

# Carta Servizi

## SOMMARIO

<b>1. La carta servizi</b>	<b>Pag. 2</b>
<b>2. Blue Health Center e Reale Group</b>	<b>Pag. 2</b>
<b>3. I principi fondamentali</b>	<b>Pag. 3</b>
<b>4. Diritti e doveri dell'utente</b>	<b>Pag. 5</b>
<b>5. Struttura e servizi</b>	<b>Pag. 6</b>
<b>6. Standard di qualità</b>	<b>Pag. 7</b>
<b>7. Orari</b>	<b>Pag. 8</b>
<b>8. Contatti</b>	<b>Pag. 8</b>

## 1. LA CARTA SERVIZI

In questo documento, Blue Health Center Srl, quale struttura sanitaria, presenta gli standard operativi e qualitativi che intende garantire nell'erogazione dei propri servizi.

Si tratta di un documento che permette di conoscere la nostra struttura sanitaria, i servizi sanitari che offriamo, gli obiettivi e gli strumenti di controllo che ci siamo prefissi per erogare un servizio sanitario di qualità. La Carta Servizi è uno strumento di condivisione e tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi.

L'obiettivo che questo documento si pone è duplice:

- illustrare dettagliatamente i servizi di natura sanitaria che Blue Health Center offre all'utente per metterlo in condizioni di scegliere il servizio a Lui più idoneo.
- testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi sanitari offerti, obiettivo per raggiungere il quale ci sarà di prezioso aiuto la collaborazione degli utenti nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

Questo è il primo passo per la realizzazione del nostro progetto nel quale il paziente, con i suoi suggerimenti, reclami o osservazioni, riveste il ruolo di primo attore.

Pertanto, la Carta dei servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni.

## 2. BLUE HEALTH CENTER E REALE GROUP

Blue Health Center, società di Reale Group, nasce nel 2023 come poliambulatorio digitale con l'obiettivo di migliorare l'accessibilità ai servizi per la salute e il benessere dei pazienti attraverso un'esperienza personalizzata e potenziata dal digitale. Viene costituita con l'ambizione di rappresentare una delle prime esperienze di poliambulatorio totalmente digitale nel panorama sanitario italiano.

Per il tramite di una innovativa piattaforma tecnologica, raggiungibile tramite il sito [www.qurakare.com](http://www.qurakare.com) Blue Health Center *orienta, organizza ed eroga* le cure per i suoi utenti, offrendo un servizio di sanità digitale che mira ad identificare e affrontare i bisogni sanitari (*orientamento*), semplificare la gestione delle informazioni e il supporto nella gestione di tutti i bisogni di salute di una famiglia (*organizzazione*), facilitare l'accesso ai servizi sanitari digitali e fisici/tradizionali (*erogazione*).

La piattaforma tecnologica di Blue Health Center consente di:

- **Costruire un ecosistema aperto** che attrae e aggrega soluzioni di salute digitale facilitando l'interazione tra attori esterni e asset interni



- **Offrire un unico punto di accesso ai servizi di salute digitale**, rappresentando per gli utenti un interlocutore preferenziale e di fiducia per la gestione delle tematiche inerenti alla salute;
- **Proporre servizi integrati, modulari, personalizzati** agli utenti a cui si rivolge;
- **Portare a scala l'innovazione**, integrando nuove soluzioni in un'offerta salute trasversale e completa;
- **Valorizzare i dati lungo tutta la catena del valore**, per migliorare le performance dell'ecosistema nel suo complesso.

Blue Health Center è stata costituita al fine di presidiare il mercato dei servizi sanitari in modo consistente, con l'obiettivo di:

- **Offrire ai suoi utenti l'accesso a servizi sanitari di valore**, ad integrazione e supporto di quanto previsto dal Sistema Sanitario Nazionale;
- **Rispondere alle rinnovate esigenze degli utenti** che sempre più richiedono un'esperienza digitale, semplice, personalizzata;
- **Adottare un approccio data driven** per incrementare l'efficacia del servizio e della gestione della relazione con gli utenti.

Pur valorizzando l'approccio *digital first*, trattandosi di servizi di natura sanitaria l'obiettivo è di proporli in un'ottica di *digital with human touch* che faccia leva sulle opportunità offerte dai canali digitali, ma allo stesso tempo preservi il contatto umano, in particolar modo nelle interazioni con gli operatori sanitari.

