

# **CARTA DEI SERVIZI**



**AUTORIZZAZIONE SANITARIA NR 02/2012 DEL 16 OTTOBRE 2012**

ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA, MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE, DERMATOLOGIA,  
CHIRURGIA PLASTICA, AMBULATORIO CHIRURGICO

**AUTORIZZAZIONE ATTIVITA' TRASPORTO INFERMI NR 4 DEL 19 GENNAIO 2012**

DIRETTORE SANITARIO DOTT. DAVIDE RUFFINELLA

Gentile Signora,  
Egregio Signore,

sta leggendo la Carta dei Servizi, che le permetterà di conoscere meglio l'attività della Trauma Medical Clinic del Dott. Davide Ruffinella.

Di seguito sono riportati i servizi a Sua disposizione, gli obiettivi prefissati e gli strumenti di controllo adatti a garantire la migliore qualità delle prestazioni sanitarie erogate, favorendo il rapporto umano tra l'ambulatorio specialistico e quanti vi si recano per curarsi.

La Carta dei Servizi definisce, inoltre, il nostro impegno nel garantire l'attuazione delle norme a tutela dei diritti fondamentali dei cittadini.

Intendiamo promuovere qualità e trasparenza nei servizi offerti, riconoscendoLe la facoltà di esercitare direttamente un controllo critico, per meglio curare i Suoi interessi.

Pertanto, La invitiamo ad offrirci i Suoi consigli e presentare eventuali reclami.

Fin da ora ci impegniamo ad ascoltarLa e a risponderLe.

Nella speranza di poterLe offrire il meglio nella Nostra professionalità e cortesia, restiamo a Sua disposizione per ogni ulteriore informazione.

Il Direttore Sanitario  
Dott. Davide Ruffinella

# INDICE

## *SEZIONE 1*

- CENNI STORICI
- RECENTI SVILUPPI E SITUAZIONE ATTUALE
- MISSION
- OBIETTIVI – VISION
- PRINCIPI FONDAMENTALI

## *SEZIONE 2*

- AREE SPECIALISTICHE
- MODALITA' DI ACCESSO
- DOCUMENTI NECESSARI
- TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
- CONSENSO INFORMATO
- CONVENZIONI

## *SEZIONE 3*

- EMERGENZE, NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE
- DOCUMENTO VALUTAZIONE RISCHI
- AREA RISTORO
- TELEFONO
- PULIZIA DEGLI AMBIENTI
- IL FUMO
- ATTENZIONE AI CELLULARI

## *SEZIONE 4*

- DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO
- FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO
- OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITA'
- OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO CONTINUO
- SITO INTERNET

## *SEZIONE 5*

- UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
- INDAGINI DI SODDISFAZIONE
- GESTIONE DEL RECLAMO

## *ALTRE INFORMAZIONI UTILI*

- ORARI DI APERTURA
- DOVE SIAMO
- CONTATTI

# SEZIONE 1

---

## *CENNI STORICI*

Dall'unione dei talenti di due fratelli, l'uno specializzatosi con merito in chirurgia ortopedica, l'altro animato da innato dinamismo imprenditoriale, nasce nel 2009 il primo ambulatorio ortopedico-traumatologico Ruffinella a Canazei, in Trentino.

