

C.&R. Thuile GmbH - DIENSTLEISTUNGS-/ GESUNDHEITSCHARTA

Carta dei servizi

C.&R. Thuile GmbH

Brennerstr.2D

39100 Bozen

Tel. 0471 1555000

E-Mail: info@thuile.com

Web: www.thuile.com

Sehr geehrte Damen und Herren,

nachfolgend stellen wir Ihnen unsere Gesundheitscharta vor.

Sie bekommen dadurch einen Überblick und erfahren auch mehr über die Aktivitäten der C.&R. Thuile GmbH.

Sie finden eine Auflistung und Beschreibung unserer angebotenen Dienstleistungen, unserer Ziele und der Kontrollinstrumente, die wir einsetzen, um die bestmögliche Qualität der angebotenen Gesundheitsleistungen zu gewährleisten.

Die Gesundheitscharta legt auch unsere Verpflichtung fest, dafür zu sorgen, dass die Rechte und Bedürfnisse aller, die unsere Dienste in Anspruch nehmen, geschützt werden.

Unser Ziel ist es Ihnen ein ständig auf dem neuesten Stand der Wissenschaft gebrachtes Angebot zu bieten, damit Sie zusammen mit unseren qualifizierten Mitarbeitern, das für Ihre Gesundheit und Ihr Wohlbefinden bestmöglich geeignete Angebot zusammenstellen können.

Wir bitten Sie uns Ihre Verbesserungsvorschläge, Beobachtungen und eventuelle Beschwerden mitzuteilen, damit wir angemessen darauf reagieren können.

Wir danken Ihnen für Ihre Mithilfe.

Der Sanitätsdirektor

Dr. med. univ. Christian Thuile

Gesundheitscharta

Kapitel I

Vorstellung und Grundsätze

Art. 1

C.&R. Thuile GmbH

Die C.&R. Thuile GmbH wurde im März 2020 eröffnet und sie ist im Register der Handelskammer der Provinz Bozen eingetragen. (Registernummer REA 228845 mit der MwSt.-Nr. 03061750216)

Art. 2

Ziele

Die C.&R. Thuile GmbH trägt zur Gesundheitsversorgung der Bevölkerung in Südtirol bei. Das Angebot ist ausgerichtet, um

- Gesundheit zu erhalten
- Krankheit zu vermeiden
- Gesundheit und Lebensqualität wieder herzustellen.

Durch interdisziplinäre Zusammenarbeit von Ärzten*innen, Krankenpfleger*innen, Psychologen*innen, Ernährungswissenschaftler*innen und Therapeuten*innen werden kranke und gesunde Menschen ganzheitlich betreut.

Die C.&R. Thuile GmbH arbeitet mit anderen Gesundheitseinrichtungen und Ärzten*innen zusammen, um das Angebot abzurunden.

Wir bemühen uns ständig um

- den Ausbau des Dienstleistungsangebots, sowohl in Bezug auf ambulante Fachbereiche als auch auf den Einsatz von diagnostischen und therapeutischen Geräten;
- Überwachung und Überprüfung der Ergebnisse, um den geplanten Qualitätsstandard der Dienstleistungen zu erreichen bzw. aufrechtzuerhalten;
- Umsetzung aller erforderlichen organisatorischen Verbesserungen für einen möglichst effizienten und effektiven Dienst.
- Pünktlichkeit bei der Erbringung der Dienstleistungen

C.&R. Thuile GmbH - DIENSTLEISTUNGS-/ GESUNDHEITSCHARTA

Carta dei servizi

- Gewährleistung der Selbstbestimmung und der Wahlfreiheit bei der Auswahl des Fachpersonals für einen angemessenen Diagnose- und Behandlungspfad und für die Erhaltung oder Verbesserung des eigenen Gesundheitszustands;
- Verbesserung des Zugangs zu den Dienstleistungen durch Anpassung des Angebots an die tatsächlichen Bedürfnisse der Patienten.
- Höflichkeit und Aufmerksamkeit in den zwischenmenschlichen Beziehungen, sowohl seitens des medizinischen als auch des Verwaltungspersonal.
- Den Informationsaustausch mit den Patienten zu erleichtern und die Ergebnisse zu überwachen.
- Aktualisierung, Verbesserung und Wartung der technischen Ausstattung und Einrichtung zur Sicherstellung der Effizienz und der Sicherheit.
- den Komfort der Gäste während ihres Aufenthalts in unserer Einrichtung zu gewährleisten.