Blue Health Center è stata autorizzata all'esercizio dell'attività sanitaria tramite provvedimento autorizzativo n. 104/16 del 28 novembre 2023 emesso dalla Divisione Servizi e Commercio – Servizio Attività Economiche e di Servizio – SUAP – Comparto Sanità della Città di Torino.

All'interno di Blue Health Center la Dott.ssa Valentina Bonansone opera in qualità di Direttore Sanitario.

### 3. I PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi e i valori che hanno ispirato la Carta dei Servizi e che Blue Health Center intende rispettare sono:

- **ACCESSIBILITÀ E TRASPARENZA**

Impegno ad erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari. I costi delle prestazioni sono quelli indicati sulla piattaforma in sede di prenotazione.



- **AFFIDABILITA'**

Intesa come capacità di adeguare con continuità e coerenza le azioni, i comportamenti ed il servizio alle necessità degli utenti.

- **APPROPRIATEZZA**

Impegno a fornire prestazioni sanitarie adeguate, valutate in termini di efficacia (per il paziente), validità tecnico scientifica ed impatto gestionale (definizione delle risorse disponibili e delle modalità con le quali le stesse vengono combinate) al fine di ottimizzare gli interventi nell'ambito dei processi diagnostici e terapeutici.

- **CENTRALITÀ DEL PAZIENTE**

L'organizzazione pone al centro delle sue azioni l'utente al fine di soddisfarne le aspettative, nelle sue diverse dimensioni.

Si garantisce al paziente-utente il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni sanitarie e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.

- **CONTINUITÀ**

Impegno a garantire l'erogazione dei servizi e l'attuazione dei programmi in modo continuativo, regolare e senza interruzioni, nell'osservanza delle modalità operative e degli orari del servizio.

- **DIRITTO DI SCELTA**

Impegno a garantire all'utente il diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle indagini diagnostiche o trattamenti proposti dai sanitari e di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio, secondo le normative vigenti.

- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Eliminare gli sprechi e le inefficienze organizzative e gestionali, assegnando ai singoli settori la responsabilità del raggiungimento degli obiettivi ed attivando forme concrete di verifica dei comportamenti aziendali. I servizi sono erogati ottimizzando e razionalizzando le risorse disponibili per il raggiungimento di elevati standard in termini di qualità, affidabilità e tempestività.

- **EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'**

Nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.

Sono garantite ai pazienti-utenti uguali opportunità di accesso alle prestazioni sanitarie, nel rispetto dei diritti e della dignità della persona. Il diritto alla differenza viene garantito e tutelato e ogni possibile causa di discriminazione impedita.



- **INNOVAZIONE**

L'organizzazione mira ad offrire sempre soluzioni innovative ed in continua evoluzione, in modo da soddisfare le esigenze degli utenti, che mirano ad un'esperienza efficace, semplice, personalizzata e digitale.

- **PARTECIPAZIONE**

La partecipazione del paziente è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica sulla qualità del servizio fruito.

- **STANDARD DI QUALITA'**

L'organizzazione si impegna a garantire l'erogazione dei servizi secondo i più alti standard di qualità, promuovendo azioni e percorsi orientati al miglioramento continuo. Il miglioramento continuo della qualità dei servizi è perseguito anche tramite la compilazione di questionari di gradimento/indagini sulla soddisfazione, oltre che dalla verifica del rispetto degli standard prefissati e dal controllo e vigilanza della Direzione Sanitaria con verifiche interne.

#### 4. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

Il paziente ha diritto:

- Di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- Di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente i medici che lo hanno in cura.
- Di ottenere dal medico che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi. In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.
- Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.
- Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

Il paziente è invitato:

- A tenere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri, con la volontà di rispettare e collaborare con i medici.



## 5. STRUTTURA E SERVIZI

Blue Health Center offre ai suoi utenti l'accesso ad una piattaforma digitale all'interno della quale poter fruire direttamente di una serie di servizi di natura sanitaria:

### TUO DOTTORE

Un medico di Medicina generale consultabile 24/7 (su prenotazione o real time) in Televisita per supportare e indirizzare l'utente nella gestione delle problematiche di salute (risoluzione dei problemi e/o identificazione dell'iter diagnostico o terapeutico corretto).

Le Televisite non costituiscono, né possono essere considerate un'alternativa, a servizi sanitari di urgenza e/o emergenza. In caso di urgenza e/o emergenza, l'utente è tenuto a chiamare il numero 118 o il numero 112 o recarsi presso un servizio di Pronto Soccorso.

### TELEVISITE SPECIALISTICHE

Un servizio di Televisite specialistiche, con la possibilità di ricevere referti, diagnosi e prescrizioni.

