



**Salute 2000 s.r.l.**

Via Grandi, 10 - 60027 - Osimo (AN)

tel. 0717302251 - Fax 071732455 - n° verde 800.626.000

www.salute2000.it - E-mail: info@salute2000.it

C.F. - P. IVA 02018580429 Reg. Imp. C.C.I.A.A. n. AN-2000-15869 - n. R.E.A. 155505



Certificazione UNI EN ISO 9001:2015 n.9122.SA20



## ***CARTA DEI SERVIZI SANITARI***

### ***Indice***

<b><i>Sezione I:</i></b>	<b><i>Presentazione della Salute 2000 srl</i></b>
<b><i>Sezione II:</i></b>	<b><i>Informazioni generali</i></b>
<b><i>Sezione III:</i></b>	<b><i>Politica per la Qualità</i></b>
<b><i>Sezione IV:</i></b>	<b><i>Orari e Prezzi</i></b>
<b><i>Sezione V:</i></b>	<b><i>Meccanismi di tutela e verifica</i></b>

**Sezione I:****Presentazione della Salute 2000 srl**

Ragione Sociale: Salute 2000 srl

Capitale Sociale: € 10.329,14

Anno di costituzione: 2000

Iscrizione alla Camera di Commercio di ANCONA: Registro Imprese C.C.I.A.A. n. AN-2000-15869 - n. R.E.A. 155505.

Ambito geografico d'azione: Regione Marche (prevalentemente)- centro Italia

Sede legale ed operativa: Via Grandi n. 10 - 60027 OSIMO (AN)

Superficie circa 270 mq

*L'ambito principale di attività riguarda la fornitura di servizi di sorveglianza sanitaria alle aziende ai sensi del Dlgs 81/08 e successive modificazioni. Per corrispondere sempre meglio alle esigenze del cliente l'azienda intrattiene stretti rapporti di collaborazione con alcuni fornitori qualificati (laboratori analisi, professionisti del settore, consulenti).*

*Nuovo settore d'attività è l'ambulatorio medico polispecialistico attivo dal 2003, e la progettazione e realizzazione di corsi di formazione.*

*La forza commerciale della Salute 2000 srl è fondata sulla capacità di soddisfare in tempi brevi le necessità della propria clientela, fornendo servizi di alta qualità, avvalendosi di personale altamente specializzato, a prezzi accessibili in linea con i principali concorrenti.*

*Grazie alla elevata flessibilità ed adattabilità della propria struttura l'azienda è in grado di fornire sulla base delle richieste della propria clientela servizi altamente personalizzati sia presso la propria sede che presso quella del cliente.*

*Di fondamentale importanza in azienda è pertanto il processo di analisi dei dati forniti dal cliente, indispensabile per fornire un servizio adeguato alle necessità del cliente, anche per gli importanti risvolti medico legali che l'attività di sorveglianza sanitaria aziendale comporta.*

**Storia e profilo aziendale**

*La Salute 2000 srl, pur essendo di recente costituzione, è in realtà una naturale evoluzione societaria, per esigenze amministrative, dell'attività professionale di alcuni professionisti medici operanti fin dal 1984 nel campo della Medicina del Lavoro, ed è pertanto a tale data che si deve far risalire effettivamente l'attività nel settore specifico.*

*Tali professionisti sono al momento attuale i principali consulenti della Salute 2000 srl e, pur essendo ai fini del presente manuale considerati fornitori di servizi, sulla loro attività si basa l'attività della Società.*

*Dal 2003 è inoltre attivo il Poliambulatorio Medico Specialistico autorizzato.*

**Organizzazione**

La struttura organizzativa generale di Salute 2000 srl è descritta nel seguente organigramma:



A tutti i collaboratori sono attribuite, in funzione delle specifiche mansioni, precise responsabilità per l'assolvimento delle quali sono messi a disposizione adeguati mezzi.

Si riporta qui di seguito un sintetico mansionario delle principali figure aziendali.

**Amministratore Unico.**

Ha la massima autorità e responsabilità dell'azienda e del Sistema Qualità aziendale.

