



Dienstleistungscharta

Carta dei servizi

ST. JOSEF Gesundheitszentrum Meran
Franz-Innerhofer-Straße 2/4
39012 Meran

ST. JOSEF Centro della Salute Merano
Via Franz Innerhofer 2/4
39012 Merano

Tel. 0473 864333
E-Mail: health@stjosef.it
Web: www.stjosef.it

Sehr geehrte Frau,
Sehr geehrter Herr

Sie lesen gerade unsere Dienstleistungscharta, die es Ihnen ermöglicht, mehr über die Aktivitäten des ST. JOSEF Gesundheitszentrums Meran zu erfahren.

Im Folgenden finden Sie eine Auflistung und Beschreibung der Ihnen zur Verfügung stehenden Dienstleistungen, der Ziele, die wir uns gesetzt haben, und der Kontrollinstrumente, die wir einsetzen, um die bestmögliche Qualität der angebotenen Gesundheitsdienstleistungen zu gewährleisten.

Die Dienstleistungscharta 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 ein zweifaches: einerseits wollen wir Ihnen unsere Tätigkeiten anschaulich darlegen, damit Sie die für Ihre Gesundheit und Ihr Wohlbefinden am besten geeigneten Angebote auswählen können, und andererseits wollen wir Ihnen zeigen, dass wir ständig bemüht sind, die Qualität unserer Arbeit zu verbessern.

Wir werden dafür sorgen, dass diese Charta zu einem dynamischen Instrument wird, das ständig überprüft und ergänzt wird.

Zu diesem Zweck bitten wir Sie dazu beizutragen, damit die Dienstleistungscharta zu einem Instrument des Dialogs mit Ihnen werden kann. Wir laden Sie ein, uns Ihre Vorschläge, Ihre Beobachtungen und eventuelle Beschwerden mitzuteilen.

Wir verpflichten uns, Ihnen zuzuhören und zu antworten, wann immer es notwendig ist.

Gentile Signora,
Egregio Signore

Sta leggendo la nostra Carta dei Servizi, che Le consentirà di conoscere meglio le attività del ST. JOSEF Centro della Salute Merano.

Di seguito vengono elencati e descritti i servizi a Sua disposizione, gli obiettivi che ci siamo preposti e gli strumenti di controllo che applichiamo, per garantire la migliore qualità possibile delle prestazioni sanitarie erogate.

La Carta dei Servizi definisce, inoltre, il nostro impegno per garantire la tutela dei diritti e delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi.

Quello che di proponiamo è un duplice obiettivo: da una parte illustrare in modo chiaro le nostre attività, per permetterLe di scegliere il percorso più adatto alle Sue esigenze di salute e benessere; dall'altra, testimoniarLe il costante impegno per migliorare la qualità del nostro lavoro.

Faremo in modo che questa Carta si trasformi in uno strumento dinamico, soggetto a continue verifiche ed integrazioni.

A tal fine, Le chiediamo di contribuire affinché possa diventare un mezzo di dialogo con Lei, invitandoLa ad offrirci i Suoi consigli e presentarci le Sue osservazioni ed eventuali reclami.

Ci impegniamo ad ascoltarLa e a risponderLe ogni volta in cui sarà necessario.

Wir helfen Ihnen gerne bei allen Fragen und Informationen, die Sie nicht in unserer Dienstleistungscharta finden.

Die aktualisierte Fassung der Dienstleistungscharta kann jederzeit auf unserer Website eingesehen werden.

Rimaniamo a disposizione per qualsiasi esigenza o informazione che Lei non trovi illustrata all'interno della nostra Carta dei Servizi.

La versione aggiornata della Carta dei servizi può essere consultata sempre sul nostro sito internet.

der Sanitätsdirektor / il Direttore Sanitario

Prof. Dr. med. univ. Alfred Königsrainer

Dienstleistungscharta Gesundheitszentrum

Kapitel I Vorstellung und Grundsätze

Art. 1 Die Deutschordensschwwestern

Das ST. JOSEF Gesundheitszentrum wurde 2022 eröffnet und wird von der Provinzleitung der Deutschordensschwwestern (OT) in Lana (eingetragen im Register der Juristischen Personen des Regierungskommissariat für die Provinz Bozen, Prot. Nr. 2125/IV Bereich), in Folge „Deutschordensschwwestern“ genannt, geführt. Die ersten Deutschordensschwwestern in Südtirol sind seit 1254 in Sterzing bezeugt, wo sie im dortigen Heilig-Geist-Spital arbeiteten. Das Leitbild des Ordens „Helfen und Heilen“ im Dienst an den alten und kranken Menschen wird mit Unterstützung vieler kompetenter Ärzt*Innen, Krankenpfleger*Innen, Therapeut*Innen und vielen anderen Mitarbeiter*Innen weitergetragen.