Art. 3

Grundsätze

Die Leistungen werden nach den folgenden Grundsätzen erbracht:

- Gleichheit
- Unparteilichkeit
- Kontinuität
- Wahlfreiheit
- Angemessenheit
- Teilnahme
- Effizienz und Wirksamkeit
- Achtung der Rechte auf Würde und Vertraulichkeit.

Die C.&R. Thuile GmbH ist eine private, nicht mit dem öffentlichen Gesundheitssystem konventionierte Einrichtung.

Art. 4

Kontakte

Während der Bürozeiten werktags von Montag bis Donnerstag von 08:00 -13:00 Uhr

Telefon: 0471 1555000

E-Mail: info@thuile.com

C.&R. Thuile GmbH / Srl
39100 Bozen/Bolzano, via Brennero – Straße 2D
MwSt.Nr./ P.I.: 03061750216

Gesundheitscharta
aktualisiert Januar 2024

Carta dei servizi

Art. 5

Öffnungszeiten

Die Gesundheitseinrichtung ist an Werktagen von Montag bis Donnerstag telefonisch erreichbar.
Terminvereinbarungen nur nach telefonischer Voranmeldung

Kapitel II

Die Struktur

Die C.&R. Thuile GmbH stellt eine Struktur bereit, in der Medizin auf dem neuesten Stand der Wissenschaft und Technik betrieben werden kann.

Ein angenehmes und anspruchsvolles Ambiente, modernes und funktionelles Design verschönern den Aufenthalt in unseren Räumen

Art. 6

Lage

Das Hochparterre befindet sich auf gleicher Ebene mit dem Haupteingang und bietet einen barrierefreien Zugang

Art. 7

Erreichbarkeit und Parkplatz

Die C & R. Thuile GmbH ist mit den öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar. Bus und Zugbahnhof befinden sich in unmittelbarer Nähe, mit öffentlichen Parkplätzen bei der Rittner Seilbahn und beim Hotel Mondschein können diejenigen, die mit dem Auto anreisen die Gesundheitseinrichtung gut erreichen.

Art. 8

Die Gesundheitseinrichtung

In der Gesundheitseinrichtung erwarten Sie einen Empfang (Rezeption), einen Warteraum mit Zeitungen, Zeitschriften und Büchern, 5 modern ausgestattete Ambulatorien und Therapieräume und einen Infusionsraum.

Die Rezeption befindet sich am Eingang des Gesundheitszentrums und bietet folgende Dienste:

C.&R. Thuile GmbH / Srl
39100 Bozen/Bolzano, via Brennero – Straße 2D
MwSt.Nr./ P.I.: 03061750216

Gesundheitscharta
aktualisiert Januar 2024

Carta dei servizi

Empfang und Annahme der Personen

Auskunft über Leistungen und Tarife, Vormerkung von Leistungen, Befundausgabe, Rechnungsstellung und Inkasso.

In der Gesundheitseinrichtung befinden sich zwei behindertengerechte Toiletten, eine davon mit barrierefreiem Zugang

Art. 9

Künstlerische Gestaltung

Bilder und Skulpturen von lokalen Künstlern tragen zur Verbesserung von Gesundheit und Wohlbefinden von Patienten und Gästen bei.

Kapitel III

Dienste und Leistungen

Art. 10

Die Fachbereiche

Die C.&R. Thuile GmbH bietet Leistungen in folgenden Bereichen an:

Allgemeinmedizin mit Schwerpunkt:

- Vorsorge
- Ernährungsmedizin
- Akupunktur
- Psychologie
- Begleitende Onkologie
- Phytotherapie
- Naturheilkunde
- Komplementärmedizin
- Allergiebehandlungen
- Physiotherapie
- Labordiagnostik
- Infusionen

Art. 11

Die Leistungen

Carta dei servizi

Neben Erst- und Kontrollvisiten in den oben genannten Bereichen, werden auch instrumentelle Untersuchungen, verschiedene Behandlungen, manuelle und gerätegestützte Therapien und krankenschwägerische Leistungen erbracht. Die Ärzte*innen stehen auch für Beratungsgespräche und Zweitmeinungen zur Verfügung.