Dispone delle risorse per il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Ha piena autorità e si assume la responsabilità del servizio fornito alla clientela.

Ha la responsabilità di:

- ricercare nuovi sbocchi commerciali per i servizi erogati dall'azienda;
- individuare le aspettative implicite ed esplicite del cliente;
- gestire l'attività per la preparazione dei listini delle tariffe applicate
- programmare ed organizzare le attività svolte dall'azienda;
- valutare ed approvare le necessità di formazione e di motivazione del personale;
- definire la politica della qualità aziendale;
- individuare gli obiettivi di qualità dell'azienda e verificarne il grado di raggiungimento.
- gestire l'immagine aziendale (pubblicità e partecipazione ad eventi);
- eseguire il riesame periodico del Sistema Qualità aziendale.

**Responsabile Servizio Gestione Qualità (RSGQ)**

RSGQ, nello svolgimento delle proprie funzioni, risponde unicamente e direttamente all'Amministratore.

RSGQ è responsabile di elaborare ed aggiornare, sulla base delle politiche di qualità societarie, il Sistema Qualità aziendale.

A RSGQ è affidato il compito di verificare che il Sistema Qualità venga applicato in tutte le attività aziendali che concorrono alla realizzazione della qualità del servizio offerto.

In particolare:

- mantiene conforme il Sistema Qualità alla norma di riferimento;
- elabora ed aggiorna il Manuale della Qualità e le procedure relative al Sistema Qualità aziendale;

- *provvede, in collaborazione con SEG, alla distribuzione del Manuale, delle Procedure e di tutti i documenti di qualità;*
- *promuove la diffusione, all'interno dell'Azienda, della conoscenza del Sistema Qualità;*
- *pianifica ed esegue in collaborazione con gli altri Valutatori le Verifiche Ispettive Interne;*
- *promuove azioni preventive, finalizzate a prevenire il verificarsi di non conformità;*
- *promuove azioni correttive finalizzate a migliorare la qualità e a risolvere problemi ad essa relativi;*
- *identifica e registra ogni problema relativo alla qualità, mediante un'opportuna gestione delle non conformità;*
- *riferisce a DIR, tenendolo aggiornato sullo standard qualitativo e concordando interventi particolari qualora si rendessero necessari;*
- *coopera con DIR per i riesami del Sistema Qualità;*
- *contribuisce alla definizione ed al miglioramento degli standard della documentazione;*
- *gestisce l'archivio Aziendale relativo alla documentazione di Qualità inerente il Sistema Qualità della Salute 2000 srl.*
- *informa l'Amministratore di eventuali scostamenti dalle politiche qualitative, dagli indirizzi societari e dal Sistema Qualità prefissati, riscontrati nella gestione del Sistema Qualità;*
- *rappresenta l'Azienda nei confronti di Clienti o Enti di controllo, per gli aspetti attinenti il Sistema Qualità aziendale.*
- *Gestione e pianificazione dell'addestramento, della formazione e dei rapporti con il personale*

### **Segreteria (SEG)**

*Risponde gerarchicamente alla DIR ed a RSGQ ed ha diretta responsabilità nella:*

- *Gestione amministrativa e contabile dell'Azienda*
- *Gestione dei contratti di acquisto e dei pagamenti ai fornitori*
- *Consulenza nella valutazione dei fornitori*
- *Supervisione e gestione dei collaboratori esterni*
- *Supervisione alle attività di manutenzione e sicurezza*
- *Organizzazione pratica delle attività formative e loro rendicontazione*
- *Gestione dei fornitori esterni di servizi*
- *Supervisione degli impianti e dei macchinari*
- *Gestione attività di controllo*

### **Responsabile Medico (RM)**

*Collabora con DIR nella definizione delle strategie commerciali ed inoltre è direttamente responsabile della:*