Art. 2 Ziele

Das ST. JOSEF Gesundheitszentrum trägt zur Gesundheitsversorgung der Bevölkerung in Südtirol bei. Das Angebot ist ausgerichtet, um

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

Durch interdisziplinäre Zusammenarbeit von Ärzten*Innen, Krankenpfleger*Innen, Therapeut*Innen und weiteren

Carta dei servizi Centro della salute

Capitolo I Presentazione e principi

Art. 1 Le Suore di Carità dell'Ordine Teutonico

Il ST. JOSEF Centro della Salute è nato nel 2022 ed è gestito dalla Provincia Italiana delle Suore di Carità dell'Ordine Teutonico di Lana (registrata nel Registro delle Persone Giuridiche del Commissariato del Governo per la Provincia di Bolzano, Prot. N. 2125/Area IV), di seguito denominata “Suore di Carità dell'Ordine Teutonico”. Le prime Suore di Carità dell'Ordine Teutonico sono documentate nel 1254 a Vipiteno dove lavoravano nell'Ospedale di Santo Spirito. La missione dell'Ordine „aiutare e guarire” al servizio degli anziani e dei malati viene portata avanti con il sostegno di molti medici, infermieri, terapisti e molti altri collaboratori competenti.

Art. 2 Obiettivi

Il ST. JOSEF Centro della Salute contribuisce all'assistenza sanitaria della popolazione in Alto Adige. L'offerta è orientata per

- mantenere la salute,
- evitare la malattia e
- ripristinare la qualità di vita.

La collaborazione interdisciplinare di medici, infermieri, terapisti ed altre figure sanitarie garantisce la cura e l'assistenza

Gesundheitsberufen werden kranke und gesunde Menschen ganzheitlich betreut.

Das ST. JOSEF Gesundheitszentrum arbeitet mit anderen Gesundheitseinrichtungen und Ärzt*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;
- zunehmende Integration der fachärztlichen, diagnostischen und therapeutischen Leistungen, damit die Patienten diese mit möglichst wenigen Zugängen in Anspruch nehmen können;
- 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;
- 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;

di persone malate e sane in modo olistico.

Il ST. JOSEF Centro della Salute collabora con altre strutture sanitarie e medici per completare l'offerta dei servizi.

Lavoriamo costantemente per

- potenziare l'offerta dei servizi, intesa sia come specialità ambulatoriali, sia come strumentazione diagnostiche ed apparecchiature a valenza terapeutica;
- integrare sempre di più le diverse attività specialistiche, diagnostiche e terapeutiche, per consentire ai pazienti di usufruire del maggior numero di prestazioni effettuando il minor numero di accessi;
- monitorare e rielaborare costantemente i risultati al fine di raggiungere e mantenere uno standard qualitativo di servizio, come programmato;
- promuovere tutti i miglioramenti organizzativi necessari per permettere l'erogazione di un servizio della massima efficienza ed efficacia;
- garantire la puntualità di erogazione dei servizi;
- difendere l'autonomia e la libertà di scelta nel selezionare il professionista più indicato al fine di intraprendere un percorso di diagnosi e cura che porti al mantenimento o miglioramento del proprio stato di salute;
- rendere le prestazioni sempre più accessibili, modulando l'offerta sulle reali esigenze del paziente;

- Höflichkeit und Aufmerksamkeit in den zwischenmenschlichen Beziehungen, sowohl seitens des medizinischen als auch des Verwaltungspersonals;
 - 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.
- assicurare cortesia e attenzione nel rapporto umano, sia da parte del personale sanitario, sia di quello amministrativo;
 - predisporre canali per favorire lo scambio di informazioni con gli utenti e monitorarne i risultati;
 - aggiornare, migliorare e mantenere ai massimi livelli di efficienza e sicurezza la dotazione tecnologica della struttura;
 - garantire il comfort degli ospiti durante la loro permanenza nella nostra struttura.

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

Das ST. JOSEF Gesundheitszentrum ist eine private, nicht mit dem öffentlichen Gesundheitssystem konventionierte Einrichtung.

