dr. Gionti Vincenzo, Dr. Acquaro Mauro
- Settore Cardiopatia Oncologica: Dr. Gionti Vincenzo, Prof. Previtali Mario
- Settore Ipertensione Arteriosa ed Ipertensione Polmonare: Dr. Gionti Vincenzo, Dr.ssa Broglia Emanuela, Prof. Previtali Mario, Dr. Acquaro Mauro
- Settore Cardiologia Pediatrica: Dr. Giugno Luca, Dr.ssa Codazzi Alessia Claudia Angela, Dr. Gionti Vincenzo
- Settore Cardiopatie post Covid-19: Dr. Gionti Vincenzo, Prof. Previtali Mario, Dr. Maggi Giannantonio
- Settore Cardiopatia Gestazionale: Dr.ssa Broglia Emanuela, Dr. Maggi Giannantonio
- Settore Angiologia: Dr. Apruzzi Luca, Dr. Barbieri Daniele
- Settore Neurologia: Dr. Masciocchi Stefano, Dr. Micieli Giuseppe
- Settore Cardiopatia Valvolare: Prof. Previtali Mario, Dr. Medda Massimo
- Settore ematologia: Dr. Canevari Angelo
- Settore dietologia: Dr.ssa Moneta Angela, Dr.ssa Guanziroli Antonella
- Settore endocrinologia/diabetologia: Dr. Favacchio Giuseppe
- Settore cardiochirurgia: Dr. Glauber Mattia, Dr. Sciortino Antonio
- Settore nefrologia: Dr. Colucci Marco

- Settore cardiopatie infiltrative: Dr. Boldrini Michele, Dr. Maggi Giannantonio
- Settore urologia: Dr. Zmerly Houssam
- Settore chirurgia generale: Dr. Galazzo Girolamo
- Settore pneumologia: Prof. Rossi Albino, Dr. Gualtieri Giuseppe

ELENCO DEI SERVIZI DI DIAGNOSTICA SPECIALISTICA CON I RELATIVI CONSULENTI

La diagnostica strumentale prevede:

- elettrocardiografia basale: Dr. Gionti Vincenzo, Prof. Previtali Mario, Prof. Leonardi Sergio, Dr. Maggi Giannantonio;
- elettrocardiografia ad alta definizione (signal averaged ECG): Dr. Gionti Vincenzo;
- elettrocardiografia da sforzo e test cardiopolmonare da sforzo: Dr. Gionti Vincenzo, Dr. Rossi Albino;
- monitoraggio elettrocardiografico mediante sistemi Holter ECG e loop recorder esterni: Dr. Gionti Vincenzo, Dr.ssa Broglia Emanuela;
- analisi heart rate variability - stratificazione del rischio aritmico: Dr. Gionti Vincenzo;
- analisi dell'onda T- stratificazione del rischio aritmico: Dr. Gionti Vincenzo;
- analisi intervallo QT - stratificazione del rischio aritmico: Dr. Gionti Vincenzo;
- analisi dell'onda P - stratificazione del rischio aritmico: Dr. Gionti Vincenzo;
- controllo e programmazione pace-maker, defibrillatori impiantabili mono e bicamerali e di loop recorder esterni: Dr. Gionti Vincenzo;
- controllo e programmazione di sistemi di re-sincronizzazione cardiaca (CRT-D e CRT-P): Dr. Gionti Vincenzo;
- Spirometria: Dr. Rossi Albino;
- ecocardiografia color doppler trans-toracica basale: Prof. Previtali Mario, Dr. Gionti Vincenzo, Dr. Glauber Mattia, Dr. Boldrini Michele, Dr. Maggi Giannantonio;
- ecocardiografia color doppler trans-toracica con analisi della dissincronia inter ed intraventricolare: Prof. Previtali Mario, Dr. Gionti Vincenzo, Dr. Maggi Giannantonio;
- ecocardiografia color doppler da stress farmacologico: Prof. Previtali Mario;
- ecocardiografia color doppler trans-toracica con contrasto (soluzione fisiologica agitata): Prof. Previtali Mario;
- ecografia doppler del distretto arterioso e venoso periferico: Dr. Apruzzi Luca, Dr. Barbieri Daniele, Dr. Galazzo Girolamo;
- ecografia doppler aorta addominale ed arterie iliache: Dr. Apruzzi Luca, Dr. Barbieri Daniele, Dr. Galazzo Girolamo;
- ecografia tiroidea: Dr. Galazzo Girolamo;
- ecografia addome: Dr. Galazzo Girolamo;
- ecografia seno: Dr. Galazzo Girolamo;
- ecografia urologica/andrologica: Dr. Zmerly Houssam;
- ecocardiogramma fetale: Dr. Giugno Luca, Dr.ssa Codazzi Alessia Claudia Angela;
- ecocardiogramma pediatrico: Dr. Giugno Luca, Dr.ssa Codazzi Alessia Claudia Angela;
- ecodoppler trans-cranico: Dr. Masciocchi Stefano, Dr. Micieli Giuseppe;
- ecografia doppler arterie renali: Dr. Colucci Marco, Dr. Apruzzi Luca, Dr. Barbieri Daniele;