- *Supervisione e coordinamento della acquisizione nuovi clienti e loro valutazione*
- *Supervisione dalla gestione dei rapporti con i clienti in essere*
- *Supervisione degli ordini e delle forniture (verso il cliente)*
- *Gestione dei reclami dei clienti*
- *Supervisione campagne pubblicitarie e promozionali*
- *Supervisione fornitori acquisiti*
- *Supervisione approvvigionamenti*

### **Dirigente Sanitario Poliambulatorio (DS)**

*Collabora con DIR nella definizione delle strategie commerciali relative al poliambulatorio ed inoltre è direttamente responsabile dell'organizzazione tecnico-sanitaria del Poliambulatorio di Via Grandi n. 10 – Osimo.*

### **Responsabile Formazione (RF)**

*Collabora con DIR nella definizione delle strategie commerciali relative all'attività formativa ed inoltre è direttamente responsabile, in collaborazione con SEG, dell'organizzazione dell'attività formativa svolta presso la sede di Via Grandi n. 10 – Osimo o presso la sede del cliente.*

### **Servizi Forniti (sottolineate le attività attualmente attivate):**

- ogni attività e servizio di carattere sanitario o sociosanitario, nonché consulenza ed organizzazione nell'interesse di terzi per ogni iniziativa del settore;
- prestazioni e servizi di assistenza sanitaria e infermieristica;
- progettazione, organizzazione e gestione di servizi di prevenzione infortuni, igiene del lavoro, igiene ambientale;
- smaltimento rifiuti, igiene alimentare ed igiene edilizia;
- progettazione, organizzazione e gestione di servizi sanitari privati e di enti o associazioni ed aziende;
- svolgimento di pratiche burocratiche-amministrative connesse ai servizi prestati;
- progettazione, organizzazione e gestione di servizi informatici;
- organizzazione e gestione di attività di riabilitazione, di igiene e cura della persona;
- gestione in proprio e per conto terzi di analisi e ricerche chimiche, fisiche e biologiche;
- commercializzazione di prodotti ed articoli di pertinenza sanitaria e connessi di servizi prestati;
- assunzione di mandati con o senza deposito, agenzie di rappresentanza, di commissionaria, di concessionaria di detti servizi o altri aventi finalità analoghe o affini e complementari;
- organizzazione e gestione di attività culturali e ricreative;
- progettazione, organizzazione e gestione di servizi di arbitraggio per privati, enti, assicurazioni ed aziende;
- consulenza e gestione di servizi sanitari assicurativi e di tutela di rischi professionali e non e di rischi ambientali;
- progettazione, organizzazione e gestione di impianti ed attrezzature di prevenzione sanitaria e smaltimento rifiuti industriali e non.

*Per la realizzazione dei predetti scopi sociali la società si avvale di consulenti e professionisti esterni.*

### **Modalità di accesso**

*È obbligatorio fissare l'appuntamento per qualsiasi prestazione, sia presso la sede del cliente che presso il Poliambulatorio Salute 2000.*

*La prenotazione può essere effettuata anche telefonicamente negli orari di apertura della segreteria della Salute 2000 srl. Se trattasi di visita di Medicina del Lavoro la prenotazione deve essere fatta dall'amministrazione della ditta in cui lavora il dipendente e, se trattasi di visita preassuntiva, occorre una richiesta scritta che precisi le generalità del dipendente e la mansione a cui deve essere adibito.*

*Una volta concordato l'orario di visita verrà inviato in sede ditta una mail di conferma dell'appuntamento preso.*

*In caso di visita presso la sede della ditta, il medico si reca in ditta all'orario concordato ed esegue in loco tutte le prestazioni.*

*In caso di visita presso il Poliambulatorio il cliente deve presentarsi puntuale all'appuntamento concordato.*

*In caso di visita presso il Poliambulatorio, se trattasi di minore, è necessario che sia accompagnato da un genitore oppure che la richiesta di visita sia vistata da uno dei genitori. In casi particolari, a da valutare a discrezione del Medico Competente, può essere prevista la televisita con collegamento tramite Skype.*

*Per accedere a qualsiasi **prestazione di Medicina del Lavoro** il dipendente deve presentarsi munito di:*

- ✓ Documento d'identità;
- ✓ Richiesta visita se visita preassuntiva (vistata da un genitore se minorenne);
- ✓ Eventuale documentazione clinica rilevante;
- ✓ Ogni accertamento richiesto in caso di precedenti visite.