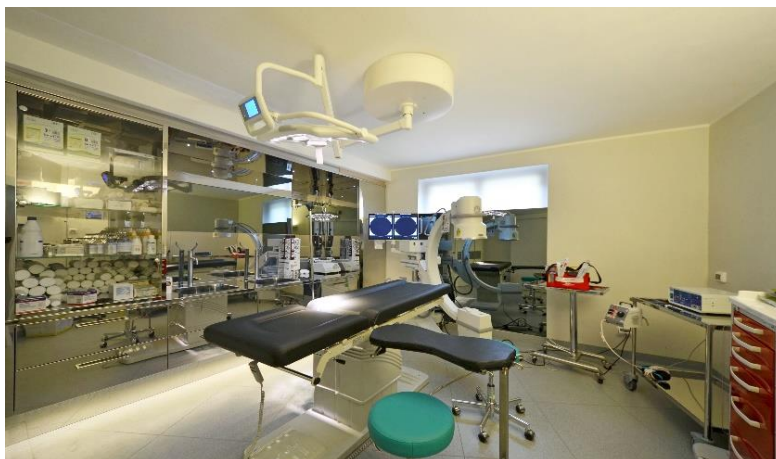


Forti da subito di una visione incentrata sull'alta qualità di servizi da offrire, unita alla consapevolezza dell'importanza di un approccio umano ed empatico nei confronti del paziente, la struttura sanitaria conosce presto una rapida evoluzione ed espansione, raccogliendo consensi ed apprezzamenti dai pazienti trattati ed i partners internazionali con cui la Trauma Medical Clinic del Dott. Ruffinella inizia a collaborare.

Nell'anno 2011 è stata acquistata un'unità immobiliare adiacente la struttura esistente. L'anno seguente è stata acquistata una risonanza magnetica per integrare il servizio offerto.

Gli importanti investimenti in macchinari diagnostici hi-tech ed il contributo di un'equipe di dottori, tecnici ed infermieri esperti fanno della Trauma Medical Clinic un punto di riferimento per società d'assicurazioni ed assistenze di rilevanza mondiale, che gli affidano con fiducia i loro clienti, certi di un trattamento puntuale, responsabile ed efficace.

Nell'anno 2012 la Trauma Medical Clinic offre un servizio di trasporto infermi programmato.



## RECENTI SVILUPPI E SITUAZIONE ATTUALE



L'impegno, la professionalità e la passione dei fratelli Ruffinella rispondono poi al desiderio di soddisfare al meglio le esigenze di pazienti in altre zone del Trentino Alto Adige, che sempre più, nonostante le distanze, affluiscono alla struttura di Canazei con l'avvio di un secondo Trauma Medical Clinic nel 2014 in un'altra nota destinazione turistica: La Villa, in Val Badia.

### LA MISSION

Costituisce fermo principio della Trauma Medical Clinic e dei suoi collaboratori affermarsi ed ampliare il settore delle nuove tecnologie di diagnostica per immagini e fornire prestazioni specialistiche di alta qualità.

La struttura vuole porsi come punto di riferimento per le attività sanitarie, individuate nella Carta dei Servizi sempre a disposizione dell'Utenza, finalizzate alla tutela della salute in generale, alla diagnosi tempestiva, alla terapia mirata e al benessere della persona nel più assoluto rispetto dei suoi diritti e delle sue peculiarità, per ottenere la massima soddisfazione possibile dei suoi bisogni.

Si propone inoltre di essere di riferimento per l'Utenza per la qualità delle prestazioni erogate, la soddisfazione del cliente, l'accoglienza professionale e la grande flessibilità e disponibilità.

La nostra missione è tutelare la salute dell'individuo nella sua globalità, mediante:

- Affidabilità: affinché il servizio dia il massimo dell'efficacia, sollecitando tutti gli interventi atti a rimuovere le cause che possono abbassarne il livello qualitativo, nel rispetto di procedure e protocolli interni;

- Informazione: tutte le informazioni cui l'utente ha diritto (condizioni di salute, modalità di erogazione delle prestazioni) sono comunicate in modo chiaro e completo;
- Tempestività: collaborare perché l'erogazione del servizio sia la più sollecita possibile;
- Cortesia: si manifesta non solo con atteggiamenti e linguaggio di gentilezza, disponibilità e rispetto, ma anche attraverso un'immagine della propria persona curata e l'ordine nella zona in cui si opera.

### *OBIETTIVI - VISION*

Per soddisfare la sua MISSION la struttura mette a disposizione dell'Utenza le sue 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.

È un obiettivo ben definito e richiede strategie aziendali che coinvolgano in modo globale le risorse umane e tecnologiche della nostra organizzazione.

