



Servizi Medici Assistenziali
società cooperativa

Via Roma, 2 – 38045 Civezzano (TN)

CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è redatta come da disposizioni del D.P.C.M 19/5/95 e viene esposta al pubblico.

Il Responsabile Amministrativo
Dott.ssa Sabrina Girardi



Via Roma, 2 – 38045 Civezzano (TN)

INDICE

Sezione prima

1. Premessa

2. Cenni storici

3. Presentazione della struttura

- 3.1 *presentazione della struttura* pag. 3
- 3.2 *fini istituzionali dell'attività* pag. 4
- 3.3 *principi fondamentali e oggetto sociale* pag. 5

Sezione seconda

4. Informazioni sui servizi

- 4.1 *servizi della Cooperativa* pag. 5
- 4.2 *costi dei servizi riservati al socio* pag. 6
- 4.3 *accesso ai servizi* pag. 6

Sezione terza

5. Standard di qualità, impegni e programmi

- 5.1 *qualità della strumentazione* pag. 7
- 5.2 *mantenimento degli standard di qualità della strumentazione* pag. 7
- 5.3 *qualità della prestazione e dei servizi* pag. 7

Sezione quarta

6. Meccanismi di tutela e verifica

- 6.1 *il meccanismo di verifica della qualità* pag. 7
- 6.2 *reclami* pag. 8



Via Roma, 2 – 38045 Civezzano (TN)

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi di Sermeda Società Cooperativa è volta essenzialmente a fornire un quadro completo dei servizi erogati: può inoltre essere considerata uno strumento a tutela del cliente che intenda avvalersi di tali servizi, in quanto offre la possibilità di un controllo effettivo sugli stessi e sulla loro qualità.

2. CENNI STORICI

Il bisogno di salute e il prendersi cura del disagio della persona sono esigenze sempre più diffuse nella società attuale, l'assistenza primaria e la medicina del territorio attendono costantemente a rispondere a questi bisogni. La complessità della nostra società richiede risposte più evolute e adeguate alla domanda, l'organizzazione precisa, articolata, multifunzione rappresenta quasi una necessità più che un'opportunità. Nell'estate 2003 alcuni medici di famiglia, ragionando di questioni organizzative relative alla loro professione, pensarono di creare una società di servizi che nel solco della responsabilità mutualistica e sinergica, propria della cooperativa, rappresentasse una risposta concreta e efficace alle esigenze specifiche dell'esercizio professionale. Servizi Medici Assistenziali, il nome scelto per la società cooperativa, fu registrata alla Camera di Commercio di Trento il 22 gennaio 2004 e da quel momento ha rappresentato una scommessa ed una sfida alla tradizionale visione individuale e solitaria propria della professione medica autonoma. L'idea di costruire una comunità professionale solidale nel ruolo e nelle funzioni proprie del medico capace d'occuparsi anche dei bisogni sociali del cittadino rimane una sfida attuale di SERMEDA che intende contribuire attivamente al miglioramento dell'offerta sanitaria. Medici, Infermieri, Dirigenti Amministrativi, Collaboratrici di studio, Personale di supporto logistico, questa è la realtà attuale di SERMEDA pronta ad ascoltare, riflettere e rispondere alle eventuali esigenze emergenti.

3. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

3.1 Presentazione della Società

L'organo direttivo della Cooperativa è costituito dal Consiglio di Amministrazione, composto da 5 Consiglieri, la cui durata in carica è definita da un numero massimo di tre esercizi.

La società ha sede legale in Via Roma, 2 - 38045 - Civezzano (TN), iscritta al Registro delle Imprese ai sensi dell'art. 111 ter disp. Att. C.c., in data 17/02/2004. Numero di iscrizione: 01862670229.



Via Roma, 2 – 38045 Civezzano (TN)

Sede legale:

Civezzano (TN) – Via Roma, 2
Tel. 0461-859085
Fax 0461-1631052

Presidente:

dott. Fabio Chesani

Consiglio di Amministrazione:

dott Matteo Giuliani (Vicepresidente), dott Paolo Dallapiccola, dott Paolo Malavenda, dott.ssa Sabrina Girardi

Responsabile amministrativo:

dott.ssa Sabrina Girardi

3.2 Fini istituzionali dell'attività

Sermeda è una Società cooperativa che si prefigge come scopo quello di favorire le consuete attività della professione medica, presso gli ambulatori medici dislocati sul territorio provinciale, attraverso la fornitura di servizi affidati a personale qualificato e adeguatamente formato.