*All'accettazione, se trattasi di prima visita, viene compilata la sezione anagrafica della cartella clinica su supporto cartaceo e l'inserimento dei dati stessi nel sistema informatico dell'Istituto (il tutto nel rispetto della Legge sulla Privacy) e quindi il dipendente viene accompagnato in visita dal Medico.*

*La visita ed ogni altro accertamento è gratuito per il dipendente e sarà fatturato successivamente alla ditta presso cui lavora. Nel caso vengano richiesti accertamenti il dipendente viene informato del fatto e consigliato di rivolgersi ove più opportuno, previo rilascio di prescrizione scritta.*

*Per la richiesta di organizzazione di eventi formativi occorre distinguere se trattasi di **eventi ECM** (per personale sanitario) o **eventi formativi per lavoratori**. In entrambi i casi occorre richiedere alla segreteria l'apposito modulo, diverso per i due tipo di evento, e sulla base di quando richiesto sarà redatto un preventivo di spesa. Per eventi formativi già previsti nel programma annuale di formazione (disponibile on line), sarà sufficiente l'invio del modulo di iscrizione sempre disponibile on line.*

L'Amministratore Unico, con l'emissione della dichiarazione di seguito riportata, stabilisce la Politica per la Qualità della Salute 2000 srl, gli impegni e gli obiettivi per i quali è responsabile.

Detto documento è conosciuto e condiviso da tutto il Personale ed è esposto in Azienda in modo tale che sia visibile anche ai Clienti e Fornitori che fanno visita all'Azienda.

<p><b>Visione</b> Cosa stiamo costruendo insieme</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vogliamo essere, nell'ambito dei servizi sanitari per aziende e privati, il punto di riferimento per la Qualità e la Sicurezza.</li> </ul>	
<p><b>Missione</b> Cosa offriamo e perché esistiamo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutelare i nostri clienti fornendo una serie di servizi tali da soddisfare le loro esigenze e tutelare la loro esigenza di adempimento della normativa vigente.</li> <li>• Moralizzare il mercato con l'eliminazione di prestazioni inutili o non proporzionate alla reale entità delle esigenze del cliente.</li> <li>• Valorizzare e migliorare la qualità dell'ambiente di lavoro delle aziende dando supporto e stimolo al miglioramento continuo delle procedure di formazione ed informazione sui rischi aziendali.</li> </ul>	
<p><b>I valori chiave</b> Etica intesa come</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• integrità morale</li> <li>• imparzialità verso il cliente</li> <li>• onestà professionale</li> <li>• chiarezza con se stessi.</li> <li>• lealtà verso l'azienda</li> </ul> <p>Qualità intesa per</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dare valore aggiunto al cliente e superare le sue aspettative</li> <li>• guadagnare una solida immagine di serietà e di elevata affidabilità</li> <li>• operare per un continuo miglioramento ed allargamento della notorietà della Salute 2000 srl</li> <li>• cogliere nuove opportunità</li> <li>• svolgere un servizio di pubblica utilità, a tutto vantaggio della collettività</li> <li>• migliorare la qualità dei comportamenti nella vita e nel lavoro.</li> </ul> <p>Efficacia ed Efficienza intese quali valori per</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• essere più competitivi</li> <li>• realizzare pienamente le potenzialità professionali e personali</li> <li>• decretare il successo proprio e della Salute 2000 srl</li> <li>• ottenere prestazioni superiori</li> <li>• conquistare credibilità e reputazione</li> </ul>	
<p><b>Obiettivi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidare il servizio reso dalla Salute 2000 srl</li> <li>• Sviluppare nuovi settori d'azione</li> <li>• Potenziare l'assistenza al cliente</li> <li>• Conseguire maggiore managerialità e crescita professionale</li> </ul>	

L'Amministratore Unico

**Orari**

L'orario di apertura del Poliambulatorio Salute 2000 di via Grandi n. 10 – Osimo (zona IKEA) è dalle 8 alle 12.30 e dalle 15 alle 20, esclusivamente previa prenotazione telefonica con la segreteria.