In der C. & R. Thuile GmbH werden verschiedene Vorsorgeuntersuchungen und Checkups angeboten.

Art. 12

Vormerkungen

Die Vormerkung der Leistungen kann auf folgende Weise erfolgen:

- Persönlich an der Rezeption
- Telefonisch unter der Nummer 0471 1555000

Der Vormerkservice ist an Werktagen von Montag bis Donnerstag von 08:00 – 13:00 Uhr verfügbar.

Wenn Sie eine Vormerkung verschieben oder absagen müssen, dann kontaktieren Sie bitte frühzeitig die Rezeption, spätestens aber 24 Stunden vor dem geplanten Termin. Kurzfristige Terminabsagen sind nur aus triftigen Gründen gestattet. Sollte eine Leistungserbringung zum Beispiel wegen unvorhergesehener Abwesenheit eines Arztes oder einer Ärztin nicht möglich sein, werden Sie unverzüglich von unseren Mitarbeitern kontaktiert, um zeitnah einen neuen Termin zu vereinbaren.

Art. 12

Rechnungsstellung und Bezahlung

Nach erbrachter Leistung erhalten Sie an der Rezeption eine gesetzeskonforme Rechnung. Die Rechnung sollte nach Möglichkeit sofort bei Erhalt an der Rezeption beglichen werden. Laut Gesetz geltenden Bestimmungen sind Gesundheitsausgaben von der Steuer absetzbar, wenn die Zahlung mit nachvollziehbaren Zahlungsmitteln erfolgt. (Bankomat, Kreditkarte oder Banküberweisung)

Kapitel IV

Qualitätsstandards

Die C.& R. Thuile GmbH verpflichtet sich, angemessene Qualitätsstandards zu gewährleisten, die die Rechte der Patienten respektieren und schützen.

Im Besonderen:

- Kommunikation: das Personal ist immer auf dem neuesten Stand und steht den Patienten zur Verfügung, um sie zu unterstützen und zu informieren, so dass ein Höchstmaß an Transparenz

Carta dei servizi

über die Zugangsmöglichkeiten, die angebotenen Dienstleistungen, die Tarife und allgemeine Fragen zu den Abläufen im Gesundheitszentrum gewährleistet sind.

- Komfort und Hygiene: Die Räumlichkeiten der Gesundheitseinrichtung sind so gestaltet und organisiert, dass den Patienten eine komfortable und saubere Umgebung geboten wird und der für die Leistungserbringung erforderliche Raum gewährleistet wird.
- Würde und Privatsphäre der Patienten: persönliche und sensible Patientendaten werden in Papier und digitaler Form gespeichert. Papierakten werden in abgeschlossenen Archiven aufbewahrt und sind nur befugten Personen und in begründeten Fällen zugänglich. Die in digitaler Form gespeicherten Daten werden in passwortgeschützten Informationssystemen erfasst und können nur von befugtem Personal in begründeten Fällen eingesehen und bearbeitet werden. Das Personal ist an das Berufsgeheimnis gebunden. Die Türen der Ambulatorien bleiben während der Leistungserbringung geschlossen.
- Jedem Patienten, der in der Gesundheitseinrichtung auf eine Leistung wartet, wird auf ausdrücklichem Wunsch eine Nummer zugewiesen, mit der er vom Gesundheitspersonal aufgerufen wird. So wird eine Weitergabe persönlicher Daten (Patientenname) vermieden. Die Gesundheitseinrichtung befolgt alle Bestimmungen im Einklang mit der aktuellen Datenschutz Grundverordnung (GDPR 679/2016).
- Professionalität, Genauigkeit und Vollständigkeit: die Ärzte halten sich stets an die Berufsordnung (Codex deontologicus) der Ärztekammer und garantieren dem Patienten oder seinem gesetzlichen Vertreter verständliche und umfassende Aufklärung über die Prävention, das Diagnoseverfahren, die Prognose, die Therapie und allfällige, diagnostische und therapeutische Alternativen, die vorhersehbaren Risiken und Komplikationen sowie über das vom Patienten im Laufe der Behandlung erwartete Verhalten
- Ausbildung: Das Gesundheitszentrum beschäftigt qualifiziertes ärztliches und nicht ärztliches Personal, das sich durch gesetzlich vorgeschriebene Kurse (CME - continuing medical education) und zur Erhaltung und Fortentwicklung der erforderlichen Fachkenntnisse ständig weiterbildet. Weiters sind ständige Fortbildungen über die in der Gesundheitseinrichtung erbrachten Leistungen durch interne Information gewährleistet.
- Effizienz (Unverzögerlichkeit und Pünktlichkeit): Die Gesundheitseinrichtung ist bestrebt, kurze Wartezeiten zu gewährleisten. Pünktlichkeit bei der Inanspruchnahme der Dienstleistungen ist ein Wert, den wir versuchen umzusetzen. Trotzdem kann es durch nicht vorhersehbare akute Ereignisse auch zu unerwünschten Wartezeiten kommen. In diesem Falle bitten wir Sie um Verständnis. Wenn Termine aufgrund technischer oder organisatorischer Probleme abgesagt werden müssen, setzt sich die Gesundheitseinrichtung den Qualitätsstandard, die Leistung innerhalb von sieben Tagen zu erbringen. Die Qualitätsstandards werden durch regelmäßig durchgeführte Patientenbefragungen und interne Audits überwacht.