- monitoraggio pressorio delle 24 ore: Dr.ssa Broglia Emanuela;
- bioimpedenziometria: Dr.ssa Moneta Angela.
- tele-monitoraggio di parametri clinici per gruppi di pazienti ad elevato rischio cardiovascolare: Dr. Gionti Vincenzo.

Per i pazienti con comprovate difficoltà logistiche a rispettare le visite specialistiche e/o gli esami diagnostici (Holter ECG delle 24 e delle 72 ore - Holter Pressorio - ecodoppler venoso arterioso periferico ed ecocardiografia color doppler trans-toracica basale) schedulati l'ambulatorio metterà a disposizione un servizio di assistenza a domicilio sia infermieristico che medico.

TARIFFE

Prestazione	**Costo (€)**
Elettrocardiogramma (ECG)	40
Elettrocardiogramma ad alta definizione (signal averaged ECG)	80
Analisi heart rate variability (HRV) - stratificazione del rischio aritmico	80
Analisi dell'onda T - stratificazione del rischio aritmico	80
Analisi intervallo QT - stratificazione del rischio aritmico	80
Analisi dell'onda P - stratificazione del rischio aritmico	80
Ecocardiogramma colordoppler transtoracico	120
Ecocardiogramma colordoppler transtoracico pediatrico	120
Ecocardiogramma colordoppler transtoracico con analisi della dissincronia inter ed intraventricolare	120
Ecocardiogramma colordoppler transtoracico con contrasto (soluzione fisiologica agitata)	220
Ecocardiogramma colordoppler da stress farmacologico al dipiridamolo	260
Ecocardiogramma fetale	120
Ecografia tiroidea	90
Ecocolordoppler arterioso arti inferiori	90

Ecocolordoppler arterioso arti superiori	90
Ecocolordoppler venoso arti inferiori	90
Ecocolordoppler venoso arti superiori	90
Ecocolordoppler dei tronchi sovraortici (TSA)	90
Ecocolordoppler aorta addominale e arterie iliache	90
Ecodoppler arterie renali	100
Ecodoppler trans-cranico	130
Ecografia addome completo	130
Ecografia addome superiore	90
Ecografia addome inferiore	90
Ecografia seno	100
Monitoraggio Cardiaco Holter ECG (24 ore) 3/12 derivazioni	100
Monitoraggio Cardiaco Holter ECG (48 ore) 3/12 derivazioni	120
Monitoraggio Cardiaco Holter ECG (72 ore) 3/12 derivazioni	130
Monitoraggio Cardiaco prolungato mediante loop recorder esterno (7 giorni)	150
Monitoraggio Cardiaco prolungato mediante loop recorder esterno (14 giorni)	180
Monitoraggio Cardiaco prolungato mediante loop recorder esterno (21 giorni)	210
Monitoraggio pressorio Holter pressorio (24 ore)	80
Controllo e programmazione ICD/pacemaker monocamerale/pacemaker bicamerale/loop recorder esterno	80
Controllo e programmazione di sistemi di re-sincronizzazione cardiaca (CRT-D e CRT-P)	100
Test cardiovascolare da sforzo con cicloergometro	130
Test cardiopolmonare da sforzo con cicloergometro	200
Bioimpedenziometria	40
Spirometria semplice	50
Visita cardiologica con elettrocardiogramma (ECG) – Prima visita	150

