



Carta dei servizi

Medica Sud | Medicina del lavoro



Benvenuti il **Poliambulatorio Medica Sud** dove personale e Pazienti contribuiscono direttamente a costruire e determinare l'atmosfera che lo caratterizza.

Perché siamo convinti che i nostri gesti e i nostri comportamenti influiscano profondamente sul benessere, la salute e la qualità della vita delle persone di cui ci prendiamo cura.

La nostra guida sono i valori Clariane: vogliamo dare e ricevere FIDUCIA, incoraggiare l'INIZIATIVA e assumere RESPONSABILITÀ.

La nostra mission è prenderci cura delle persone, salvaguardandone la salute. A questo scopo Clariane ha costruito una vera e propria rete di servizi, che consentono di personalizzare il proprio piano di cura in base alle esigenze e necessità individuali, contestualizzate anche nello specifico territorio. In questo modo possiamo garantire:

- trasparenza e completezza di comunicazione;
- pieno rispetto di ogni essere umano e del suo ruolo nella comunità;
- un'attenzione sincera al rispetto delle scelte di vita e alla tutela dell'autonomia dell'individuo.

Abbiamo a cuore il benessere di tutti i nostri Pazienti. Ogni singolo operatore, altamente qualificato, è profondamente impegnato ad agire con professionalità, gentilezza, passione ed integrità. Siamo quindi sicuri che anche i visitatori riconoscano i diritti dello staff e ci auguriamo possano contribuire attivamente ad una comunicazione proattiva e partecipativa. Siamo a disposizione per conoscere le vostre aspettative e i vostri bisogni, per accogliere i vostri suggerimenti ed assumere le iniziative più adeguate, sempre con un obiettivo comune: il vostro benessere.

Gruppo Clariane



Indice

Benvenuti al Medica Sud	6
Il Poliambulatorio	6
Autorizzazione	6
Valori	7
Mission	7
La nostra attività	8
Prestazioni erogate	8
Tipologie di prestazioni	9
Accesso ai servizi	10
Orari e modalità d'accesso	10
Accettazione	10
Ritiro referti medici	10
Riconosci il nostro staff	11
Soddisfazione e Qualità	12
Questionario di Gradimento	12
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti	12
Garanzie di qualità	12
Il Mediatore	12
Informazioni utili	13
Come raggiungerci	13
Tutela della privacy	14
Tutela dei dati personali	14
Consenso Informato	14

Benvenuti al Medica Sud

Il Poliambulatorio

Il Poliambulatorio Medica Sud è una struttura sanitaria ambulatoriale privata che fa parte di Kormed, una rete della salute a 360°, dove competenza e professionalità si uniscono a un approccio umano e personalizzato, mettendo sempre la persona al centro di ogni percorso di cura. Kormed è uno dei brand di Clariane, gruppo europeo dedicato alla cura e alla qualità della vita, insieme a Korian, che rappresenta l'area dei servizi socio-sanitari.

Dal 1996 la struttura ha iniziato ad operare nel settore relativo alle attività di Sorveglianza Sanitaria e di Sicurezza sui luoghi di lavoro in relazione al D. Lgs. n° 81/2008 e successive modificazioni ed integrazioni.

La struttura può assicurare la piena attuazione delle norme vigenti in materia di salute nei luoghi di lavoro, attraverso il servizio di Medicina del Lavoro basato su corretti protocolli sanitari per gli accertamenti preventivi e periodici del personale e relativamente al rischio a cui questo è esposto.

Gli esami e le visite possono essere eseguiti sia all'interno della struttura sia presso le aziende, dove vengono effettuati esclusivamente da personale, dotato di apparecchiature tecnologicamente avanzate.



Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso il Poliambulatorio Medica Sud sono:

- **Fiducia:** agire in trasparenza rispettando gli impegni presi, prestando massima attenzione all'accoglienza e con un atteggiamento empatico, per permettere ad ogni Paziente e alla sua famiglia di affidarsi con serenità a chi si prende cura di lui;
- **Iniziativa:** operare in modo dinamico e propositivo, con curiosità e spirito d'iniziativa, cercando strade innovative per alimentare nelle persone quella vivacità necessaria per un efficace percorso di cure, svolgendo il proprio lavoro con il massimo della passione;
- **Responsabilità:** prendersi cura delle esigenze delle persone con professionalità e integrità, nel rispetto delle norme stabilite e attraverso azioni sostenibili sia dal punto di vista ambientale sia sociale, per poter offrire un'assistenza di qualità.



