

## Dienstleistungscharta

In diesem Dokument stellt die Direktion der Mountain Clinic die Struktur und Funktionsweise des Ambulatoriums für Gebirgsmedizin von Eurac Research dar, in dem Bestreben das Recht auf Gesundheitsversorgung zu gewährleisten.

Unser Ziel ist es, allen Bürgern und Bürgerinnen, die sich aktiv an der ständigen Qualitätssteigerung unserer Dienstleistungen beteiligen wollen, eine Möglichkeit zu geben, die Funktionsweise des Ambulatoriums zu kontrollieren. Mit dieser Dienstleistungscharta legen wir die Leistungsstandards des Ambulatoriums fest, definieren seine Ziele und weisen auf die spezifischen Rechte der Nutzer und Nutzerinnen hin.

- Über uns
- Mission
- Räumlichkeiten
- Organisation
- Angebotene Leistungen
- Allgemeine Informationen und Leistungen
- Reklamation und Mitbestimmung

## Über uns

Die Mountain Clinic wurde vom Institut für Alpine Notfallmedizin von Eurac Research eingerichtet, um die Gesundheit von Menschen zu verbessern, die sich in den Bergen oder in großer Höhe aufhalten. In der Mountain Clinic ist ein spezialisiertes Fachteam aus Forschenden, Ärzten und Ärztinnen mit fundierter klinischer und wissenschaftlicher Erfahrung in den Bereichen der Höhen- und Bergmedizin und der Wissenschaftsvermittlung tätig. Die angebotenen Leistungen der Mountain Clinic erfolgen in enger Zusammenarbeit mit dem Südtiroler Sanitätsbetrieb und unterstützen dessen Präventions-, Diagnose- und Therapieinitiativen.

## Mission

Unser Anspruch ist es, höhenmedizinische Gesundheitsdienstleistungen auf angemessene und zeitnahe Weise anzubieten.

Unsere Arbeit stützt sich dabei auf folgende Leitprinzipien: Freiheit, Universalität, Partizipation und Beachtung der persönlichen Bedürfnisse der Nutzer und Nutzerinnen.

Die Personen, die sich wegen ihrer Gesundheit an uns wenden, stehen von der Aufnahme bis zum Ende der medizinischen Behandlung im Mittelpunkt des organisatorischen Prozesses unseres Ambulatoriums. Die Grundsätze und institutionellen Leitlinien der Mountain Clinic richten sich vorrangig daran, ein hohes Betreuungsniveau zu gewährleisten und eine professionelle und respektvolle Beziehung zu den Menschen aufzubauen. Durch eine angemessene Ausbildung der Fachkräfte und eine periodische Anpassung der internen Prozesse und Arbeitsabläufe verfolgen wir das Ziel, jede Person individuell zu betreuen. Etwa indem sichergestellt wird, dass die Leistungen zu den für die Nutzer und Nutzerinnen günstigsten Uhrzeiten angeboten werden.

Die Professionalität der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die erstklassigen Techniken und Dienstleistungen, die kurzen Wartezeiten, das hohe Niveau der Medizintechnik und die komfortablen Räumlichkeiten tragen dazu bei, die gesetzten Ziele zu erreichen: Innovation bei den angebotenen Dienstleistungen, Prävention und Effizienz. Darüber hinaus garantiert das gesamte Personal unter der Koordination des sanitären Leiters ein Höchstmaß an Sicherheit bei der Behandlung und der medizinischen Versorgung.

Unsere Dienstleistungen beruhen auf dem Grundsatz der Gleichheit. Wir unterscheiden nicht nach Geschlecht, ethnischer Zugehörigkeit, Sprache, Herkunft, Religion und politischer Meinung. Wir garantieren einheitliche Dienstleistungen und Behandlungen unabhängig von den persönlichen und sozialen Hintergründen. Die Mountain Clinic akzeptiert und würdigt die Rechte jeder Person und ist bestrebt ihre Gesundheit als integralen Bestandteil der Betreuungsleistungen zu schützen.

Unsere Qualitätskriterien:

- wir gewährleisten einheitlichen Zugang zu den Gesundheitsdiensten;
- wir garantieren die technische Qualität der Leistungen;
- wir garantieren gut organisierte Abläufe;
- wir garantieren die Sicherheit des Personals und der Nutzer und Nutzerinnen;
- wir würdigen die Professionalität der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen;
- wir garantieren die Rechte und die Zufriedenheit aller Nutzer und Nutzerinnen.

## Struktur

Die Räumlichkeiten der Mountain Clinic befinden sich in der Hypatiastraße 2 in Bozen, Italien. Sie sind auch für Menschen mit Behinderungen leicht zugänglich, äußerst funktionell, komfortabel ausgestattet und in voller Übereinstimmung mit den geltenden Vorschriften gestaltet.

## Organisation

Vor der Visite informieren unsere Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen

- über die in der Einrichtung angebotenen Dienstleistungen;
- wie man Zugang zu den Diensten erhält;
- wie die Befunde abgeholt werden können;
- zum Datenschutz und zu den angebotenen Gesundheitsdiensten;
- über Präventionsmöglichkeiten;
- über die Kosten der Dienstleistungen und Zahlungsmodalitäten.

Das Personal wird sich um die Annahme und um die Registrierung der persönlichen Daten in der Verwaltungssoftware kümmern. Den Nutzern und Nutzerinnen werden außerdem eine Broschüre der Einrichtung, die Dienstleistungs-Charta und ein Fragebogen über die Zufriedenheit ausgehändigt.