La struttura svolge attività di supporto ai soci attraverso l'organizzazione del lavoro ambulatoriale ai fini di migliorare le competenze e la qualità dei servizi offerti all'utenza.

In particolare, la Cooperativa si propone di erogare servizi di segreteria ed infermieristici, con l'intento di mantenere un elevato standard qualitativo, in grado di soddisfare le esigenze del Medico singolo o del professionista organizzato in Studio associato, favorendo così la gestione dell'attività medica ed assistenziale.

La varietà dei servizi offerti consente al cliente di scegliere secondo le proprie esigenze ed aspettative.

Sermeda contribuisce a sviluppare possibili soluzioni, in maniera competitiva rispetto ai prezzi di mercato, attraverso le seguenti attività:

- Attività di segreteria
- Servizio infermieristico
- Servizio pulizie degli ambulatori
- Acquisto strumentazione medica/tecnica
- Acquisizione utenze
- Gestione contratti con proprietari di immobili
- Gestione rifiuti pericolosi



Via Roma, 2 – 38045 Civezzano (TN)

3.3 Principi fondamentali e oggetto sociale

La Cooperativa si propone di esercitare la propria attività secondo principi di mutualità prevalente, così come definiti dall'Art. 2512 C.C., in via preferenziale in favore dei soci cooperatori, senza fine speculativo.

La Cooperativa può svolgere ogni attività connessa all'oggetto sociale o finalizzata al perseguimento degli scopi sociali, nonché compiere tutte le operazioni commerciali, finanziarie, mobiliari e immobiliari, necessarie o utili per il raggiungimento degli scopi sociali.

In particolare, la Cooperativa può svolgere (anche nei confronti di terzi non soci) le seguenti attività:

- Accrescere la professionalità dei Soci supportandone, organizzandone e facilitandone il lavoro ai fini di migliorare le competenze e la qualità dei servizi offerti all'utenza;
- Operare per favorire la gestione dell'attività medica ed assistenziale, ambulatoriale e domiciliare attraverso servizi di segreteria, appuntamenti, accettazione e consegna di ricette terapeutiche, esami, visite specialistiche (impegnative);
- Fungere da punto di raccolta d'informazioni per fornire sostegno agli utenti;
- Dotarsi e fornire strumenti e beni necessari allo svolgimento delle attività sanitarie e/o assistenziali mediante una fornitura e/o concessione ai soci di attrezzature, tecnologie con eventuale formazione ed addestramento all'uso;
- Fornire servizi di telecomunicazione (centro unico di chiamata per appuntamenti di visite ambulatoriali e domiciliari, raccolte di chiamate urgenti, smistamento del traffico telefonico, comunicazione e trasmissione dati anche telematici con il distretto socio sanitario, l'APSS ed altri enti);
- Fornire personale per il servizio di raccolta rifiuti, pulizia e manutenzione locali ad uso sanitario ed assistenziale;
- Provvedere alla fornitura ed all'assistenza di materiale informatico e di telecomunicazione ai soci;
- Essere oggetto di promozione d'aggiornamento professionale e sociale, per campagne di prevenzione e cura delle malattie croniche a forte ricaduta sociale, favorendo sinergie e collaborazioni con soggetti d'interesse socio sanitario specializzato.

4. INFORMAZIONI SUI SERVIZI

4.1 Servizi della Cooperativa

I servizi offerti dalla Cooperativa riguardano i numerosi Poli medici dislocati sul territorio provinciale, pertanto le modalità organizzative di appuntamenti, accettazione e consegna di



Via Roma, 2 – 38045 Civezzano (TN)

ricette terapeutiche, impegnative per esami e visite specialistiche, vengono gestite in maniera autonoma all'interno di ogni singolo ambulatorio.

In particolare, l'elemento qualificante per quanto attiene al Collaboratore di Studio, è determinato dal fatto che personale preparato e adeguatamente formato, è in grado di filtrare le richieste di cura da parte del cittadino utente, lasciando così maggiore spazio all'attività propriamente medica del professionista, senza che essa sia penalizzata da mere mansioni burocratiche e segretariali.

Lo stesso si riflette su altre figure di cui la Cooperativa si avvale, tra cui il Personale Infermieristico professionale e l'Operatore Socio sanitario.