Visita cardiologica con elettrocardiogramma (ECG) – Visita di controllo	120
Visita cardiologica con elettrocardiografia ad alta definizione (SAECG Signal-averaged electrocardiography)	150
Visita cardiologica con elettrocardiogramma (ECG) ed ecocardiografia colordoppler – Prima visita	200
Visita cardiologica con elettrocardiogramma (ECG) ed ecocardiografia colordoppler – Visita di controllo	180
Visita cardiologica per scompenso cardiaco con elettrocardiogramma (ECG) – Prima visita	150
Visita cardiologica per scompenso cardiaco con elettrocardiogramma (ECG) – Visita di controllo	120
Visita cardiologica per cardiopatia ischemica con elettrocardiogramma (ECG) – Prima visita	150
Visita cardiologica per cardiopatia ischemica con elettrocardiogramma (ECG) – Visita di controllo	120
Visita cardiologica per cardiopatia valvolare con elettrocardiogramma (ECG) – Prima visita	150
Visita cardiologica per cardiopatia valvolare con elettrocardiogramma (ECG) - Visita di controllo	120
Visita cardiologica per cardiopatia congenita dell'adulto (GUCH) con elettrocardiogramma (ECG) – Prima visita	150
Visita cardiologica per cardiopatia congenita dell'adulto (GUCH) con elettrocardiogramma (ECG) – Visita di controllo	120
Visita cardiologica per cardiopatia ipertensiva con elettrocardiogramma (ECG) – Prima visita	150
Visita cardiologica per cardiopatia ipertensiva con elettrocardiogramma (ECG) – Visita di controllo	120
Visita cardiologica per cardiopatie aritmogene congenite (sindromi di Brugada, QT lungo, QT corto, CPVT, WPW, Cardiomiopatia ipertrofica, displasia aritmogena del ventricolo destro) – Prima visita	150
Visita cardiologica per cardiopatie aritmogene congenite (sindromi di Brugada, QT lungo, QT corto, CPVT, WPW, Cardiomiopatia ipertrofica, displasia aritmogena del ventricolo destro) – Visita di controllo	120
Visita cardiologica per dislipidemia – Prima visita	130
Visita cardiologica per dislipidemia – Visita di controllo	100
Visita ematologica per screening trombofilico – Prima visita	130
Visita ematologica per screening trombofilico – Visita di controllo	100
Visita cardiologica per terapia anticoagulante orale – Prima visita	130
Visita cardiologica per terapia anticoagulante orale – Visita di controllo	100

Visita cardiologica + ECG + controllo PM/ICD monocamerale/bicamerale e loop recorder – Prima visita	180
Visita cardiologica + ECG + controllo PM/ICD monocamerale/bicamerale e loop recorder – Visita di controllo	150
Visita cardiologica + ECG + controllo PM/ICD biventricolare – Prima visita	200
Visita cardiologica + ECG + controllo PM/ICD biventricolare – Visita di controllo	170
Visita cardiologica + Test cardiopolmonare – Prima visita	330
Visita cardiologica + Test cardiopolmonare – Visita di controllo	300
Visita angiologica – Prima visita	130
Visita angiologica – Visita di controllo	100
Visita angiologica con ecocolordoppler – Prima visita	160
Visita angiologica con ecocolordoppler – Visita di controllo	130
Visita cardiochirurgica – Prima visita	150
Visita cardiochirurgica – Visita di controllo	120
Visita endocrinologica – Prima visita	130
Visita endocrinologica – Visita di controllo	100
Visita endocrinologica con ecografia tiroidea – Prima visita	160
Visita endocrinologica con ecografia tiroidea – Visita di controllo	130
Visita diabetologica – Prima visita	130
Visita diabetologica – Visita di controllo	100
Visita dietologica per obesità/dislipidemia/ipertensione/diabete/chetogenetica – Prima visita	130
Visita dietologica per obesità/dislipidemia/ipertensione/diabete/chetogenetica – Visita di controllo	100
Visita pneumologica – Prima visita	130
Visita pneumologica – Visita di controllo	100
Visita nefrologica – Prima visita	130
Visita nefrologica – Visita di controllo	100
Visita neurologica – Prima visita	130
Visita neurologica – Visita di controllo	100
Visita neurologica per ricerca disautonomia	130

Visita urologica/andrologica - Prima visita	130
Visita urologica/andrologica - Visita di controllo	100
Visita urologica/andrologica con ecografia – Prima visita	160
Visita urologica/andrologica con ecografia – Visita di controllo	130

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, Prokardia, 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.

In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il cittadino-utente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto agli esami diagnostici; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del cittadino-utente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria. 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 ProKardia ha adottato la normativa sulla privacy (di cui al Regolamento UE 679/2016 (GDPR)) 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.

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 di aggiornamento del personale aziendale così come previsto D.Lgs 626/94.

CODICE ETICO

ProKardia, 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 un'ulteriore garanzia che si aggiunge a quanto disposto dalla normativa vigente e dal sistema Qualità alla Norma ISO 9001:2008 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

ProKardia 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.

REVISIONE CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente ed ogni qualvolta sia necessario apportare delle modifiche alla stessa.

NUCLEO PERMANENTE "CARTA DEI SERVIZI"

Responsabile

Gionti Vincenzo
Direttore Sanitario Prokardia SRL

Componenti

Tartaglione Palma
Legale Rappresentante ProKardia SRL

Pavia, 18 marzo 2025

Il Direttore Sanitario

Legale Rappresentante ProKardia SRL