Le strategie per raggiungere l'obiettivo sono mirate a:

- avere una costante attenzione al mercato che ci consenta di proporre servizi sempre attuali e innovativi;
- fornire al Paziente un valido supporto medico – diagnostico per consigliare le soluzioni più appropriate;
- 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;
- garantire un capillare e puntuale ausilio al Cliente nella stesura di diagnosi accurate;
- formare e aggiornare i propri collaboratori per garantirne una continua crescita professionale, al fine di rendere più competitivi (qualità/costi) i servizi forniti;
- garantire un'organizzazione che abbia un impatto confidente con il pubblico, che sia semplice nell'indirizzare il cliente verso le prestazioni da lui richieste e sufficientemente elastica per assorbire le eventuali punte delle richieste.

## *PRINCIPI FONDAMENTALI*

Ad ogni utente che sceglie di curarsi alla Trauma Medical Clinic esercitando il diritto alla libera scelta, privo da ogni costrizione materiale e morale, assicuriamo, nei tempi più brevi possibili, l'accesso a cure di qualità indipendentemente dalla sua appartenenza sociale, ideologica, politica, religiosa, economica nel massimo rispetto dei Principi Fondamentali sui quali si basano i Diritti del Malato:

- Eguaglianza: ogni malato ha diritto di ricevere le cure e le terapie mediche più appropriate;
- Giustizia e imparzialità: i comportamenti degli operatori verso i pazienti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità;
- Continuità: gli operatori hanno il dovere di assicurare al paziente la continuità e la regolarità di cure e terapie;
- Diritto di scelta: il cittadino ha il diritto di scegliere tra i diversi enti che erogano il servizio di cui necessita;
- Partecipazione: viene promossa e incoraggiata la partecipazione informata del paziente ai servizi sanitari e alberghieri disponibili: egli può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- Diritto alla riservatezza: viene garantita la riservatezza dei pazienti e di tutte le informazioni legate allo stato di salute.



# SEZIONE 2

---

## *AREE SPECIALISTICHE*

L'ambulatorio specialistico offre prestazioni nella branca di Ortopedia, Dermatologia, Chirurgia plastica e Medicina fisica e riabilitazione.

## *MODALITA' DI ACCESSO - PRENOTAZIONI*

L'utente per le prestazioni mediche può afferire alla struttura previo appuntamento o per accesso diretto. L'utente per le prestazioni di rieducazione funzionale e terapie fisiche può afferire previo appuntamento o per accesso diretto. Per prenotare le prestazioni ambulatoriali telefonare al numero +39 0462 601476.

L'attività di chirurgia ambulatoriale viene programmata presso il servizio di accettazione.

Per prenotare un trasporto sanitario programmato telefonare al numero +39 0462 601476.



## *DOCUMENTI NECESSARI*

L'utente deve portare con sé: documento d'identità in corso di validità, codice fiscale, eventuale tessera identificativa dell'ente assicurato.

È importante che la persona assistita porti con sé documenti clinici in suo possesso: radiografie, referti di laboratorio ed altre indagini, nonché cartelle mediche o cartelle cliniche precedenti che verranno sostituiti all'atto della dimissione.

## *TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI*

All'ingresso della clinica, al paziente è consegnato un modulo "Privacy" da compilare e firmare relativo ai suoi dati personali. Ai sensi della Legge 31/12/1996, n. 675 e successive modificazioni (l. 679/2016) "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali" i dati forniti dal paziente, o acquisiti nell'ambito dell'attività medica, saranno trattati dalla Trauma Medical Clinic o da terzi nel rispetto delle stesse norme. I dati personali del paziente saranno raccolti, registrati, elaborati e archiviati nell'ambito dell'attività istituzionale ospedaliera. Nel caso

in cui i dati del paziente servissero per finalità di ricerca scientifica o di statistica saranno trasmessi in forma strettamente anonima.

### *CONSENSO INFORMATO*

Ogni paziente ha diritto e deve essere informato dal medico sul proprio stato di salute, le caratteristiche della malattia, i trattamenti proposti (farmaci, esami, interventi chirurgici), le modalità, gli esiti e le possibili conseguenze, nonché su eventuali alternative alle cure.

Questo consente al paziente di accettare o rifiutare la proposta del medico esprimendo la propria condivisione alle cure proposte con la sottoscrizione del modulo "Consenso Informato".

