

CARTA DEI SERVIZI

Redatto da: Dott.ssa Patrizia Cagna

Verificato da: Dott.ssa Paola Carta

Approvato da: Dott. Nicola Tiozzo

Ed. 3 del 30/05/2022

Autorizzazione sanitaria del 23/02/2022

Prot. Gen. N. 33691

Sommario

SEZIONE 1	3
1.1 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	3
1.2 MISSION	3
1.3 VISION.....	4
1.4 ORGANIZZAZIONE AZIENDALE: AREE SPECIALISTICHE	4
1.5 I SERVIZI OFFERTI DA MEDLAVITALIA	6
SEZIONE 2	7
2.1 ELENCO PRESTAZIONI	7
2.2 ACCESSI.....	7
2.3 ORARI.....	8
2.4 PRENOTAZIONI.....	8
2.5 CENTRO PRELIEVI	9
SEZIONE 3	9
3.1 IMPEGNO AZIENDALE	9
3.3 INFORMAZIONI	10
3.4. ACCOGLIENZA E CONFORT.....	10
3.5 GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO	11
3.6 TRATTAMENTO DEI DATI E CONSENSI INFORMATI.....	11
SEZIONE 4	14
4.1 SISTEMA QUALITA'	14
4.2 FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO	14
4.3 DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO	15

SEZIONE 1

1.1 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Medlavitalia Srl è una società di Parma, nata nel 2009, grazie alla pluriennale esperienza di un gruppo di Medici del Lavoro.

Negli anni Medlavitalia è cresciuta, ampliando la gamma dei servizi offerti e la tipologia di clienti serviti, diventando poliambulatorio e offrendo servizi anche al singolo.

L'azienda, certificata ISO 9001:2015

(specifica per *attività di Gestione della sorveglianza sanitaria, progettazione ed erogazione attività di formazione, consulenza in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro*), offre servizi integrati di medicina del lavoro, consulenza tecnica e formazione e si propone come referente unico in grado di offrire assistenza completa alle aziende per l'adempimento degli obblighi previsti dalla legislazione vigente in materia di sorveglianza sanitaria, salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Le principali aree di competenza di Medlavitalia sono:

MEDICINA DEL LAVORO

POLIAMBULATORIO

CENTRO PRELIEVI

MEDICINA PREVENTIVA & MEDICAL WELLNESS NEI LUOGHI DI LAVORO

attraverso l'ideazione e la gestione di progetti ed attività che favoriscano il benessere e la salute del lavoratore, la formazione ed informazione anche tramite programmi volontari di prevenzione della salute.

La sede di Medlavitalia si trova a Parma.

La Società può contare anche su una partnership con un Poliambulatorio di Reggio Emilia città.

E' altresì presente sull'intero territorio nazionale grazie ad un network di professionisti.



1.2 MISSION

Costituisce fermo principio di Medlavitalia e dei suoi collaboratori offrire alle aziende clienti e ai lavoratori un supporto qualificato e una risposta di alto profilo di fronte alla progressiva complessità normativa e gestionale in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, e in particolare in materia di sorveglianza sanitaria.



La struttura vuole porsi come punto di riferimento per un'ampia gamma di attività sanitarie, individuate nel presente Documento e finalizzate alla tutela della salute in generale, alla diagnosi tempestiva, alla terapia mirata e al benessere del singolo, lavoratore e in generale della persona, nel più assoluto rispetto dei suoi diritti e delle sue

peculiarità, per ottenere la massima soddisfazione possibile dei suoi bisogni.

La nostra missione è:

- Capire le aspettative e le esigenze dei nostri utenti: privati, aziende clienti e lavoratori;
- Fornire servizi conformi agli impegni concordati;
- Continuare a migliorare processi e servizi con lo scopo di soddisfare le aspettative future dei nostri utenti;
- Fornire un servizio qualificato e supportato dalle tecnologie più avanzate;
- Sviluppare competenze interne;
- Operare con eccellenza nell'intero processo d'impresa.