Bei uns steht der Mensch im Mittelpunkt.

Kapitel V

Rechte und Pflichten der Patient*innen

Art. 15

Rechte der Patient*innen

Carta dei servizi

Patient*innen haben das Recht auf

- Transparente Informationen zur Leistungserbringung (Wartezeiten, Dauer, Kosten, notwendige Vorbereitungen).
- Angemessene und verständliche Informationen über die Durchführung von diagnostischen und therapeutischen Maßnahmen.
- Selbstbestimmte Einwilligung oder Ablehnung zur Leistungserbringung nach vollständiger, vorheriger Aufklärung.
- Sauberes und sicheres Ambiente
- Leistungsdurchführung durch berechtigtes und entsprechend aus- und fortgebildetes Fachpersonal
- Beachtung der Intimsphäre
- Schutz der persönlichen Daten
- Erbringung von Verbesserungsvorschlägen und Beschwerden (mittels E-Mail an info@thuile.com) Falls eine Antwort beziehungsweise Rückmeldung erwünscht ist, diese innerhalb von 14 Tagen zu erhalten.

Art. 16

Pflichten der Patient*innen

- Patient*innen und Besucher*innen der Gesundheitseinrichtung werden ersucht, mit anderen Personen einen respektvollen Umgang zu pflegen
- ein verantwortungsbewusstes Verhalten an den Tag zu legen
- die Privacy anderer Patient*innen und Besucher*innen zu respektieren
- die Anweisungen zu Sicherheits- und Hygienemaßnahmen zu befolgen
- sorgsam mit der Einrichtung und der Ausstattung umzugehen und keine vorsätzlichen Schäden zu verursachen
- Personalausweis und Steuernummer mitzubringen, um eine einfache und vollständige Registrierung zu unterstützen
- zeitgerecht die Rezeption zu informieren, falls ein vorgemerakter Termin nicht wahrgenommen werden kann
- mit dem Gesundheitspersonal vertrauensvoll zusammenzuarbeiten
- erbrachte Leistungen sofort bei Rechnungserhalt zu bezahlen
- eventuelle Beschwerden für genossene Leistungen und Dienste zeitnah mitzuteilen

überprüft und aktualisiert

Bozen, Januar 2024

Dr. pharm Rambehescht Thuile

Geschäftsführerin

C.&R. Thuile GmbH / Srl
39100 Bozen/Bolzano, via Brennero – Straße 2D
MwSt.Nr./ P.I.: 03061750216

Gesundheitscharta
aktualisiert Januar 2024

C.&R. Thuile GmbH - DIENSTLEISTUNGS-/ GESUNDHEITSCHARTA

Carta dei servizi

Dr. med univ. Christian Thuile

Sanitätsdirektor

C.&R. Thuile S.r.l.

Via del Brennero, 2D

39100 Bolzano

Tel. 0471 1555000

E-mail: info@thuile.com

Web: www.thuile.com

Gentili Signore e Signori,

vi ringraziamo per averci inviato la vostra Carta della Salute. Siamo lieti di ottenere una visione completa delle attività della C.&R. Thuile GmbH, nonché dei servizi offerti e degli strumenti di controllo impiegati per garantire la massima qualità delle prestazioni sanitarie fornite.