Le specialità mediche disponibili sono:

Allergologia  
Cardiochirurgia  
Cardiologia  
Chirurgia generale  
Dermatologia  
Ginecologia  
Medicina generale  
Neurologia  
Neuropsichiatria  
Oftalmologia  
Ortopedia  
Otorinolaringoiatria  
Pediatria  
Pneumologia  
Urologia

Le Televisite non costituiscono, né possono essere considerate un'alternativa, a servizi sanitari di urgenza e/o emergenza. In caso di urgenza e/o emergenza, l'utente è tenuto a chiamare il numero 118 o il numero 112 o recarsi presso un servizio di Pronto Soccorso.



## PROGRAMMI DI PROMOZIONE DELLA SALUTE PERSONALIZZATI

Il servizio prevede l'accesso ad un questionario anamnestico per l'elaborazione di un percorso di cura personalizzato.

### 6. STANDARD DI QUALITÀ

Gli standard di qualità sono *livelli attesi di qualità del servizio* all'utenza, di cui la struttura sanitaria, si fa carico per assicurarne il rispetto a garanzia degli obiettivi dichiarati. In particolare, Blue Health Center S.r.l., anche in considerazione della natura digitale dei servizi prestati, si impegna a realizzare miglioramenti sugli aspetti della qualità percepita da parte dell'utente/paziente in relazione alle prestazioni erogate, ossia gli aspetti rilevati e direttamente percepiti o vissuti dagli utenti nell'ambito di un servizio.

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Tempestività prenotazione Televisita Tuo Dottore (immediata)	Tempo tra richiesta e Televisita Tuo Dottore immediata	Entro 2 ore dalla ricezione della richiesta
Tempestività prenotazione Televisita Tuo Dottore ( <i>su appuntamento</i> )	Tempo tra richiesta e Televisita Tuo Dottore con appuntamento	Entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta
Tempestività prenotazione Televisita specialistica	Tempo tra richiesta e Televisita specialistica con appuntamento	Entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta
Pubblicazione dei piani di promozione della salute	Tempo di pubblicazione dei piani	Entro 7 giorni lavorativi dalla compilazione dei questionari

Gli standard di qualità sono presidiati grazie ad azioni di monitoraggio sistematiche, questionari di soddisfazione puntualmente somministrati all'utenza, verifiche ispettive interne e registri interni di controllo.

È possibile presentare reclami, segnalazioni ed elogi attraverso i form disponibili sulla piattaforma e i canali che Blue Health Center mette a disposizione degli utenti (per dettagli si rimanda alla sezione 8).



## 7. ORARI

Blue Health Center offre l'accesso alla piattaforma [www.qurakare.com](http://www.qurakare.com) 24 ore su 24. All'interno, tutte le funzionalità sono sempre accessibili e fruibili da parte dell'utente. Le prestazioni sanitarie offerte da Blue Health Center per il tramite della piattaforma [www.qurakare.com](http://www.qurakare.com) vengono erogate secondo i seguenti orari:

### TUO DOTTORE

Il servizio è disponibile h 24, 7 giorni su 7 e accessibile direttamente dalla piattaforma richiedendo una Televisita immediata o su appuntamento.

### TELEVISITE SPECIALISTICHE

Il servizio è disponibile dalle 08.00 alle 20.00 e accessibile direttamente dalla piattaforma su appuntamento.

### PROGRAMMI DI PROMOZIONE DELLA SALUTE PERSONALIZZATI

Il servizio è accessibile direttamente sulla piattaforma 24 ore su 24.

## 8. CONTATTI

Blue Health Center S.r.l. garantisce la possibilità per l'utente/paziente di presentare osservazioni, chiedere chiarimenti e sporgere reclamo a seguito di disservizi, atti o comportamenti che lo stesso ritenga lesivi dei propri diritti. Tali osservazioni, richieste di chiarimento e/o reclami sono presentati a Blue Health Center - Area Qualità, per il mezzo mail all'indirizzo [segnalazioni@bluehealthcenter.it](mailto:segnalazioni@bluehealthcenter.it) oppure via PEC all'indirizzo [bluehealthcenter@pec.bluehealthcenter.com](mailto:bluehealthcenter@pec.bluehealthcenter.com).

L'Area Qualità di Blue Health Center riceve le osservazioni, richieste di chiarimento o i reclami, provvede a dare risposta al cittadino nel termine indicativo di 15 giorni e predisponde, se del caso, l'attività istruttoria interna.