Mission

Il principio che guida il lavoro dei Poliambulatori Kormed è quello di offrire al Paziente, al centro del nostro impegno e del nostro interesse, le migliori risposte ai suoi bisogni, tempestivamente ed al passo con i tempi, con l'aggiunta dell'attenzione al suo benessere a 360 gradi.

Questa concezione è condivisa da tutto il personale, impegnato ad offrire un servizio qualificato e professionale, con un coinvolgimento costante.

In particolare gli ambulatori perseguono i seguenti obiettivi:

- soddisfare i bisogni e le aspettative di salute dei cittadini ponendo il Paziente al centro delle proprie attività cliniche ed assistenziali;
- garantire le migliori prestazioni di diagnosi e cura in termini di appropriatezza, efficacia, sicurezza e tempestività;
- improntare la gestione in modo efficace ed efficiente attraverso un utilizzo ottimale delle risorse messe a disposizione per la cura dei Pazienti.



L'organizzazione

La struttura organizzativa Medica Sud viene incontro alle esigenze specifiche di ogni singola azienda, con il minimo dispendio di tempo per il lavoratore e per l'azienda. I servizi offerti sono:

- accertamenti sanitari e sorveglianza;
- attività in materia di tutela della salute e sicurezza negli ambienti di lavoro.

Consulenza nell'ambito della Medicina del Lavoro

La struttura offre alle aziende consulenza per l'adempimento delle stesse alle disposizioni contenute nel Decreto Legislativo n° 81/2008, oltre che corsi di formazione in materia di Salute e Sicurezza nell'ambiente di lavoro rivolti sia ai datori di lavoro sia alle figure coinvolte dall'applicazione del decreto.

In particolare il servizio di consulenza offerto si articola in:

- impostazione di una corretta valutazione dei rischi connessi alle attività lavorative, all'ambiente di lavoro e relativa stesura del documento di valutazione dei rischi;
- individuazione delle misure di prevenzione e protezione necessarie per salvaguardare la sicurezza e la salute dei lavoratori;
- pianificazione e attuazione di un programma di prevenzione volto all'eliminazione/riduzione dei rischi interni;
- stesura del manuale della sicurezza, in conformità con il D. Lgs. n° 81/2008;
- supporto alla creazione di un efficace sistema di prevenzione e protezione interno.

Ulteriori servizi offerti nell'ambito della consulenza riguardano:

- progettazione di piani operativi di sicurezza (D. Lgs. n° 81/2008);
- consulenza aziendale per istruttoria autorizzazioni sanitarie;
- notifiche per nuovi insediamenti produttivi art. 48 DPR 303/56 (Allegato Regionale 9);
- autorizzazioni all'emissione di inquinanti in atmosfera D.P.R. 203/88 e indagini ambientali;
- certificati di Prevenzione Incendi;
- igiene degli alimenti piani di autocontrollo D. Lgs. 155/97 H.A.C.C.P.;
- valutazione del rumore D. Lgs. n° 81/2008 Titolo VIII - Cap. 2 - dall'art. 187 all'art. 198; dei limiti massimi di emissione in ambienti limitrofi ed abitativi ex Legge 447/95 e successive modifiche ed integrazioni;
- D.P.C.M. 215/99 determinazione dei requisiti acustici delle sorgenti sonore nei luoghi di intrattenimento danzante, di pubblico spettacolo e nei pubblici esercizi;
- formazione continua per datori di lavoro, dirigenti e preposti;
- formazione squadre antincendio;
- formazione squadre di primo soccorso DM 388/03;
- sistemi di qualità ISO 9001:2015;
- gestione ambientale ISO 14001;
- sistema di qualità OHSAS 18001:2007.