La Carta della Salute stabilisce anche il vostro impegno nel tutelare i diritti e le esigenze di coloro che usufruiscono dei vostri servizi. Il vostro obiettivo è fornire un'offerta costantemente aggiornata in base agli ultimi progressi scientifici, consentendo ai nostri utenti di creare, insieme al vostro personale qualificato, l'offerta più adatta alla loro salute e benessere.

C.&R. Thuile GmbH / Srl
39100 Bozen/Bolzano, via Brennero – Straße 2D
MwSt.Nr./ P.I.: 03061750216

Gesundheitscharta
aktualisiert Januar 2024

C.&R. Thuile GmbH - DIENSTLEISTUNGS-/ GESUNDHEITSCHARTA

Carta dei servizi

Vi preghiamo di comunicarci i vostri suggerimenti per migliorare, le osservazioni e eventuali reclami in modo da poter reagire adeguatamente.

Vi ringraziamo per la vostra collaborazione.

Il Direttore Sanitario

Dr. med. univ. Christian Thuile

Capitolo I

Presentazione e Principi

Art. 1

C.&R. Thuile S.r.l.

La C.&R. Thuile S.r.l. è stata aperta nel marzo 2020 ed è registrata presso la Camera di Commercio della Provincia di Bolzano. (Numero di registro REA 228845 con Partita IVA 03061750216)

Art. 2

Obiettivi

La C.&R. Thuile S.r.l. contribuisce all'assistenza sanitaria della popolazione dell'Alto Adige. L'offerta è orientata a:

- Preservare la salute
- Prevenire le malattie
- Ripristinare la salute e la qualità della vita. Attraverso la collaborazione interdisciplinare di medici, infermieri, psicologi, nutrizionisti e terapeuti, si fornisce assistenza completa a persone malate e sane. La C.&R. Thuile S.r.l. collabora con altre strutture sanitarie e medici per completare l'offerta. Ci impegniamo costantemente per:
- Espandere l'offerta di servizi, sia per quanto riguarda le specializzazioni ambulatoriali che l'utilizzo di apparecchi diagnostici e terapeutici;
- Monitorare e verificare i risultati per raggiungere o mantenere gli standard di qualità pianificati per i servizi;
- Implementare tutte le migliorie organizzative necessarie per un servizio efficiente ed efficace;
- Puntualità nella fornitura dei servizi;

Carta dei servizi

- Garantire l'autodeterminazione e la libertà di scelta nella selezione del personale specializzato per un percorso diagnostico e terapeutico adeguato e per il mantenimento o il miglioramento del proprio stato di salute;
- Migliorare l'accesso ai servizi adeguando l'offerta alle effettive esigenze dei pazienti;
- Cortesia e attenzione nei rapporti interpersonali, sia da parte del personale medico che amministrativo;
- Facilitare lo scambio di informazioni con i pazienti e monitorare i risultati;
- Aggiornare, migliorare e mantenere l'attrezzatura tecnica e le strutture per garantire efficienza e sicurezza;
- Garantire il comfort degli ospiti durante il loro soggiorno nella nostra struttura.

Art. 3

Principi

I servizi sono erogati secondo i seguenti principi:

- Uguaglianza
- Imparzialità
- Continuità
- Libera scelta
- Adeguamento
- Partecipazione
- Efficienza ed efficacia
- Rispetto dei diritti di dignità e riservatezza.

La C.&R. Thuile S.r.l. è una struttura privata, non convenzionata con il sistema sanitario pubblico.

Art. 4

Contatti

Durante l'orario di ufficio nei giorni feriali dal lunedì al giovedì dalle 08:00 alle 13:00

Telefono: 0471 1555000 E-mail: info@thuile.com

Art. 5

Orari di apertura

La struttura sanitaria è raggiungibile telefonicamente nei giorni feriali dal lunedì al giovedì. Prenotazioni solo su appuntamento telefonico. Capitolo II La Struttura La C.&R. Thuile S.r.l. offre una struttura in cui è possibile praticare la medicina all'avanguardia scientifica e tecnologica. Un

Carta dei servizi

ambiente piacevole e sofisticato, un design moderno e funzionale abbelliscono il soggiorno nei nostri spazi.