Art. 4 Kontakte

Während der Bürozeiten von Montag bis Freitag, von 08:00 bis 18:00 Uhr:
Telefon: 0473 864333
E-Mail: health@stjosef.it

Art. 3 Principi

L'erogazione delle prestazioni avviene nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- eguaglianza
- imparzialità
- continuità
- diritto di scelta
- appropriatezza
- partecipazione
- efficienza ed efficacia
- rispetto dei diritti alla dignità e della riservatezza

Il ST. JOSEF Centro della Salute è una struttura privata non convenzionata con il servizio sanitario nazionale o provinciale.

Art. 4 Contatti

Durante gli orari d'ufficio dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 18.00:
Telefono: 0473 864333
E-mail: health@stjosef.it

Art. 5 Öffnungszeiten

Das Gesundheitszentrum ist an Werktagen von Montag bis Freitag, von 8 bis 18 Uhr geöffnet.
Änderungen oder Erweiterung der Öffnungszeiten werden auf der Homepage des Gesundheitszentrum bekanntgegeben.

Kapitel II Die Struktur

Die Deutschordensschwwestern stellen mit dem *ST. JOSEF Kur- und Pflegeheim Meran* (Seniorenwohnheim) eine Struktur bereit, in der Medizin auf dem neuesten Stand der Wissenschaft und der Technik betrieben werden kann.

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

Den Besuchern stehen im *ST. JOSEF Kur- und Pflegeheim Meran* eine

- gemütliche Bar: Montag bis Freitag von 07:30 bis 18:30 Uhr und Samstag von 10:00 bis 17:00 Uhr
- Mensana mit kulinarischen Köstlichkeiten: Montag bis Freitag von 12:00 bis 14:00 Uhr

zur Verfügung.

Art. 6 Lage

Das Gesundheitszentrum befindet sich im Hochparterre des *ST. JOSEF Kur- und Pflegeheim Meran*, Franz-Innerhofer-Straße 2/4, 39012 Meran (BZ).

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

Art. 5 Orari di apertura

Il Centro della Salute è aperto tutti i giorni feriali, dal lunedì a venerdì, dalle ore 8 alle ore 18.
Modifiche o estensioni agli orari di apertura sono pubblicati sulla homepage del centro della salute.

Capitolo II La struttura

Le Suore di Carità dell'Ordine Teutonico dispongono con la *ST. JOSEF Casa di Cura e Degenza Merano* (residenza per anziani) di una struttura che permette l'erogazione di una medicina all'avanguardia della scienza e della tecnologia.

Un ambiente piacevole e sofisticato, un design moderno e funzionale impreziosiscono il soggiorno nella nostra struttura.

Gli ospiti trovano nella *ST. JOSEF Casa di Cura e Degenza Merano*

- un accogliente Bar: aperto dal lunedì al venerdì dalle 07.30 alle 18.30 ed il sabato dalle 10.00 alle 17.00
- una Mensana con delizie culinarie: aperto dal lunedì al venerdì dalle 12.00 alle 14.00.

Art. 6 Ubicazione

Il Centro della Salute si trova al piano rialzato della *ST. JOSEF Casa di Cura e Degenza Merano*, via Franz Innerhofer 2/4, 39012 Merano (BZ).

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

In unmittelbarer Nähe des Gesundheitszentrums befindet sich der Gesundheitssprengel Meran des Südtiroler Sanitätsbetriebes.

**Art. 7
Parkplatz und Erreichbarkeit**

Das ST. JOSEF *Kur- und Pflegeheim* Meran verfügt über eine Tiefgarage mit 90 öffentlichen Stellplätzen und ist mit den öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar:

- Stadtbuslinien: 1, 3, 4
- Überlandbuslinien: 221, 225, 231, 240

**Art. 8
Das Gesundheitszentrum**

Im Gesundheitszentrum erwarten Sie einen Empfang (Reception), einen großzügig gestalteten Warteraum mit Zeitungen und Zeitschriften, 11 modern ausgestattete Ambulatorien und Therapieräume, einen Infusionsraum und einen zentralen Pflegestützpunkt.

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

- Empfang und Annahme der Personen
- Auskunft über Leistungen und Tarife
- Vormerkung von Leistungen
- Befundausgabe
- Rechnungsstellung und Inkasso

Im Gesundheitszentrum befinden sich zwei Toiletten, je eine für Frauen und Männer. Weitere Toiletten befinden sich in der Haupteingangshalle, zwei davon mit barrierefreiem Zugang. Im Vorraum zur Frauentoilette befindet sich zudem ein Wickeltisch.