1.3 VISION

Per soddisfare la sua MISSION, la struttura mette a disposizione delle aziende, dei lavoratori e in generale dell'utenza, un team di professionisti di diverse specialità mediche, fornendo con rapidità servizi qualificati ed affidabili a prezzi competitivi ed aumentando di anno in anno la tipologia dei servizi e migliorandone la qualità.

Le strategie per raggiungere le finalità sono mirate a:

- Avere una costante attenzione al mercato che ci consenta di proporre servizi sempre più attuali e innovativi;
- Fornire all'azienda cliente, ai lavoratori ed utenti un valido supporto di consulenza, anche di carattere medico – diagnostico per consigliare le soluzioni più appropriate;
- Offrire alle aziende un supporto qualificato e una risposta di alto profilo di fronte alla progressiva complessità normativa e gestionale in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, e in particolare in materia di sorveglianza sanitaria.
- Avere una costante attenzione all'impiego delle tecnologie più moderne ed avanzate adatte ad

offrire il massimo della capacità tecnologica attuale;

Pianificare il processo dei servizi razionalizzando le modalità operative in un ambiente sano e sicuro;

Formare e aggiornare i propri collaboratori per garantire una continua crescita professionale, al fine di rendere più competitivi (qualità/costi) i servizi forniti;

Garantire un'organizzazione, che abbia un impatto confidente con l'azienda e l'utenza in genere, che sia semplice nell'indirizzare il cliente verso le prestazioni obbligatorie per legge e/o richieste e sufficientemente elastica, per andare incontro alle diverse esigenze.



1.4 ORGANIZZAZIONE AZIENDALE: AREE SPECIALISTICHE

MEDLAVITALIA SRL dispone di un'autorizzazione sanitaria al funzionamento quale struttura sanitaria rilasciata dal Comune di Parma in data 23/02/2022, nr. 33691.

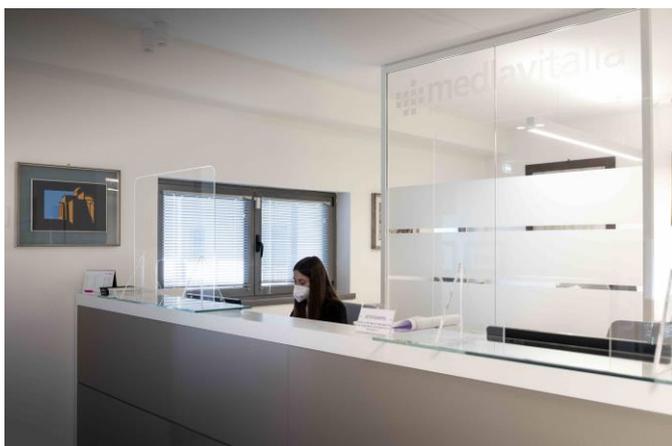
Medlavitalia è dotata di:

- un **Poliambulatorio** tecnologicamente attrezzato
- un **Centro prelievi**

I locali sono costituiti da:

- n. 12 ambulatori (di cui uno dedicato al centro prelievi)
- cabina silente in locale dedicato
- reception con due sale d'attesa
- uffici

distribuiti in **430 mq di superficie**.



Medlavitalia si avvale di un team di professionisti composto da:

- Medici specializzati in Agopuntura*
- Medici specialisti in Cardiologia*
- Medici specializzati in Chirurgia estetica*
- Medici specializzati in Dermatologia*
- Medici specializzati in Fisiatria*
- Medici specializzati in Ginecologia e ostetricia*
- Medici specializzati in Infettivologia*
- Medici specializzati in Medicina Interna*
- Medici specialisti in Medicina del Lavoro*
- Medici specializzati in Medicina dello Sport*
- Medici specializzati in Medicina Legale*
- Medici specializzati in Medicina di Viaggio*
- Medici specializzati in Neurologia*