Attività in materia di tutela della salute e sicurezza negli ambienti di lavoro

Determinazione dei fattori microclimatici

Medica Sud offre alle aziende consulenza per l'adempimento delle stesse alle disposizioni contenute nel Decreto Legislativo n° 81/08, oltre che corsi di formazione in materia di Salute e Sicurezza nell'ambiente di lavoro rivolti a tutte le figure coinvolte dall'applicazione del Decreto. In particolare, i servizi offerti nell'ambito della sicurezza nei luoghi di lavoro riguardano:

- impostazione di una corretta valutazione di tutti i rischi connessi alle attività lavorative, all'ambiente di lavoro e relativa stesura del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR);
- individuazione delle misure di prevenzione e protezione necessarie per salvaguardare la sicurezza e la salute dei lavoratori;
- pianificazione e attività di un programma di prevenzione volto all'eliminazione e/o riduzione dei rischi interni;
- supporto alla creazione di un efficace sistema di prevenzione e protezione interno;
- consulenza aziendale per istruttoria autorizzazioni sanitarie;



- autorizzazioni all'emissione di inquinanti in atmosfera D.P.R. 203/88 e indagini ambientali;
- certificati di prevenzione incendi;
- igiene degli alimenti piani di autocontrollo D. Lgs. n° 155/97 H.A.C.C.P.;
- valutazione del rumore D. Lgs. n° 81/2008 Titolo VIII - Cap. 2 - dall'art. 187 all'art. 198; dei limiti massimi di emissione in ambienti limitrofi ed abitativi ex Legge n. 447/95 e successive modifiche ed integrazioni;
- determinazione dei requisiti acustici delle sorgenti sonore nei luoghi di intrattenimento danzante, di pubblico spettacolo e nei pubblici esercizi, D.P.C.M. n. 215/99;
- misurazione della concentrazione del Gas Radon in aria negli ambienti di lavoro;
- consulenza tecnico preventiva per istanza autorizzativa di videosorveglianza.

Servizio di prevenzione e protezione esterno

- esame preliminare della struttura organizzativa aziendale e delle attività;
- elaborazione del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) ai sensi del nuovo "Testo Unico in materia di sicurezza dei lavoratori D. Lgs. n° 81/2008".
Nell'ambito della valutazione dei rischi vengono in particolare affrontate e valutate le esposizioni a rischi lavorativi specifici (rischio rumore, rischio incendio, rischio chimico, rischio vibrazioni meccaniche, rischio stress lavoro correlato, etc.);
- predisposizione delle misure organizzative da integrare con le misure tecniche per l'eliminazione e l'attenuazione dei rischi sui luoghi di lavoro;
- gestione delle riunioni periodiche con il datore di lavoro, con il medico competente, con il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza e con l'esperto in organizzazione;
- assistenza all'azienda durante le verifiche delle autorità di controllo;
- impostazione di una corretta valutazione dei rischi comportati dalle varie attività lavorative e dall'ambiente di lavoro e relativa stesura del documento di valutazione dei rischi;
- individuazione delle misure di prevenzione e protezione necessarie per salvaguardare la sicurezza e la salute dei lavoratori;
- pianificazione e attività di un programma di prevenzione volto all'eliminazione e/o riduzione dei rischi interni.

Responsabile del servizio di prevenzione e protezione (R.S.P.P.)

- assunzione del ruolo di Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione esterno (R.S.P.P.) in possesso dei requisiti previsti D. Lgs. n° 81/2008;
- supporto tecnico al servizio di prevenzione e protezione;
- gestione e svolgimento dei compiti previsti ed assegnati al Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, svolgimento delle attività di consulenza nella redazione di tutta la documentazione prevista dalla normativa vigente in tema di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- svolgimento delle attività di supporto tecnico al Servizio di Prevenzione interno all'Azienda.

Sicurezza nei cantieri temporanei e mobili (Titolo IV del D.LGS. N° 81/2008)

- redazione del Piano di Sicurezza e Coordinamento (P.S.C.) per cantieri di costruzione



- e manutenzione di edifici, infrastrutture civili, impianti industriali e grandi opere;
- redazione di Piano Operativo di Sicurezza (P.O.S.) per ditte che svolgono attività in cantiere;
- redazione del fascicolo tecnico della costruzione;
- sopralluoghi in cantiere.