### *CONVENZIONI*

La Trauma Medical Clinic è convenzionata con le maggiori compagnie assicurative mondiali.

# SEZIONE 3

---

## *EMERGENZE, NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE*

Nella Trauma Medical Clinic è stato predisposto un "Piano di emergenza", con specifiche procedure operative. Il personale della Trauma Medical Clinic è stato infatti addestrato ad intervenire in caso di incendio e di altri eventi avversi per tutelare la sicurezza degli assistiti.

Il "Piano di emergenza" della Trauma Medical Clinic è finalizzato principalmente a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi catastrofici (incendi, terremoti, ecc.);
- portare soccorso alle persone colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

## *DOCUMENTO VALUTAZIONE RISCHI*

La Trauma Medical Clinic si è dotata del DVR grazie al quale il datore di lavoro stima la probabilità che si verifichi un evento dannoso per i propri dipendenti e l'entità del danno derivante da esso. Per ogni rischio individuato definisce le misure di protezione che devono essere adottate durante il processo produttivo al fine di ridurre al minimo la probabilità che l'evento si verifichi e per contenere il più possibile il danno.

## *AREA RISTORO*

All'ingresso è situato un distributore automatico di bevande calde. Il distributore funziona con monete e dà il resto.

## *TELEFONI*

All'ingresso della struttura, la Trauma Medical Clinic mette a disposizione all'utente un apparecchio telefonico gratuitamente.

## *PULIZIA DEGLI AMBIENTI*

È garantita la pulizia quotidiana degli ambienti, degli ambulatori e delle aree comuni con standard di qualità molto elevati e controlli sistematici del servizio.

## *IL FUMO*

Come da normativa vigente e per rispetto della salute altrui, è assolutamente vietato fumare in qualsiasi ambiente della Trauma Medical Clinic.

## *ATTENZIONE AI CELLULARI*

L'uso dei telefoni cellulari in Casa di Cura, in alcuni casi, può creare disturbi al funzionamento delle apparecchiature. È importante rispettare i luoghi di divieto.



# SEZIONE 4

---

## *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.

## *FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO*

Lo sviluppo dell'attività formativa costituisce un intenso impegno della Trauma Medical Clinic, che pianifica ed eroga eventi formativi di interesse per tutti i profili professionali, in base alla normativa vigente e alla mission aziendale.

L'Ufficio Formazione della Trauma Medical Clinic ha il compito di curare la formazione e l'aggiornamento di tutti i dipendenti della Struttura e dei partecipanti esterni, in modo da responsabilizzare il professionista al miglioramento continuo del proprio comportamento nella pratica clinico assistenziale e riabilitativa, e raggiungere gli obiettivi di cambiamento e di miglioramento dell'organizzazione.

I suoi compiti principali sono:

- gestire il sistema della formazione in funzione degli obiettivi aziendali, regionali e nazionali e di curarne il mantenimento, l'adeguamento ed il miglioramento continuo;
- individuare le esigenze di addestramento e formazione del personale, progettando e realizzando iniziative volte a promuovere il costante miglioramento professionale e assicurandone l'adeguatezza in relazione all'evoluzione delle conoscenze;

- progettare, attuare e verificare l'attività di formazione dell'azienda al fine di permettere alle persone un adeguamento formativo in linea con i continui cambiamenti e le strategie aziendali.

Ogni anno viene definito un Piano di Formazione sulla base delle esigenze formative rilevate attraverso i Responsabili e Coordinatori, con il coinvolgimento di tutte le figure professionali dei diversi settori. L'offerta formativa è articolata in tre ambiti formativi, nello specifico:

- Sanitario - riabilitativo: proposte che sviluppano contenuti di tipo tecnico specialistico per professionisti dell'area sanitaria e sanitaria - riabilitativa nei settori specifici di intervento della Trauma Medical Clinic;
- Competenze gestionali e metodologiche: proposte volte a perseguire obiettivi di sviluppo delle persone e dell'organizzazione di carattere gestionale, con particolare riferimento al concetto di efficienza organizzativa, alla diffusione di comportamenti responsabili e di relazioni efficaci, all'acquisizione di competenze metodologiche;
- Formazione sulla sicurezza e alla normativa: proposte volte a perseguire finalità di copertura dei bisogni formativi definiti dalle normative relative alla sicurezza negli ambienti di lavoro, alla tutela della salute dei lavoratori e dei pazienti, allo sviluppo di comportamenti consoni alla salvaguardia dei diritti dei malati.