- Medici specializzati in Ortopedia*
- Medici specializzati in Oculistica*
- Medici specializzati in Otorinolaringoiatria*
- Medici specializzati in Pneumologia*
- Medici specializzati in Psichiatria*
- Medici specializzati in Urologia*
- Medici specializzati in Oncologia clinica*
- Biologa nutrizionista*
- Personale infermieristico*
- Tecnici Audiometristi*
- Tecnici Ortottisti*
- Personale amministrativo e di segreteria*
- Tecnici informatici*

La Società offre un servizio di **segreteria organizzativa** per prenotazioni, presa appuntamenti e controllo scadenze per la Medicina del Lavoro, anche tramite **Gestionali e SW Web based** di proprietà Medlavitalia per la **gestione delle scadenze** e la **pianificazione delle attività** di sorveglianza sanitaria, nonché per la programmazione e gestione di esami strumentali e di visite specialistiche.



Sono oltre 60.000 i lavoratori sottoposti a piani di tutela e promozione della salute distribuiti in oltre 1.500 aziende clienti afferenti a diversi settori produttivi sia in ambito pubblico che privato, facendo di Medlavitalia la società leader nel settore HSE della provincia di Parma e non solo.



1.5 I SERVIZI OFFERTI DA MEDLAVITALIA

In sintesi, i principali servizi offerti da Medlavitalia SONO:

SORVEGLIANZA SANITARIA

Assunzione di incarico di Medico Competente

- Collaborazione con il Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP) aziendale alla stesura del mansionario con indicizzazione dei fattori di rischio e livelli di esposizione
- Strategie e procedure utili alla salvaguardia della salute dei lavoratori
- Indagini epidemiologiche
- Andamento infortuni, malattie professionali ed assenteismo
- Sulla base di esigenze aziendali, è possibile organizzare il servizio di sorveglianza sanitaria direttamente in azienda, inclusi esami ematochimici e droga test.

Visite mediche ai sensi dell'art. 41 del D.Lgs. 81/08

Accertamenti di assenza tossicodipendenza

- Drug-test
- Alcol-test

Esami ematochimici

- Esami del sangue
- Monitoraggio biologico

A. COORDINAMENTI SANITARI

- Assunzione di incarico di Medico Coordinatore
- Assistenza nell'individuazione dei medici competenti territoriali
- Stesura e verifica conformità della nomina a MC Istruzione dei MC nominati territorialmente all'utilizzo del sistema informatizzato per la registrazione dei dati sanitari

B. CONSULENZA PSICOLOGICA

C. CONSULENZA MEDICO LEGALE

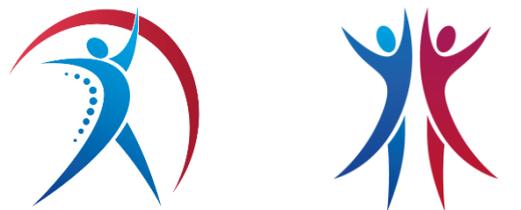
D. VISITE SPECIALISTICHE

E. MEDICAL WELLNESS

- Ideazione e gestione di progetti ed attività che favoriscano il benessere e la salute del lavoratore
- Formazione ed informazione
- Programmi volontari di prevenzione della salute

F. CONSULENZA IN TEMA DI SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

G. FORMAZIONE



SEZIONE 2

2.1 ELENCO PRESTAZIONI

✓ Sorveglianza Sanitaria

Centro prelievi: analisi del sangue, analisi delle urine, esami identificazione Covid, analisi delle feci.