Formazione ed informazione dei lavoratori

- realizzazione e produzione di progetti di comunicazioni per i lavoratori, i dirigenti ed i preposti: procedure operative, comunicazioni aziendali in materia di sicurezza, piani per la segnaletica di sicurezza, avvisi e manuali;
- corsi di formazione personalizzati per settore di attività, affrontando molteplici tematiche: rischio chimico, movimentazione manuale dei carichi, videoterminali, valutazione dei rischi da agenti fisici, uso dei Dispositivi di Protezione Individuali (DPI), gestione delle emergenze antincendio e pronto soccorso, etc.;
- organizzazione e svolgimento di corsi di formazione, obbligatori per Legge D.Lgs. n° 81/2008:
 - corso di formazione generale e specifica dei lavoratori (Art. 37 D.Lgs. n° 81/2008) - (rischio basso - rischio medio - rischio alto);
 - corso di formazione R.S.P.P. Datore di Lavoro (rischio basso - rischio medio - rischio alto);
 - corso di formazione Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (R.L.S.);
 - corso di formazione per carrellisti;
 - corso di formazione per trattoristi;
 - corso di formazione teorico-pratico per lavoratori addetti alla conduzione di gru per autocarro;
 - corso di formazione per addetti a lavori in quota;
 - corso di formazione sul corretto uso ed utilizzo pratico dei Dispositivi di Protezione Individuali (DPI);
 - anticaduta di terza categoria e rischio di caduta dall'alto nei lavori in quota;
 - corso di formazione sul corretto uso ed utilizzo pratico dei Dispositivi di Protezione Individuali (DPI) di terza categoria;
 - corso di formazione per addetti alla prevenzione incendi, lotta antincendio e gestione delle emergenze;
 - corso di formazione per lavoratori e preposti addetti al montaggio, smontaggio e trasformazione di ponteggi;
 - corso di formazione per dirigenti;
 - corso di formazione per preposti.

Sicurezza antincendio (DM 10 Marzo 1998)

- realizzazione di piani e procedure per la gestione delle emergenze;
- assistenza durante le prove di evacuazione;
- pianificazione della segnaletica di sicurezza;
- assistenza allo svolgimento di esercitazioni antincendio.

HACCP - Igiene degli alimenti



- analisi dei cicli lavorativi e attività analitiche finalizzate alla sicurezza degli alimenti e la qualità dei processi;
- progettazione ed implementazione di sistemi di autocontrollo secondo i criteri H.A.C.C.P.;
- piani di campionamento per il monitoraggio dei “punti critici” in materia di sicurezza alimentare (tamponi di superficie, prelievo del prodotto alimentare, prelievo d’acqua ai sensi della L. n. 31/2001);
- attività di docenza per lo svolgimento di corsi di formazioni rivolti agli addetti alimentaristi (semplici, complessi, responsabile).



Accertamenti sanitari e sorveglianza sanitaria

La sorveglianza sanitaria è effettuata dal medico competente, nei casi previsti dalla normativa vigente, e comprende sia accertamenti preventivi intesi a constatare l'assenza di controindicazioni al lavoro cui i lavoratori sono destinati, ai fini della valutazione della loro idoneità che accertamenti periodici per controllare lo stato di salute dei lavoratori ed esprimere il giudizio d'idoneità.

I suddetti accertamenti comprendono sia esami clinici e biologici che indagini diagnostiche entrambi mirati alla valutazione del rischio e ritenuti necessari dal medico competente. Gli accertamenti sanitari preventivi e periodici consistono in esami di screening per alcol e droga e somministrazione di vaccini antinfluenzali, antitetanici, antiepatitici.

Accertamenti di 1° livello

- visita medica, con indagine anamnestica e valutazione chinesiológica;
- elettrocardiogramma con eventuale visita cardiologica;
- esame audiometrico tonale completo con esame otoscopico;
- spirometria con curva flusso-volume;
- esame ortottico (misurazione del virus);
- test psicoattitudinale (tempi di reazione ottici ed acustici).

Accertamenti di 2° livello

Gli accertamenti di II° livello sono per i lavoratori ai quali è stata evidenziata la necessità di ulteriori indagini diagnostiche, al fine di confermare o escludere la sussistenza di alterazioni o patologie inerenti l'idoneità lavorativa specifica:

- visite specialistiche (otorinolaringoiatrica, ortopedica, dermatologica, etc.);
- esami strumentali e laboratoristici (holter, ECG da sforzo, ecografie e risonanza magnetica).

Altri compiti cui il medico competente deve assolvere riguardano:

- sopralluogo igienico sanitario degli ambienti di lavoro almeno due volte l'anno;
- attività di formazione e informazione di cui agli artt. 36 e 37 del D.Lgs. n° 81/2008;
- consulenza per il servizio di pronto soccorso di cui all'art. 45 del D.Lgs. n° 81/2008;
- istruzione e aggiornamento sotto la propria responsabilità, per ogni lavoratore sottoposto a sorveglianza sanitaria di una cartella sanitaria;
- collaborazione con il datore di lavoro e con il Servizio di Prevenzione e Protezione per la valutazione del Rischio.