### *OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITÀ*

La Direzione di Trauma Medical Clinic ha assunto come impegno prioritario, di valenza strategica, lo sviluppo di un Sistema Integrato di Gestione per la Qualità e la Sicurezza basato sui principi della Qualità Totale e orientato al miglioramento continuo dei servizi aziendali, che garantisca:

- ✓ la soddisfazione dell'utente/cliente
- ✓ la qualità ed efficacia del servizio erogato
- ✓ la prevenzione e gestione del rischio
- ✓ la soddisfazione del personale
- ✓ l'organizzazione, l'efficienza e la competitività dell'azienda
- ✓ la valorizzazione dell'azienda nel contesto territoriale

### *OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO CONTINUO*

La Trauma Medical Clinic si impegna a perseguire obiettivi di miglioramento continuo, quali:

- ✓ gestione del rischio clinico;
- ✓ gestione del dolore;
- ✓ prevenzione e riduzione delle cadute;
- ✓ migliorare il comfort e la sicurezza degli ambienti;
- ✓ minimizzare il rischio biologico per gli operatori;
- ✓ azioni preventive e correttive derivanti da segnalazioni dell'utente e dei professionisti stessi.

Il percorso sopradescritto rileva l'intenzione della Trauma Medical Clinic di fornire cure di qualità in un clima di umanizzazione e rispetto della dignità della persona-utente.

### *SITO INTERNET*

Il sito internet [www.traumamedicalclinic.com](http://www.traumamedicalclinic.com) è uno strumento di comunicazione, in continua evoluzione e in costante aggiornamento, che fornisce informazioni sulle attività della Trauma Medical Clinic.

# SEZIONE 5

---

## *UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO*

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è un servizio a disposizione dei cittadini per migliorare la qualità dei servizi sanitari, assicurando agli utenti informazione, accoglienza, tutela e partecipazione.

L'ufficio raccoglie suggerimenti, gestisce segnalazioni e reclami, facilita l'accesso ai servizi e favorisce la cultura dell'accoglienza.

## *INDAGINI DI SODDISFAZIONE*

L'Ufficio di Relazioni con il Pubblico attua azioni di monitoraggio di qualità percepita dagli utenti attraverso la distribuzione di questionari di soddisfazione.

## *GESTIONE DEL RECLAMO*

L'utente può presentare reclamo di norma entro 15 giorni dall'accaduto:

- o personalmente recandosi all'ufficio
- o telefonicamente
- o tramite lettera, fax, e-mail

Ogni reclamo, elogio, segnalazione o suggerimento sarà registrato su un'apposita scheda; quanto segnalato sarà oggetto di verifica con attivazione di specifica istruttoria. Le risposte sull'esito della pratica stessa saranno fornite all'utente entro un massimo di 30 giorni.

L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 19.00.

Di seguito i riferimenti:

Tel.: +39 0462 601476

Fax: +39 0462 601607

E-mail: [massimo.ruffinella@traumamedicalclinic.com](mailto:massimo.ruffinella@traumamedicalclinic.com)