Ambulatorio polispecialistico

- Agopuntura: sedute di agopuntura
- Cardiologia: visita cardiologica, ecocardio, ecocolordoppler TSA, elettrocardiogramma
- Chirurgia estetica: visita specialistica
- Dermatologia: visita specialistica
- Fisiatria: visita fisiatrica, infiltrazioni, mesoterapia
- Ginecologia e ostetricia: visita specialistica, ecoaddome inferiore
- Infettivologia: visita specialistica, ecografia dell'addome inferiore e sup.
- Medicina interna: visita specialistica
- Medicina del Lavoro: visite di idoneità
- Medicina dello Sport: visita medico sportiva, prova da sforzo, ecografia muscolo tendinea
- Medicina di Viaggio: consulenza specialistica
- Medicina Legale: visita specialistica + relazione
- Neurologia: visita specialistica
- Nutrizionistica: visita nutrizionale e impedenziometria
- Oculistica: visita specialistica, campo visivo, OCT, trattamenti ortottici, retinografia digitale, schermo di Hess, pachimetria ultrasuonica, topografia, tonografia
- Oncologia clinica: visita specialistica
- Ortopedia: visita specialista
- Otorinolaringoiatria: : visita specialistica, rinoscopia, audiometria tonale, rinomanometria completa e di base
- Pneumologia: visita specialistica, spirometria
- Psichiatria: visita specialistica, sedute di psicoterapia
- Urologia: visita urologica, ecografia dell'addome inferiore



2.2 ACCESSI

Medlavitalia srl – Galleria Crocetta 9/A Parma

La sede è ubicata all'interno di un centro Direzionale, dove si trova anche un bar; all'esterno vi è un ampio parcheggio gratuito; è in posizione strategica, all'uscita della tangenziale Ovest (Via Emilia Ovest, zona Crocetta), servita anche da mezzi pubblici (bus urbani, con più linee).



2.2.1 PROCEDURA PER ACCESSO ED ACCOGLIENZA PERSONE DISABILI

Si informa che le persone con disabilità motoria possono accedere al poliambulatorio tramite due diversi ingressi: uno da Via Emilia Ovest 42, da cui si accede al primo piano con un ascensore e uno da Galleria Crocetta 9/A, da cui si accede al primo piano con un secondo ascensore, in questo modo sarà possibile accedere a tutti i gli ambulatori della struttura.

Il paziente già in fase di prenotazione verrà indirizzato all'ingresso di pertinenza in funzione degli accertamenti prenotati.

- **Accesso:** gli utenti suonano il campanello della porta di ingresso prescelta e vengono accolti dal personale di front office, che li accompagna nell'ambulatorio dedicato per lo svolgimento della visita prescelta.
- **Pagamento:** gli utenti possono pagare tramite bancomat e/o carta di credito, con bancomat tramite POS wireless, in contanti oppure tramite bonifico bancario anticipato: la fattura viene consegnata loro dal personale di segreteria oppure trasmessa con e-mail.



Dall'autostrada uscita Parma Centro – in auto

Dal casello autostradale di Parma seguire le indicazioni per Tangenziale/Aeroporto/Ospedale, prendere uscita nr. 8 "Crocetta". Seguire centro/ospedale.

Dopo 200 metri si arriva ad una grande rotatoria, che incrocia la via Emilia, tenere la destra e proseguire per circa 500 metri. Medlavitalia si trova sulla sinistra.

Dal Centro città – in auto

Dal centro città in prossimità della stazione ferroviaria percorrere via Bottego e il Ponte delle Nazioni. Proseguire sempre dritto per Viale Piacenza fino alla seconda rotatoria, dove si prende la seconda uscita per immettersi in via Emilia ovest.

Proseguire sino alla rotatoria successiva, proseguire e Medlavitalia si trova a 500 metri sulla sinistra.

Dal centro città - in autobus

Alla fermata di Via Mazzini prendere l'autobus nr. 3 oppure nell'adiacente Via Toschi il n. 23 e scendere alla fermata Crocetta.

2.3 ORARI

La sede è aperta al pubblico con orario continuato dalle ore **7:30 alle ore 19:30 dal lunedì al venerdì. Il sabato mattina dalle ore 7:30 alle ore 13:00.**

2.4 PRENOTAZIONI

Medlavitalia srl

Tel. 0521/776559 Fax 0521/778419

poliambulatorio@medlavitalia.it

Per la Medicina del Lavoro, Medlavitalia dispone di un servizio di segreteria presso la propria sede, grazie al quale è possibile concordare con il medico competente le date e le modalità organizzative relative alla prenotazione degli accertamenti sanitari relativi alla Medicina del Lavoro.