Nelle immediate vicinanze del Centro della Salute si trova il distretto sanitario dell'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige.

**Art. 7
Parcheggio e raggiungibilità**

La ST. JOSEF *Casa di Cura e Degenza* Merano dispone di un garage interrato con 90 posti macchina pubblici ed è raggiungibile facilmente con i mezzi pubblici:

- Linee urbane: 1, 3, 4
- Linee interurbane: 221, 225, 231, 240

**Art. 8
Il Centro della Salute**

Il Centro della Salute dispone di un'accettazione (Reception), un'ampia sala di attesa con giornali e riviste, 11 ambulatori e sale di terapia modernamente attrezzati, una sala per infusioni ed un punto infermieristico centrale.

La Reception si trova all'ingresso del Centro della Salute ed offre i seguenti servizi

- accoglienza ed accettazione dei clienti
- informativa su prestazioni e tariffe
- prenotazione delle prestazioni
- consegna referti
- fatturazione ed incasso

Nel Centro della Salute ci sono due bagni, uno per donne e uno per uomini. Altri servizi igienici si trovano nell'atrio principale della struttura, due dei quali con accesso senza barriere. Nell'anticamera del bagno delle donne c'è un fasciatoio.

Art. 9
Künstlerische Gestaltung

Installationen von lokalen und internationalen Künstlern tragen zur Verbesserung von Gesundheit und Wohlbefinden von Patienten und Gäste im ST. JOSEF Kur- und Pflegeheim bei, ganz nach dem Motto: „Kunst ist Medizin für die Sinne“.

Kapitel III
Dienste und Leistungen

Art. 10
Die Fachbereiche

Im ST. JOSEF Gesundheitszentrum werden Leistungen in folgenden Fachbereichen angeboten:

- Allgemeine und Viszeralchirurgie
- Anästhesie und Schmerztherapie
- Augenheilkunde
- Chiropraktik
- Dermatologie
- Endokrinologie
- Ernährungsberatung
- Gastroenterologie
- Gynäkologie und Geburtshilfe
- Handchirurgie
- Hebammendienst
- Innere Medizin
- Kardiologie
- Naturheilkunde und Komplementärmedizin
- Nephrologie
- Neurologie
- Neuropsychologie
- Onkologie
- Orthopädie und Traumatologie
- Pädiatrie
- Physiotherapie
- Plastische Chirurgie
- Urologie und Andrologie

Art. 9
Design artistico

Le installazioni di artisti locali ed internazionali contribuiscono a migliorare la salute ed il benessere di pazienti ed ospiti della ST. JOSEF *Casa di Cura e Degenza*, secondo il motto: “l’arte è una medicina per i sensi”,

Capitolo III
Servizi e Prestazioni

Art. 10
Le specialità ambulatoriali

Nel ST. JOSEF Centro della Salute sono offerte prestazioni delle seguenti specialità

- Chirurgia Generale e Viscerale
- Anestesia e Terapia del dolore
- Oculistica
- Chiropratica
- Dermatologia
- Endocrinologia
- Consulenza alimentare
- Gastroenterologia
- Ginecologia e Ostetricia
- Chirurgia della mano
- Servizio Ostetrico
- Medicina Interna
- Cardiologia
- Medicina generale e complementare

- Nefrologia
- Neurologia
- Neuropsicologia
- Oncologia medica
- Ortopedia e Traumatologia
- Pediatria
- Fisioterapia
- Chirurgia Plastica
- Urologia e Andrologia

Die Namen der Ärzt*Innen, Therapeut*Innen und des Fachpersonals sowie deren Spezialisierungen sind im Internet unter www.stjosef.it veröffentlicht.

Art. 11 Die Leistungen

Neben Erst- und Kontrollvisiten in den oben genannten Bereichen, werden auch instrumentelle Untersuchungen, ambulante chirurgische Eingriffe, verschiedene Behandlungen, manuelle und gerätegestützte Therapien und krankenschweflerische Leistungen erbracht.

Die Ärzt*Innen stehen auch für Beratungsgespräche und Zweitmeinungen zur Verfügung.

Im ST. JOSEF Gesundheitszentrum werden verschiedene Vorsorgeuntersuchungen, Pakete und Check-ups angeboten.