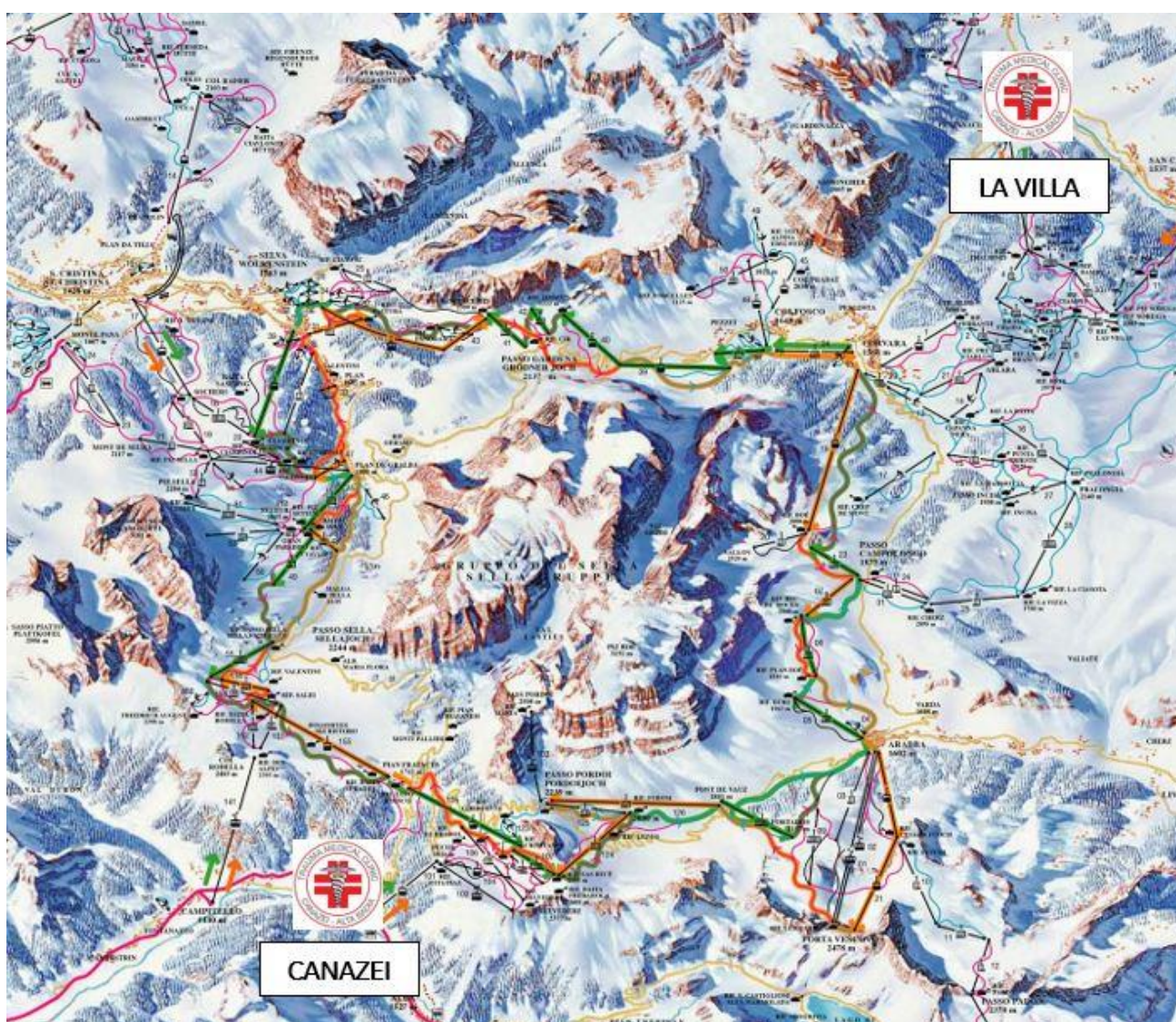
# INFORMAZIONI UTILI

## ORARI APERTURA

La Trauma Medical Clinic è aperta con orario continuato dalle ore 9.00 alle ore 19.00 dal lunedì alla domenica sia durante la stagione estiva che durante quella invernale.

## DOVE SIAMO

### TRAUMA MEDICAL CLINIC



**CANAZEI** – Val di Fassa (TN) 38032 – Strèda de Cercenà, 8

**LA VILLA** – Val Badia (BZ) 39030 – Strada Boscdaplan, 13 b

## *CONTATTI*

CANAZEI



(+39) 0462 601476



[info@traumamedicalclinic.com](mailto:info@traumamedicalclinic.com)

LA VILLA



(+39) 0471 1726552



[lavilla@traumamedicalclinic.com](mailto:lavilla@traumamedicalclinic.com)