Il servizio di segreteria ha il compito principale di organizzare le visite di idoneità (ed eventuali accertamenti integrativi) e gestire i rapporti con la Società ed il medico competente. Resta fermo che la convocazione dei lavoratori da sottoporre a visita medica di idoneità preventiva/periodica, sulla base di uno scadenziario condiviso, resta di competenza

della Società, che mette a disposizione una figura di supervisione/referente aziendale.

Tale scadenziario viene implementato sulla base delle comunicazioni ricevute da parte della Società relativamente alle assunzioni e cessazioni.

La Società offre un servizio di **segreteria organizzativa**, per prenotazioni appuntamenti e controllo scadenze, anche tramite **Gestionali e SW Web based** di proprietà Medlavitalia per la **gestione delle scadenze** e la **pianificazione delle attività** di sorveglianza sanitaria, nonché per la programmazione e gestione di esami strumentali e di visite specialistiche. Le visite si possono prenotare anche con prenotazione online.

Per le visite e gli esami diagnostici privati la prenotazione avviene telefonicamente o di persona negli orari di apertura presso la segreteria, durante i giorni e orari di apertura.

2.5 CENTRO PRELIEVI

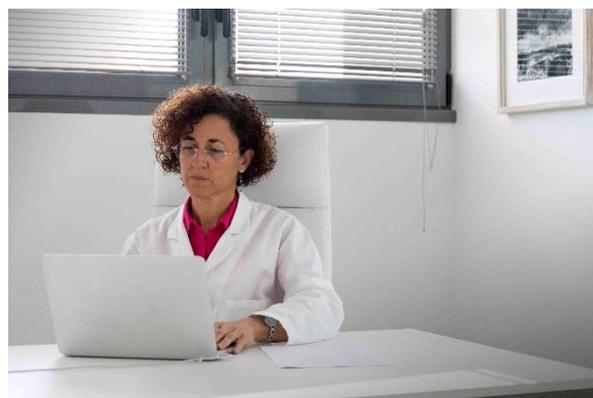
Si accettano gli utenti dal lunedì al sabato dalle 7:30 alle 11:30.

Non è richiesta la prenotazione anche se è preferibile avvisare almeno il giorno prima.



Per ulteriori informazioni è possibile visitare il sito web: www.Medlavitalia.it

SEZIONE 3



3.1 IMPEGNO AZIENDALE

La carta dei servizi si rivolge agli utenti per aiutarli a tutelare i propri diritti.

Con la realizzazione di questa Carta, MEDLAVITALIA 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.

I fattori di qualità dei servizi sanitari sono stati individuati ed associati ai seguenti aspetti/dimensioni:

3.2 INFORMAZIONI

Per favorire la trasparenza dei servizi MEDLAVITALIA ha predisposto la stesura di brochure aziendali ed opuscoli informativi sulle attività svolte.

Per qualunque informazione il personale dell'accettazione risponde al centralino 0521 - 776559.

Requisiti di qualità: presenza di un numero telefonico unico dedicato, attivo tutti i giorni dalle ore 7:30 alle ore 19:30 dal lunedì al venerdì. Sabato dalle ore 7:30 alle ore 13:00.

Indicatore: Accesso telefonico al servizio di assistenza.

Standard: risposta al 98% delle chiamate entro la fascia definita.

3.3. ACCOGLIENZA E CONFORT

Oltre ad una qualificata prestazione tecnica, MEDLAVITALIA si impegna ad assicurare una accoglienza gentile ed accurata.



Requisiti di qualità:
Gentilezza/accuratezza/tempestività

Indicatore: verifica della soddisfazione dell'utente attraverso telefonate a campione

Standard: almeno un monitoraggio ogni 6 mesi.