Modalità d'intervento

Per ciò che attiene le attività a valenza prevalentemente clinica (accertamenti sanitari preventivi e periodici corredati degli esami diagnostici strumentali e di laboratorio, predisposti in relazione alle mansioni specifiche dei lavoratori) la nostra organizzazione prevede quattro diverse tipologie di intervento.

VISITE MEDICHE E ACCERTAMENTI DIAGNOSTICI STRUMENTALI E DI LABORATORIO (ART. 25 COMMA 1 LETTERA B DEL D.LGS n° 81/2008) EFFETTUATE DIRETTAMENTE NELLE SEDI CENTRALI E PERIFERICHE DEI CLIENTI.

L'équipe di Medica Sud utilizzerà i locali adibiti dalla struttura ad infermeria, previa verifica dell'idoneità degli stessi a camera di medicazione sensi dell'Art.3 del Decreto Ministeriale del 28 luglio 1958 (in applicazione dell'art. 30 del DPR 303/56). Nella camera di medicazione o infermeria saranno da noi svolte le seguenti procedure pre-analitiche:

- accettazione, identificazione, verifica di idoneità al prelievo, registrazione del lavoratore afferente al Centro;
- esecuzione di prelievo venoso e/o raccolta in idonei contenitori di materiale biologico da esaminare.
- conservazione dei campioni biologici per tutta la durata dell'attività in frigo-termostati, in funzione delle indagini da effettuare, a temperature controllate;
- trasporto dei reperti biologici (sangue, urine, ecc.) in idonei frigotermostati professionali alla sede operativa del laboratorio Medica Sud.

Il trasporto dei reperti biologici avverrà in maniera tale da garantire l'affidabilità dei risultati e la protezione da eventuali contaminazioni biologiche. Per la raccolta e il trasporto dei prelievi il nostro laboratorio adotta un codice di autoregolamentazione che adempie alla Circolare n° 16 - Prot. 400.2/113.2/82/3193 del Ministero della Salute - "Spedizione e trasporto di materiali biologici deperibili e potenzialmente infetti", all'Art. 2 del D.M. del 7 novembre 1991, alla Circolare n° 3 dell' 8 maggio 2003 del Ministero della Salute e alla Circolare Assessorato Sanità Regione Puglia, n° 24/9241 dell'11 giugno 2003.

Qualora fosse necessario, la camera di medicazione può essere allestita dalla società stessa con le seguenti apparecchiature:

- lettino da visita;
- contenitore R.O.T. per la raccolta dei rifiuti sanitari Cod. CER 180103 (così come ridefiniti dal D.Lgs. 219/00 e classificati con numero ONU 3291) prodotti durante le operazioni di prelievo;
- armadietto farmaceutico provvisto di presidi adeguati alle esigenze di primo pronto soccorso (conforme al già citato D.M. del 28 luglio 1958);
- armadietto contenente il materiale monouso necessario all'attività svolta;
- arredo minimo funzionale (tavolo per le operazioni di scrittura, di diagnostica strumentale, sedie, etc.).

VISITE MEDICHE E ACCERTAMENTI DIAGNOSTICI STRUMENTALI E DI LABORATORIO (ART. 25 COMMA 1 LETTERA B DEL D.LGS 81/08) EFFETTUATE NELLE NOSTRE UNITÀ MOBILI DI RADIOLOGIA E MEDICINA DEL LAVORO PRESSO LE SEDI CENTRALI E PERIFERICHE DEI CLIENTI

L'Unità Mobile in locazione, regolarmente autorizzata dalla ASL BARI - SISP AREA METROPOLITANA - Prot. n. 112320/2024 del 09/09/2024 (art. 193 del T.U. Leggi Sanitarie R.D. del 17 luglio 1934 n° 1265, art. 89 del DPR del 13 febbraio 1964 n° 185) è dotata di gabinetto radiologico e di cabina audiometrica silente, nonché di ambiente attrezzato per le branche a visita, per la diagnostica strumentale e per i prelievi



ematocimici, assicuriamo la totale disponibilità per tutto lo svolgimento del servizio sanitario rilasciato dalla AUSL BA/4. - Prot. n° 4488/2005/5159 del 14 settembre 2005. La seconda è munita di nulla osta igienico sanitario rilasciato dalla AUSL BA con Prot. n° 178117/UO-9 del 3 ottobre 2007.