Eine aktuelle Liste der Leistungen und der Vorsorgeuntersuchungen finden Sie auf der Homepage des Gesundheitszentrums.

Art. 12 Vormerkungen

Die Vormerkung der Leistungen kann auf folgende Weise erfolgen:

- persönlich an der Reception
- telefonisch unter der Nummer 0473 864333

Der Vormerkservice ist von Montag bis Freitag von 08:00 bis 12:00 Uhr und von 13:00 bis 18:00 Uhr verfügbar.

Wenn Sie es vorziehen, können Sie uns eine E-Mail mit Ihrer Anfrage schicken. Wir rufen Sie gerne zurück.

I nomi dei medici, dei terapisti del personale specializzato, così come le loro specializzazioni, sono consultabili in internet all'indirizzo www.stjosef.it.

Art. 11 Le prestazioni

Oltre alle prime visite e visite di controllo nelle branche sopra indicate si effettuano anche esami strumentali, interventi chirurgici ambulatoriali, trattamenti vari, terapie manuali e supportate da apparecchiature e prestazioni infermieristiche.

Il personale medico è disponibile anche per consulenze e second opinion.

Nel ST. JOSEF Centro della Salute sono eseguiti diversi check up e pacchetti di prestazioni.

Un elenco aggiornato delle prestazioni e dei check up è disponibile sulla homepage del Centro della Salute.

Art. 12 Prenotazioni

La prenotazione delle prestazioni può essere effettuata secondo le seguenti modalità:

- di persona alla Reception
- telefonticamente al numero 0473 864333

Il servizio di prenotazione è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 18.00.

Se preferisce, ci può inviare anche una e-mail con la Sua richiesta. La richiamiamo volentieri.

Wenn Sie eine Vormerkung verschieben oder absagen müssen, dann kontaktieren Sie bitte frühzeitig die Reception, spätestens aber 24 Stunden vor dem geplanten Termin.
Kurzfristige Terminabsagen sind nur aus dringenden Gründen gestattet.

Sollte eine Leistungserbringung, z.B. wegen unvorhergesehener Abwesenheit des Arztes/der Ärztin, nicht möglich sein, werden Sie unverzüglich von unseren Mitarbeiter*Innen kontaktiert, um zeitnah einen neuen Termin zu vereinbaren.

Art. 13 Rechnungsstellung und Bezahlung

Nach erbrachter Leistung erhalten Sie an der Reception eine gesetzeskonforme Rechnung.
Die Rechnung muss sofort bei Erhalt an der Reception beglichen werden.
Laut geltenden Bestimmungen sind Gesundheitsausgaben von der Steuer absetzbar, wenn die Zahlung mit „nachverfolgbaren“ Mitteln erfolgt.

Im Gesundheitszentrum werden dazu die gängigsten Karten akzeptiert:

- Bankomat
- Kreditkarte (Visa, Mastercard)

Kapitel IV Qualitätsstandards

Art. 14 Qualitätsstandards

Das Gesundheitszentrum verpflichtet sich, angemessene Qualitätsstandards zu gewährleisten, die die Rechte der Patienten respektieren und schützen. Im Besonderen:

Se avete bisogno di posticipare o cancellare una prenotazione, siete pregati di contattare la reception in tempo utile, ma almeno 24 ore prima dell'appuntamento previsto.
Le cancellazioni con breve preavviso sono permesse solo per motivi urgenti.

Se non è possibile erogare una prestazione, ad esempio a causa dell'assenza imprevista del medico, sarete contattati immediatamente dal nostro personale per fissare un nuovo appuntamento in tempo brevi.

Art. 13 Fatturazione e pagamento

Dopo l'erogazione della prestazione riceverete alla Reception und fattura conforme alla legge.
La fattura deve essere pagata immediatamente al ricevimento alla reception.
Secondo i regolamenti in vigore, le spese sanitarie possono essere detratte dalle imposte sul reddito delle persone fisiche se il pagamento è fatto con mezzi "tracciabili".
Nel Centro della Salute sono accettate le principali carte:

- Bancomat
- Carta di credito (Visa, Mastercard)

Capitolo IV Standard di qualità

Art. 14 Standard di qualità

Il Centro della Salute si impegna a garantire standard di qualità adeguati che rispettano e tutelano i diritti degli utenti. In particolare:

- 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 über die Zugangsmöglichkeiten, die angebotenen Dienstleistungen, die Tarife und allgemeine Fragen zu den Abläufen im Gesundheitszentrums gewährleistet ist.
- PATIENTENANNAHME:
Das Personal verhält sich höflich, zuvorkommend, kompetent und professionell.
- KOMFORT UND HYGIENE:
Die Räumlichkeiten des Gesundheitszentrums 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.
- COMUNICAZIONE:
Il personale è sempre aggiornato e a disposizione per assistere ed informare gli utenti, garantendo la massima trasparenza su modalità di accesso, prestazioni erogate, tariffari e domande generiche sugli aspetti operativi del Centro della Salute.
- ACCOGLIENZA:
Il personale si comporta con cortesia, sollecitudine, competenza e professionalità.
- COMFORT E IGIENE:
Lo spazio del Centro della Salute è disposto e organizzato in modo da accogliere l'utenza in ambienti comodi e puliti, rispettando gli spazi necessari per lo svolgersi delle attività.
- DIGNITA' E PRIVACY DEL PAZIENTE:
I dati personali e sensibili del paziente sono conservati in forma cartacea e digitale. Le pratiche cartacee sono conservate in appositi archivi protetti e accessibili al solo personale autorizzato e previo motivazioni giustificate. I dati conservati in forma digitale sono raccolti con sistemi informatici protetti da password, e consultabili solo da personale autorizzato previo motivazioni giustificate.

Il personale è vincolato a segreto professionale.
Gli ambulatori sono mantenuti chiusi durante l'erogazione della prestazione.

Jedem Patienten, der im Gesundheitszentrum auf eine Leistung wartet, wird eine Nummer zugewiesen, mit der er vom Gesundheitspersonal aufgerufen wird. So wird eine Weitergabe persönlicher Daten (Patientenname) vermieden.

Das Gesundheitszentrum befolgt alle Bestimmungen im Einklang mit der aktuellen Datenschutz-Grundverordnung (GDPR 679/2016); es wurde ein Data Protection Officer (DPO) ernannt, der an folgender E-Mail-Adresse kontaktiert werden kann:

privacy@deutschorden.it.

- PROFESSIONALITÄT, GENAUIGKEIT UND VOLLSTÄNDIGKEIT: Die Fachärzte 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 nichtärztliches 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 im Gesundheitszentrum erbrachten Leistungen durch interne Information gewährleistet.

A ciascun paziente in attesa di prestazione presso il Centro della Salute è assegnato un numero di chiamata per evitare la comunicazione di dati personali (nome del paziente).

Il Centro della Salute adotta tutte le direttive per essere in linea con la normativa sulla protezione dei dati in vigore (GDPR 679/2016); è stato nominato un Data Protection Officer (DPO), contattabile all'indirizzo e-mail privacy@deutschorden.it.

- PROFESSIONALITA', ACCURATEZZA E COMPLETEZZA: I Medici Specialisti mantengono costantemente un comportamento in linea il Codice Deontologico dell'Ordine dei Medici e garantiscono al paziente o al suo rappresentante legale un'informazione comprensibile ed esaustiva sulla prevenzione, sul percorso diagnostico, sulla diagnosi, sulla prognosi, sulla terapia e sulle eventuali alternative diagnostico-terapeutiche, sui prevedibili rischi e complicanze, nonché sui comportamenti che il paziente dovrà osservare nel processo di cura.
- FORMAZIONE: Il Centro della Salute si avvale di personale medico e paramedico qualificato e costantemente aggiornato grazie a corsi (ECM) previsti per legge e alle necessità per mantenere e sviluppare le competenze professionali. Sono inoltre garantiti costanti aggiornamenti sui servizi erogati all'interno della struttura.

- EFFIZIENZ (UNVERZÜGLICHKEIT UND PÜNKTLICHKEIT):
Das Gesundheitszentrum ist bestrebt, kurze Wartezeiten zu gewährleisten. Pünktlichkeit bei der Inanspruchnahme der Dienstleistungen ist ein Wert, den wir als grundlegend für unsere Qualitätsstandards erachten. Die Unverzüglichkeit spiegelt sich auch in der sofortigen Befundung bzw. Befundausgabe nach Leistungserbringung wider. Wenn Termine aufgrund technischer oder organisatorischer Probleme abgesagt werden müssen, setzt sich das Gesundheitszentrum den Qualitätsstandard, die Leistung innerhalb von 7 Tagen zu erbringen.