Art. 6

Posizione

Il piano rialzato si trova allo stesso livello dell'ingresso principale e offre un accesso senza barriere.

Art. 7 Raggiungibilità e Parcheggio

La C & R. Thuile S.r.l. è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici. La stazione degli autobus e dei treni si trova nelle immediate vicinanze, con parcheggi pubblici presso la funivia del Renon e l'Hotel Mondschein per coloro che arrivano in auto possono raggiungere facilmente la struttura sanitaria.

Art. 8

La Struttura Sanitaria

Nella struttura sanitaria troverete una reception, una sala d'attesa con giornali, riviste e libri, 5 ambulatori e sale per terapie modernamente attrezzate e una sala per infusioni. La reception si trova all'ingresso del centro sanitario e offre i seguenti servizi: accoglienza e registrazione delle persone, informazioni sui servizi e tariffe, prenotazioni di servizi, rilascio di referti, fatturazione e incasso. Nella struttura sanitaria ci sono due bagni accessibili ai disabili, di cui uno con accesso senza barriere.

Art. 9

Progettazione Artistica

Opere d'arte e sculture di artisti locali contribuiscono al miglioramento della salute e del benessere dei pazienti e degli ospiti.

Capitolo III

Servizi e Prestazioni

Art. 10

Le Specializzazioni

La C.&R. Thuile S.r.l. offre servizi nei seguenti settori: Medicina generale con focus su:

- Prevenzione

Carta dei servizi

- Medicina nutrizionale
- Agopuntura
- Psicologia
- Oncologia di supporto
- Fitoterapia
- Naturopatia
- Medicina complementare
- Trattamenti delle allergie
- Fisioterapia
- Diagnostica di laboratorio
- Infusioni

Art. 11

Le Prestazioni

Oltre alle visite iniziali e di controllo nei settori sopra menzionati, vengono effettuati anche esami strumentali, vari trattamenti, terapie manuali e strumentali e prestazioni infermieristiche. I medici sono disponibili anche per consulenze e second opinion. Presso la C. & R. Thuile S.r.l. vengono offerti vari screening e check-up preventivi.

Art. 12

Prenotazioni

La prenotazione dei servizi può essere effettuata nei seguenti modi:

- Personalmente presso la reception
- Telefonicamente al numero 0471 1555000 Il servizio di prenotazione è disponibile nei giorni feriali dal lunedì al giovedì dalle 08:00 alle 13:00.

Se è necessario spostare o annullare una prenotazione, si prega di informare tempestivamente la reception, al più tardi 24 ore prima della data prevista. Le cancellazioni dell'ultimo minuto sono consentite solo per motivi validi. Se la fornitura di un servizio non è possibile, ad esempio a causa dell'imprevista assenza di un medico, sarete contattati immediatamente dal nostro personale per concordare tempestivamente una nuova data.

Art. 13

Fatturazione e Pagamento

Dopo la fornitura del servizio, riceverete presso la reception una fattura conforme alla legge. La fattura dovrebbe essere pagata possibilmente immediatamente al momento del ricevimento.

Carta dei servizi

Secondo le disposizioni di legge, le spese sanitarie sono detraibili dalle tasse se il pagamento avviene con mezzi di pagamento tracciabili (bancomat, carta di credito o bonifico bancario).

Capitolo IV

Standard di Qualità

La C.& R. Thuile S.r.l. si impegna a garantire standard di qualità adeguati che rispettino e proteggano i diritti dei pazienti. In particolare:

- **Comunicazione:** il personale è sempre aggiornato e a disposizione dei pazienti per sostenerli e informarli, garantendo massima trasparenza su accesso, servizi offerti, tariffe e questioni generali relative al funzionamento del centro sanitario.
- **Comfort e Igiene:** gli spazi della struttura sanitaria sono progettati e organizzati in modo che ai pazienti venga offerto un ambiente confortevole e pulito e siano garantiti gli spazi necessari per la fornitura dei servizi.
- **Dignità e Privacy dei Pazienti:** i dati personali e sensibili dei pazienti vengono conservati su supporto cartaceo e digitale. Le cartelle cartacee vengono conservate in archivi chiusi e sono accessibili solo a persone autorizzate e in casi giustificati. I dati conservati in formato digitale sono inseriti in sistemi informativi protetti da password e possono essere visualizzati e modificati solo da personale autorizzato in casi giustificati. Il personale è vincolato al segreto professionale. Le porte degli ambulatori rimangono chiuse durante la fornitura del servizio.
- **Ad ogni paziente in attesa di un servizio nella struttura sanitaria verrà assegnato un numero su richiesta esplicita, con il quale sarà chiamato dal personale sanitario.** In questo modo si evita la divulgazione di dati personali (nome del paziente). Il centro sanitario rispetta tutte le disposizioni in conformità al Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR 679/2016).
- **Professionalità, Precisione e Completezza:** i medici seguono costantemente il Codice Deontologico dell'Ordine dei Medici e garantiscono al paziente o al suo rappresentante legale informazioni chiare e complete sulla prevenzione, la procedura di diagnosi, la prognosi, la terapia e, se del caso, alternative diagnostiche e terapeutiche, rischi e complicanze prevedibili, nonché il comportamento atteso dal paziente durante il trattamento.
- **Formazione:** Il centro sanitario impiega personale medico e non medico qualificato che continua a formarsi costantemente attraverso corsi obbligatori dalla legge (CME - formazione medica continua) e attraverso formazioni continue per mantenere e sviluppare le competenze professionali necessarie. Sono garantite formazioni continue sulle prestazioni erogate dalla struttura sanitaria attraverso informazioni interne.
- **Efficienza (tempestività e puntualità):** La struttura sanitaria si impegna a garantire tempi di attesa brevi. La puntualità nell'utilizzo dei servizi è un valore che cerchiamo di rispettare. Tuttavia, a causa di eventi acuti imprevedibili, possono verificarsi tempi di attesa indesiderati. In questo caso, chiediamo comprensione. Se gli appuntamenti devono essere cancellati a causa di problemi tecnici o organizzativi, la struttura sanitaria si impegna a erogare il servizio entro sette giorni. Gli standard di qualità sono monitorati attraverso sondaggi regolari tra i pazienti e audit interni. Da noi la persona è al centro.

Carta dei servizi

Capitolo V

Diritti e Doveri dei Pazienti

Art. 15

Diritti dei Pazienti

I pazienti hanno il diritto a:

- Informazioni trasparenti sulla fornitura dei servizi (tempi di attesa, durata, costi, preparazioni necessarie).
- Informazioni adeguate e comprensibili sull'esecuzione di misure diagnostiche e terapeutiche.
- Consenso o rifiuto autonomo alla fornitura dei servizi previa informazione completa e preventiva.
- Ambiente pulito e sicuro
- Esecuzione dei servizi da parte di personale specializzato autorizzato e adeguatamente formato
- Rispetto della sfera intima
- Protezione dei dati personali
- Presentare proposte di miglioramento e reclami (tramite e-mail a info@thuile.com) Se desiderate una risposta o un feedback, vi verrà fornito entro 14 giorni.

Art. 16

Doveri dei Pazienti

- Si invita i pazienti e i visitatori della struttura sanitaria a mantenere un rapporto rispettoso con le altre persone.
- Adottare un comportamento responsabile
- Rispettare la privacy degli altri pazienti e visitatori
- Seguire le istruzioni sulle misure di sicurezza e igiene
- Trattare con cura le strutture e le attrezzature e evitare danni intenzionali
- Portare con sé documento di identità e codice fiscale per agevolare una registrazione semplice e completa
- Informare tempestivamente la reception se un appuntamento prenotato non può essere onorato
- Collaborare in modo fiducioso con il personale sanitario
- Pagare immediatamente i servizi erogati al ricevimento della fattura
- Comunicare tempestivamente eventuali reclami per i servizi e le prestazioni godute

Verificato e aggiornato Bolzano, gennaio 2024

Dott.ssa Rambehescht Thuile

C.&R. Thuile GmbH / Srl
39100 Bozen/Bolzano, via Brennero – Straße 2D
MwSt.Nr./ P.I.: 03061750216

Gesundheitscharta
aktualisiert Januar 2024

C.&R. Thuile GmbH - DIENSTLEISTUNGS-/ GESUNDHEITSCHARTA

Carta dei servizi

Amministratore Delegato

Dr. med univ. Christian Thuile

Direttore Sanitario