Requisiti di qualità: Pulizia ambienti

Indicatore: nr. interventi

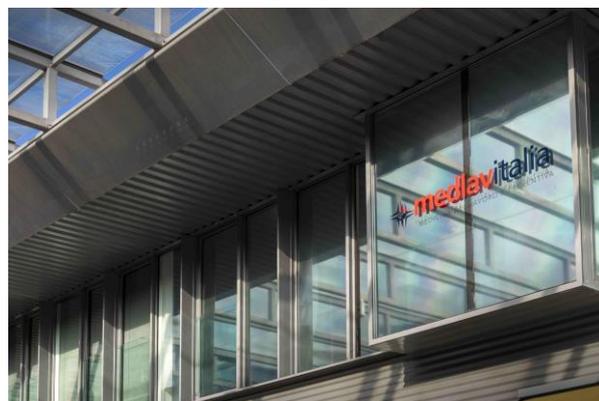
Standard: quotidiana



Requisiti di qualità segnaletica Piani per garantire la sicurezza

Indicatore: predisposizione di segnaletica nelle zone preposte

Standard: 100% di applicazione



Requisiti di qualità: ambienti decorosi

Indicatore: ambienti confortevoli/ambienti totali

Standard: 100%

Requisiti di qualità: Servizio di manutenzione straordinaria

Indicatore: nr. interventi/totale chiamate

Standard: 100%

3.5 GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO

E' 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 della visita e dell'assistenza sanitaria.

Requisiti di qualità: gestione rifiuti sanitari

Indicatore: presenza di contenitori adatti per tipologia di rifiuti.

Standard: 100%

3.6 TRATTAMENTO DEI DATI E CONSENSI INFORMATI



A causa della natura sensibile dei dati relativi alla salute, tutte le attività ed i servizi erogati da Medlavitalia meritano una particolare attenzione alla luce dei principi di sicurezza e di protezione dei dati.

In tale contesto, Medlavitalia ha adottato misure di sicurezza appropriate al fine di prevenire

efficacemente la modifica, la perdita o l'accesso dei dati da parte di persone non autorizzate.

Il trattamento dei dati personali da parte di Medlavitalia è quindi conforme al Regolamento CE n. 679/2016 (regolamento generale sulla protezione dei dati - GDPR) divenuto applicabile a decorrere dal 25 maggio 2018. Infatti Medlavitalia, già garante della privacy dei dati conformemente a quanto stabilito dal D.Lgs 196/03, coadiuvata da consulenti legali ed informatici, ha provveduto – entro il 25 Maggio 2018 – ad aggiornare la propria policy aziendale e la propria infrastruttura tecnologica.

MEDLAVITALIA SRL si impegna pertanto affinché i dati personali siano:

- A. trattati in modo lecito, corretto e trasparente nei confronti dell'interessato («liceità, correttezza e trasparenza»);
- B. raccolti per finalità determinate, esplicite e legittime, e successivamente trattati in modo che non sia incompatibile con tali finalità;
- C. adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per le quali sono trattati («minimizzazione dei dati»);
- D. esatti e, se necessario, aggiornati; sono e saranno adottate tutte le misure ragionevoli per cancellare o rettificare tempestivamente i dati inesatti rispetto alle finalità per le quali sono trattati («esattezza»);
- E. conservati in una forma che consenta l'identificazione degli interessati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati;
- F. trattati in maniera da garantire un'adeguata sicurezza dei dati personali, compresa la protezione, mediante misure tecniche e organizzative adeguate, da trattamenti non

autorizzati o illeciti e dalla perdita, dalla distruzione o dal danno accidentali («integrità e riservatezza»).

In particolare Medlavitalia ha provveduto a:

- adottare e aggiornare misure di sicurezza tecniche e organizzative sulla protezione dei dati rispetto a quanto indicato dal Regolamento CE n. 679/2016;
- allineare alle disposizioni contenute nel Regolamento CE n. 679/2016 il proprio sistema informatico e gestionale e le misure di sicurezza applicate nei trattamenti necessari per l'erogazione dei propri servizi;
- effettuare valutazione ed analisi dei rischi rispetto alla gravità e probabilità di minacce e perdita dei dati (cartacei ed elettronici) e individuare e mettere in atto eventuali azioni correttive al fine di ridurre ed eliminare tali rischi;
- redigere informative conformi al nuovo Regolamento da consegnare ai clienti, pazienti, lavoratori, fornitori, dipendenti, collaboratori;
- individuare e nominare "ex incaricati";
- designare amministratori di sistema;
- redigere un organigramma e un regolamento di Privacy aziendale;
- redigere i registri delle attività di trattamento dei dati;
- redigere lettere di nomina a Responsabili Esterni;
- formare e aggiornare il personale interno.