Lo stato di manutenzione delle Unità Operative Mobili con le relative scadenze è riportato su scheda, archiviata dal Responsabile del Servizio di trasporto con tutta la documentazione relativa all'Unità Operativa Mobile.

La manutenzione ordinaria e straordinaria dell'Unità Operativa Mobile è affidata ad Officine specializzate. Per quanto riguarda la gestione delle attrezzature elettromedicali presenti nell'Unità Operativa Mobile, il Responsabile di Settore utilizza il "Piano attività di taratura apparecchiatura", che consente di tenere sotto controllo il numero e lo stato di taratura/calibrazione di tutte le apparecchiature del servizio di Medicina del Lavoro. Sia la manutenzione ordinaria sia quella straordinaria di tali attrezzature viene affidata ad un'azienda esterna specializzata.

VISITE MEDICHE E ACCERTAMENTI DIAGNOSTICI STRUMENTALI E DI LABORATORIO (ART. 17, COMMA 1, LETTERA B DEL D. LGS. N° 81/2008) EFFETTUATE PRESSO LA SEDE OPERATIVA MEDICA SUD (VIA DELLA RESISTENZA 82 - BARI)

I lavoratori possono accedere al nostro Centro autonomamente con mezzi propri; la struttura è dotata di ampio parcheggio.

VISITE MEDICHE E ACCERTAMENTI DIAGNOSTICI STRUMENTALI E DI LABORATORIO (ART. 17, COMMA 1, LETTERA B) EFFETTUATE PRESSO LE SEDI DELLE NOSTRE STRUTTURE SERVENTI E PRESSO PARTNERS DISLOCATI SU TUTTO IL TERRITORIO NAZIONALE

Le modalità d'intervento potranno, di volta in volta, integrarsi o avvicinarsi, a richiesta, nel rispetto delle scadenze (trimestrale, semestrale, annuale, ecc.) per l'aggiornamento delle cartelle sanitarie e di rischio dei lavoratori sottoposti a sorveglianza sanitaria (Art. 25 comma 1 lettera c del D.Lgs n° 81/2008), dell'esecuzione delle visite mediche a richiesta del lavoratore, se la richiesta è correlata ai rischi professionali, dell'esecuzione delle visite mediche per specifico parere circa la concessione della flessibilità dell'astensione obbligatoria della maternità (ex art. 12 della Legge 53/2000).

Per agevolare i lavoratori turnisti dei nostri clienti, in particolari condizioni, è possibile organizzare una unità medica in grado di operare anche nei giorni festivi e prefestivi e durante i turni notturni.



Il Mediatore

In caso di controversie tra i Pazienti e la struttura è possibile rivolgersi ad un Mediatore, soggetto terzo che non ha alcun rapporto di dipendenza con Korian, in grado di risolvere in via amichevole le contese. Contattato su richiesta di Korian o dei Pazienti, il Mediatore deve sottostare a norme di indipendenza, imparzialità, neutralità e confidenzialità.

Il Mediatore ascolta i rispettivi punti di vista attraverso colloqui individuali o collettivi, per favorire la comprensione reciproca e stabilire una soluzione.

A differenza di un giudice che si pronuncia su una controversia, il ruolo del Mediatore Civile è di riallacciare il dialogo tra le due controparti, aiutandole a trovare un accordo. Le controversie possono riguardare:

- le prestazioni di servizi;
- l'esercizio dei diritti e delle libertà delle persone accolte;
- i problemi di vicinato tra una struttura e chi è insediato in prossimità di essa;
- i malfunzionamenti nell'organizzazione interna della struttura.

Sono invece escluse dall'ambito di competenza del Mediatore:

- le controversie o i conflitti tra i dipendenti dell'azienda;
- le controversie o i conflitti con i fornitori dell'azienda;
- i reclami che attivano le garanzie sottoscritte dall'azienda a titolo di responsabilità civile.

L'assistenza di un Mediatore può essere richiesta, a condizione di avere già effettuato un reclamo e/o una segnalazione presso la struttura e/o il Customer Care di Korian, nei seguenti modi:

- posta: scrivendo a Korian (via Cassala 22, 20143 Milano - C.A. Mediatore);
- sito web: compilando il modulo disponibile online nella sezione dedicata al Mediatore sul sito gruppo.korian.it;
- mail: scrivendo una mail all'indirizzo mediatore@korian.it.