**Prezzi**

I prezzi sottoscritti devono ritenersi validi per singole prestazioni di Medicina del Lavoro, in quanto il prezzo praticato alle diverse ditte può variare per convenzioni con le organizzazioni di categoria o in considerazione del contenuto economico globale del rapporto con la ditta.

- *Visita annuale ambienti di lavoro ai sensi art. 25 c.1-l D.Lgs 81/08* € 55.00/85.00
- *Relazione annuale ai sensi art. 25 c.1-i e art. 40 c.1 D.Lgs 81/08* € 70.00/110.00
- *Visita preventiva o prima visita compresa redazione cartella* € 31.00
- *Visita periodica* € 24.00
- *Audiometria* € 16.50
- *Spirometria* € 16.50
- *Ogni altra prestazione (riunioni, relazioni, ecc) su base oraria con un minimo di fatturazione di ore una* € 55.00
- *Trasferte in altra sede*
  - *Viaggio ed operatività locale, comprese le prestazioni di sorveglianza sanitaria e di consulenza verbale eventualmente eseguite in loco, esclusa eventuale relazione scritta di consulenza da redigere al rientro, su base oraria,* € 55.00
  - *Indennità di trasferta, se previsto pernottamento, per notte* € 100.00
  - *Rimborso a piè di lista spese trasferimento (tariffe ACI se con auto propria) e soggiorno.*
- *Poliambulatorio: i prezzi sono fissati da ogni Medico specialista in accordo eventualmente con la struttura sanitaria di appartenenza se dipendente. Si prega richiedere l'informazione specifica alla Segreteria.*
- *Eventi formativi: da definire preventivo personalizzato per ogni evento in base alle necessità espresse (sede, tipo di docenza, personale di segreteria, ecc.)*



*La Salute 2000 srl ha attivato tutte le modalità possibili per comunicare efficacemente con il cliente. Telefono di rete fissa, numero verde, cellulare, SMS, fax, e-mail, Skype, Telegram, WhatsApp. L'orario di apertura della segreteria ore 8-12.30 e 15-20, permette la più ampia possibilità di contatto. In particolare:*

- a) Per il servizio di Medicina del Lavoro la documentazione relativa al servizio consultabile dalla direzione aziendale viene salvata in una cartella utente sul sito [www.salute2000.it](http://www.salute2000.it) nella apposita sezione riservata, consultabile mediante accesso con user e password dedicate;*
- b) quesiti, gestione di contratti o ordini e relativi emendamenti vengono accettati in qualsiasi momento ed in particolare all'atto della revisione periodica del protocollo di sorveglianza sanitaria;*
- c) i reclami del cliente vengono accettati sul sito web, per telefono e per iscritto e registrati in apposita tabella informatica contenente il nome del cliente, la data del reclamo, l'analisi del problema, le azioni correttive intraprese e l'esito delle stesse; annualmente viene inoltre inviato assieme alla RELAZIONE ANNUALE;*
- d) La Salute 2000 srl effettua indagini sulla soddisfazione del cliente come previsto del Manuale della Qualità. A tale scopo utilizza come strumenti di misura il modulo QUESTIONARIO DI GRADIMENTO presente sul sito web e che viene normalmente inviato a tutti i clienti del servizio di medicina del lavoro contestualmente alla relazione annuale con frequenza annuale vengono analizzate le informazioni fornite dai Questionari al fine di:
  - intraprendere azioni migliorative e in particolare valutare la qualità del servizio sotto gli aspetti relazionali e organizzativi/logistici,*
  - esprimere una valutazione oggettiva delle prestazioni dei fornitori.**
- e) Il Responsabile della Qualità (RSGQ) o suo delegato effettua interviste telefoniche alle ditte nuove acquisite al fine di verificarne la soddisfazione.*