Si fa presente che Medlavitalia ha fornito e fornisce specifiche istruzioni/raccomandazioni in merito al corretto trattamento dei dati e alla gestione degli strumenti utilizzati per il trattamento dei dati a tutti i soggetti, interni ed esterni alla Società, coinvolti nel processo di trattamento dei dati.

In particolare, ai lavoratori di Medlavitalia è stato fornito uno specifico Regolamento Privacy Aziendale contenente indicazioni sulle modalità corrette di trattamento dei dati, sulla riservatezza delle informazioni trattate e sulle corrette modalità di utilizzo degli strumenti messi a disposizione dal titolare del trattamento dei dati/datore di lavoro per svolgere la prestazione lavorativa (PC, notebook, smartphone, tablet, stampanti/fax, connettività internet, caselle di posta elettronica, etc...); tutto ciò, al fine di ridurre al minimo i rischi di compimento di azioni non autorizzate.

Medlavitalia, nel rispetto delle prescrizioni in materia di normativa del lavoro e di normativa privacy, effettua verifiche periodiche (estranee a qualsiasi finalità di controllo diretto dell'attività lavorativa dei singoli lavoratori e professionisti) al fine di verificare eventuali anomalie e intervenire tempestivamente per rimuoverle.

Inoltre, per quanto riguarda i rischi di intrusione/accesso abusivo o non autorizzato di terzi, rispetto a tali eventi, Medlavitalia ha dotato i luoghi in cui avviene il trattamento dei dati di specifici sistemi di protezione atti a ridurre al minimo i rischi di distruzione, perdita dei dati, accesso non autorizzato e trattamento non consentito.

Infine Medlavitalia ha effettuato ed effettuerà specifiche e periodiche ulteriori attività di aggiornamento formativo sulle tematiche relative alla protezione dei dati, coinvolgendo tutti i dipendenti, specialisti, collaboratori incaricati al trattamento dei dati, anche al fine di aumentare la consapevolezza degli stessi in merito al valore dei dati trattati e alle procedure di sicurezza da adottare per proteggerli.

Trattamento dei dati e consenso

I dati personali dei singoli utenti che accedono a Medlavitalia per visite ed esami diagnostici privati sono esclusivamente trattati per le finalità

amministrative, contabili e sanitarie, nel pieno rispetto della legge vigente sulla privacy.

E' 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 di 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.

Le informative relative alla Medicina del lavoro sono pubblicate sul sito web aziendale

www.medlavitalia.it

Medlavitalia acquisisce la responsabilità del trattamento dei dati personali previo consenso informato dell'assistito ed è tenuta, con la corresponsabilità del personale medico e sanitario, dei professionisti psicologi nonché del personale amministrativo, al rispetto della riservatezza, in particolare dei dati inerenti alla salute dell'utente.

Il personale (medici, staff amministrativo) che entra in possesso dei dati sensibili, li custodisce nella maniera più sicura possibile per evitarne la loro impropria divulgazione, secondo il proprio codice deontologico e/o secondo il Regolamento Privacy aziendale.

Prestazione sanitaria dell'utente e consenso

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, ove previsto, 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.

Contenuti e caratteristiche dell'informazione

Effettività e correttezza: Il Medico, lo Specialista deve spiegare in modo chiaro il motivo alla base della scelta del trattamento specifico.

Atecnicità: Il linguaggio utilizzato per dare l'informazione deve essere chiaro e comprensibile dalla persona comune, semplice e non tecnico.

Personalizzazione: Nel dare l'informazione bisogna che il Sanitario tenga conto delle caratteristiche dell'interlocutore, della sua cultura generale e specifica, della sua età e degli aspetti psicologici.