I riferimenti del Mediatore sono riportati sul sito e sono disponibili presso le strutture del Gruppo. Per ogni altra informazione si rimanda alla Carta della Mediazione disponibile in struttura.



Tutela della privacy

Tutela dei dati personali

La Società Medica Sud S.r.l. soggetta a direzione e coordinamento da parte di Korian S.A. (di seguito "Società"), in qualità di titolare del trattamento delle Case di Cura e degli Ambulatori che gestisce, garantisce che il trattamento delle informazioni personali e particolari dei propri Pazienti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti. La Società tratterà infatti i dati personali e particolari degli interessati esclusivamente per gestire i rapporti amministrativi con i Pazienti ed i loro accompagnatori da un lato e per la cura del Paziente dall'altro. Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali del Paziente al personale addetto delle Case di Cura e degli Ambulatori (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni). Al momento della conclusione del rapporto contrattuale con la Società, l'interessato riceverà l'informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario. Per qualsiasi problematica legata alla privacy è possibile inviare una comunicazione a privacy@korian.it o inviare una segnalazione tramite il sito www.koriansanità.it.



Consenso Informato

Il Consenso Informato è l'atto attraverso il quale il Paziente esprime la propria decisione favorevole alla esecuzione di un trattamento sanitario, in maniera libera e non mediata da familiari od altri soggetti, dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibili e valide alternative terapeutiche al trattamento, secondo quanto reso evidente dalla ricerca scientifica e dal progresso delle conoscenze della tecnica e della tecnologia, configurandosi quale elemento che promuove e valorizza la relazione di cura e fiducia tra il Paziente e il medico.

Il Paziente può esprimere, analogamente e sulla base degli elementi fornitigli, il proprio rifiuto al trattamento (si parla in tal caso di dissenso informato al trattamento o revocare, comunque, ed in qualsiasi momento del percorso di cura intrapreso, un consenso precedente espresso).

In questa prospettiva si evince chiaramente il ruolo centrale che nella scelta consapevole assume l'informazione completa, chiara ed esaustiva; essa è da considerarsi, infatti, quale elemento essenziale del progetto terapeutico, sussistendo la sua necessità anche a prescindere dalla finalità del mero ottenimento del consenso.

Nel caso in cui il Paziente sia incapace d'intendere e di volere, temporaneamente o definitivamente, o nel caso di un Paziente minore, l'espressione del consenso va ricercata, previa adeguata informazione, presso gli aventi diritto quali l'Amministratore di Sostegno, il Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale secondo quanto stabilito dal Giudice Tutelare. Nei casi di assenza di tali figure di riferimento, l'informazione e la raccolta del Consenso Informato sarà data ai familiari/sottoscrittore del contratto che apporranno la firma ai fini di provvedere solertemente ad un determinato trattamento ed attiveranno il percorso di nomina dell'Amministratore di Sostegno.

Anche in tal caso, comunque, compatibilmente con la capacità di discernimento del Paziente, l'orientamento giurisprudenziale attuale prevede che il Paziente debba ricevere informazioni sulle scelte relative alla propria salute in modo consono alle sue capacità per essere messa nelle condizioni di esprimere la sua volontà. Resta fermo il concetto definito dallo "stato di necessità" (art. 54 c.p.), che autorizza il trattamento medico senza raccogliere il Consenso Informato, qualora sussista il pericolo di un danno grave ed imminente per la salute e la vita del Paziente e/o della collettività. La regolare firma del Consenso Informato deve essere successiva all'informazione, che deve avere le seguenti caratteristiche:

- completa;
- esauriente;
- comprensibile;
- aggiornata;
- libera da conflitti d'interesse.

Il Consenso Informato alla cura ed al trattamento dei dati sanitari viene raccolto all'ingresso del Paziente in struttura, dal medico (preferibilmente colui che effettua l'informazione o, comunque, da altro componente della stessa Unità Operativa) dopo conferma di esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento del Poliambulatorio ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso il Poliambulatorio.







Dove siamo

Poliambulatorio Medica Sud

Viale della Resistenza 82
70125 Bari

Via Antonio Violante 52/b
76121 Barletta



I nostri contatti

Telefono:

Bari: **080 5016721**

Barletta: **0883 031038**

Email: info.medicasud@kormed.it