Die Qualitätsstandards werden durch regelmäßig durchgeführte Patientenbefragungen, interne Audits und interne Kontrollregister überwacht.

Um den Patienten in den Mittelpunkt der Aktivitäten zu stellen, werden in regelmäßigen Abständen Zufriedenheitsumfragen durchgeführt. An der Reception liegen Ideenkarten auf, um Verbesserungsvorschläge und Beschwerden mitzuteilen.

Kapitel V Rechte und Pflichten der PatientInnen

Art. 15 Rechte der Patient*Innen

- Patient*Innen haben das Recht auf
- transparente Informationen zur Leistungserbringung (Wartezeiten, Dauer, Kosten, notwendige Vorbereitungen)

- EFFICIENZA (TEMPESTIVITA' E PUNTUALITA'):
Il Centro della Salute si impegna a garantire tempi di attesa brevi. La puntualità nella fruizione del servizio è un valore che l'organizzazione intende come fondamentale per garantire qualità all'utenza. La tempestività si traduce anche nella refertazione e consegna immediata dei referti per tutte le prestazioni. Nel caso di annullamento di appuntamenti per problemi tecnici o organizzativi il Centro della Salute si pone come standard di qualità l'erogazione della prestazione entro 7 giorni.

Gli standard di qualità sono monitorati grazie a questionari periodicamente somministrati all'utenza, verifiche ispettive interne e registri interni di controllo.

In particolare, in ottica di mantenere il paziente al centro delle attività, vengono somministrati periodicamente questionari di soddisfazione per raccogliere le opinioni dell'utenza. Sono infine disponibili alla Reception moduli di reclamo-elogio-suggerimento.

Capitolo V Diritti e doveri dei pazienti

Art. 15 Diritti dei pazienti

- I pazienti hanno il diritto a
- informazioni trasparenti sull'erogazione di servizi (tempi di attesa, durata, costi, preparazioni necessarie)

- angemessene und verständliche Informationen über die Durchführung von diagnostischen oder 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,
 - freiwillige Teilnahme an Zufriedenheitsumfragen,
 - Einbringung von Verbesserungsvorschlägen und Beschwerden (mittels an der Reception aufliegenden Ideenkarten oder per E-Mail an health@stjosef.it) und
 - falls eine Antwort bzw. Rückmeldung erwünscht, diese innerhalb von 14 Tagen zu erhalten.
- Informationen adäquate e comprensibili sull'esecuzione di misure diagnostiche o terapeutiche
 - consenso o il rifiuto autodeterminato all'erogazione delle prestazioni dopo il completo e preventivo consenso informato,
 - un ambiente pulito e sicuro,
 - esecuzione delle prestazioni da parte di personale autorizzato e adeguatamente formato,
 - rispetto della privacy,
 - protezione dei dati personali
 - partecipazione volontaria alle indagini di soddisfazione
 - sottoporre proposte di miglioramento o reclami (tramite le schede idee disponibili alla Reception o via e-mail a health@stjosef.it) e
 - qualora richiesta una risposta o un riscontro, riceverlo entro 14 giorni.

Art. 16 **Pflichten der Patient*Innen**

- Patient*Innen und Besucher*Innen des Gesundheitszentrums werden ersucht,
- mit anderen Personen einen respektvollen Umgang zu führen,
 - 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,

Art. 16 **Doveri dei pazienti**

- Pazienti ed ospiti del Centro della Salute sono pregati di
- interagire con le altre persone in modo rispettoso,
 - comportarsi in modo responsabile,
 - rispettare la privacy degli altri pazienti e dei visitatori,
 - seguire le istruzioni sulle misure di sicurezza e di igiene,
 - trattare gli arredi e le attrezzature con cura e non causare alcun danno intenzionale,
 - portare la carta d'identità e il codice fiscale per facilitare la registrazione,

- zeitgerecht die Reception zu informieren, falls ein vorgemerker 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.
- informare la Reception in tempo utile su un appuntamento non può essere mantenuto,
 - collaborare con il personale sanitario in modo fiducioso,
 - pagare le prestazioni erogate immediatamente al ricevimento della fattura,
 - comunicare prontamente eventuali reclami per le prestazioni ed i servizi goduti.

Meran, Januar 2023

Merano, gennaio 2023

Sepp Haller
Direktor / Direttore

Alfred Königsrainer
Sanitätsdirektor / Direttore Sanitario