Funzione e proporzionalità: L'informazione deve essere precisa e dettagliata e comprendere la natura della patologia presentata, la natura del trattamento proposto, le controindicazioni generali e specifiche, i benefici ed i rischi del trattamento proposto, le possibili alternative con i relativi rischi e benefici, le precauzioni ad adottare nel periodo successivo al trattamento e le probabilità di insuccesso.

Veridicità: Le informazioni devono corrispondere al vero.

Contenuti e caratteristiche del consenso

Personale: Il consenso deve essere espresso dalla stessa persona sulla quale i trattamenti sanitari devono essere effettuati; nessuna efficacia giuridica può riconoscersi alla volontà espressa dai familiari del malato, tranne nei casi di esercizio della potestà dei genitori e della tutela.

Consapevole: La validità del consenso si basa sulla capacità che ha avuto l'utente di compiere una

scelta consapevole, fondata su di una informazione preventiva, corretta e completa.

Attuale: Il consenso vale per lo specifico trattamento e nel caso in cui si ipotizzi di dovere modificare l'intervento durante l'esecuzione è opportuno richiedere il consenso "allargato".

Preventivo: Richiesto con anticipo per consentire un lasso di tempo idoneo (in ragione della gravità della patologia), per valutare la situazione ed esprimere il consenso.

Manifesto: Salvo i casi di consenso tacito, implicito e del consenso presunto, il Sanitario deve dimostrare l'avvenuta manifestazione del consenso.

Libero e gratuito: Dipende solo dalla libera autodeterminazione dell'utente ed il suo rilascio non può essere vincolato in alcun modo o viziato da errore o dolo.

Revocabile: Può essere revocato dall'interessato.

Richiesto: L'ottenimento di un valido consenso è compito del sanitario, il quale deve assicurarsi che l'utente abbia compreso i termini della questione e acconsenta al trattamento.

SEZIONE 4

4.1 SISTEMA QUALITA'

E' obiettivo di Medlavitalia perseguire una sempre migliore qualità nell'offerta delle prestazioni. In questa ottica abbiamo deciso di applicare i sistemi di qualità che attualmente in ambito di salute e sicurezza nonché in ambito sanitario sono quelli che maggiormente garantiscono aziende, lavoratori, cittadini nei confronti delle strutture.

L'azienda, è certificata ISO 9001:2015 specifica per attività di Gestione della sorveglianza sanitaria, Progettazione ed erogazione attività di formazione, consulenza in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

4.2 FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO

Medlavitalia è attenta alla formazione del personale, volta a migliorare le competenze tecniche, specialistiche e/o gestionali nonché le soft skills funzionali all'attività lavorativa. E questo ben oltre l'obbligo di legge ovvero la formazione richiesta ad esempio al personale sanitario per ottenimento dei crediti formativi (ECM – crediti formativi in Medicina).

Medlavitalia organizza occasioni di informazione/formazione sia di tipo formale sia di tipo informale rivolto a personale dipendente, a collaboratori e ad esterni in quanto consapevoli che la formazione continua rappresenti un punto cruciale sia nei confronti dell'utente finale sia nei confronti dei clienti/aziende pubblici e privati.



La formazione è volta a rafforzare e consolidare la qualità del servizio sanitario in termini di sicurezza, efficacia, efficienza.

Una Società come Medlavitalia che si occupa di igiene, salute e sicurezza sul lavoro è capace di soddisfare i bisogni di salute nella misura in cui riesce a promuovere ed orientare lo sviluppo professionale del proprio personale in termini di conoscenza, capacità, consapevolezza, disponibilità ad assumere responsabilità, tenendo anche conto dell'accrescimento delle innovazioni gestionali tecnologiche ed organizzative.

Particolare attenzione viene dedicata al tema della relazione con il lavoratore, al tema della comunicazione, del feed back della confidenzialità e riservatezza.

Altre aree di interesse in particolar modo sono la comunicazione, la gestione del tempo, la motivazione, e le dinamiche di gruppo.

4.3 DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

“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.

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’attualzione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.
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.