Sermeda non si limita alla predisposizione di figure qualificate da affiancare al Socio/cliente che ne faccia richiesta, ma si occupa anche (qualora richiesto) dell'intero processo che accompagna l'istituzione di un nuovo punto *front office* (arredo, attrezzature informatiche, strumenti di tecnologia professionale medica).

Attraverso il supporto logistico e tecnico inoltre la Cooperativa assiste il Socio nei contratti di affitto dell'ambulatorio, nella progettazione e messa in opera d'impianti di centralino e reti telematiche, linee telefoniche, ecc. .

4.2 Costi dei servizi riservati al socio

Nella cospicua varietà di servizi offerti da Sermeda, in base alle specificità ed alle esigenze dei singoli Studi medici, i costi relativi variano a seconda del grado di difficoltà e delle mansioni richieste.

Nella tabella seguente si riportano alcune tariffe base riservate ai soci per i vari servizi, tenendo in considerazione che esse vengono periodicamente aggiornate ed adeguate.

Per coloro che non sono iscritti alla Cooperativa come soci, lo stesso servizio subisce una maggiorazione del 20%.

SERVIZIO	TARIFFA ORARIA (espressa in Euro)
Segreteria	da €18,50 a €19,50
Infermieristico	€20,50
Pulizia	€10,50

4.3 Accesso ai servizi

L'utente che desidera avere maggiori informazioni relative alla Cooperativa può contattare l'ufficio amministrativo c/o la Sede della Società

dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 14.00.



Via Roma, 2 – 38045 Civezzano (TN)

5. STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

5.1 qualità della strumentazione

Rientra negli scopi della Cooperativa dotarsi e fornire beni e strumenti necessari allo svolgimento delle attività sanitarie e/o assistenziali mediante fornitura o concessione ai soci di attrezzature, tecnologie con eventuale formazione ed addestramento all'uso. L'obiettivo è quello di erogare un servizio completo ed adeguato a soddisfare più ampiamente possibile le esigenze del Socio, nel pieno rispetto ed uso delle risorse tecnologiche, umane ed economiche, garantendo una serie di procedure e protocolli gestionali volti al costante monitoraggio delle apparecchiature e delle responsabilità di tutti gli operatori aziendali.

5.2 mantenimento degli standard di qualità della strumentazione

L'utilizzo di apparecchiature tecnologiche all'avanguardia obbliga Sermeda a seguire i requisiti essenziali di sicurezza ed efficacia, ai quali rispondono tutti i dispositivi medici in dotazione.

Un adeguato programma di manutenzione, controllo e verifica delle apparecchiature e della strumentazione (sterilizzatrice, spirometro, ecc.) in uso consente il mantenimento degli standard di qualità.

5.3 qualità della prestazione e dei servizi

Sermeda si impegna a garantire la qualità dei servizi erogati attraverso la formazione ed il costante aggiornamento del personale operante presso le strutture mediche.

6. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

6.1 Il meccanismo di verifica della qualità

Sermeda assicura la partecipazione e la tutela del Socio attraverso le seguenti modalità:

- Attività del referente per la qualità;
- Verifica ed indagine sulla soddisfazione dei Soci/clienti.

Attraverso il Referente del CdA per la qualità, Sermeda mantiene un contatto diretto con i fruitori dei propri servizi.

L'addetto alla qualità fornisce informazioni e comunicazioni relative ai servizi offerti; tutela i diritti dei Soci in presenza di comportamenti che possano limitare la fruizione dei servizi; riceve segnalazioni, osservazioni e reclami presentati dai singoli clienti, fornendo una risposta immediata al segnalatore ed informando contestualmente l'Amministrazione.



Via Roma, 2 – 38045 Civezzano (TN)

Periodiche rilevazioni della soddisfazione dei Soci/clienti attraverso la predisposizione di un questionario sulla qualità dei servizi e la possibilità di apportare eventuali osservazioni/suggerimenti costituiscono un tassello fondamentale nell'implementazione del sistema finalizzato al miglioramento continuo della qualità erogata.

6.2 Reclami

Viene inoltre assicurata al cittadino-utente la possibilità di avanzare reclamo per eventuali disservizi presso l'Amministrazione. Il reclamo può essere inoltrato in forma scritta, non anonima, consegnando il reclamo stesso alla segreteria. Eseguiti i dovuti accertamenti, il Responsabile provvederà a fornire all'utente tutte le spiegazioni necessarie e le indicazioni circa gli eventuali provvedimenti.