### Öffnungszeiten

Das Ambulatorium ist von Montag bis Freitag von 9.00 bis 17.00 Uhr geöffnet.

Das Verwaltungspersonal ist von Montag bis Freitag von 9.00 bis 12.00 Uhr erreichbar.

E-Mail: [mountain.clinic@eurac.edu](mailto:mountain.clinic@eurac.edu)

Tel. +39 0471 055177

### Personal

Die Mountain Clinic hat mit allen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen einen Arbeitsvertrag oder einen freien Dienstvertrag abgeschlossen. Eine persönliche Akte enthält jeweils die erforderlichen Unterlagen für die Ausübung der jeweiligen Tätigkeit innerhalb des Ambulatoriums. Sie beinhaltet die persönlichen Daten und Berufsbezeichnungen aller im Gesundheitsbereich tätigen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die Eigenerklärung zur Vereinbarkeit, die Berufszulassung, die Versicherung, den Dienst- oder Arbeitsvertrag und die Einverständniserklärung zur Datenverarbeitung.

Während der Arbeitszeiten tragen alle Fachkräfte des Ambulatoriums ein Namensschild, außerdem hilft eine Pinnwand mit Fotos den Nutzern und Nutzerinnen, das Personal zu erkennen.

## Angebotene Leistungen

Das Ambulatorium bietet folgende Dienstleistungen an:

- 1) fachärztliche Untersuchung, bestehend aus Anamnese, körperlicher Untersuchung, und eventueller Verschreibung therapeutischer oder verhaltenstherapeutischer Maßnahmen oder weiterer Untersuchungen;
- 2) kardiorespiratorischer Belastungstest bei Hypoxie;
- 3) zusätzliche instrumentelle Untersuchungen (Pulsoxymetrie, Elektrokardiogramm, Ultraschall).

## Allgemeine Informationen und Leistungen

### Zugang zu den Dienstleistungen

Die Leistungen der Mountain Clinic können entweder privat oder über den Südtiroler Sanitätsbetrieb in Anspruch genommen werden. In jedem Fall ist es notwendig, eine Einverständniserklärung zur Datenverarbeitung zu unterzeichnen.

Um über den Südtiroler Sanitätsbetrieb zuzugreifen, wird eine hausärztliche Verschreibung oder die Überweisung durch einen anderen Dienst des Sanitätsbetriebes benötigt. Der Termin muss über das Sekretariat der Mountain Clinic vereinbart werden. In diesem Fall fällt nur eine Selbstkosten-Beteiligung (Ticket) an.

Als Privatanutzer oder Privatanutzerin ist keine Überweisung erforderlich, die Anmeldung erfolgt über das Sekretariat der Mountain Clinic. Auf die gleiche Weise kann der Termin storniert werden; wenn dies mindestens 48 Stunden vor dem vereinbarten Termin geschieht, werden keine Kosten berechnet.

### Verarbeitung personenbezogener und sensibler Daten

Bei der Aufnahme informiert das Sekretariat über die Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß den Datenschutzrichtlinien und dem betreffenden Gesetz (Art. 13 der Datenschutz-Grundverordnung – Verordnung (EU) 2016/679-GDPR) und holt die Zustimmung ein. Ohne Einverständniserklärung zur Datenverarbeitung ist es nicht möglich, auf die Dienste zuzugreifen. Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Sekretariat stehen für alle Auskünfte im Zusammenhang mit dem Datenschutz zur Verfügung. Es ist jederzeit

möglich, die Zustimmung zur Datenverarbeitung mittels eines vorgegebenen Verfahrens zu widerrufen.

### **Einwilligung nach Aufklärung**

Das medizinische Personal ist gesetzlich verpflichtet, detaillierte, klare und verständliche Informationen über Krankheiten und therapeutische Indikationen zu geben. Jeder Nutzer und jede Nutzerin muss in der Lage sein, sich bewusst für oder gegen eine Behandlung zu entscheiden, gegebenenfalls mit der nötigen Unterschrift.

Außerdem muss er oder sie das Einverständnis für die jeweiligen diagnostischen Leistungen abgeben, auch hier mit Unterschrift, wo dies erforderlich ist. Auch in diesem Fall wird das Personal vorab über die Durchführung, mögliche Risiken und Erfolgsaussichten informieren. Bei Minderjährigen muss die Einwilligungserklärung den Erziehungsberechtigten vorgelegt und von diesen unterschrieben werden.

### **Befundausgabe**

Während der Öffnungszeiten können die Befunde persönlich im Sekretariat des Ambulatoriums oder direkt bei der Fachärztin oder dem Facharzt abgeholt werden. Es besteht auch die Möglichkeit eine andere Person zu beauftragen, die eine unterzeichnete Vollmacht und einen gültigen Personalausweis mitbringen muss.

Die Befunde können, gemäß der geltenden Gesetzgebung (Art. 13 der Datenschutz-Grundverordnung – Verordnung (EU) 2016/679-GDPR) auch online übermittelt werden.

### **Zahlungsweise**

Die Rechnung wird dem Nutzer oder der Nutzerin je nach Vereinbarung via Post oder E-Mail zugestellt, nachdem die Leistung erbracht wurde.

### **Verbote**

Im Ambulatorium gilt:

- Rauchverbot (auch für elektronische Zigaretten);
- keine Tiere;
- kein Zutritt zu den Personalräumen.

## Reklamation und Mitbestimmung

Die Rechte der Nutzer und Nutzerinnen zu garantieren, bedeutet auch, ihnen die Möglichkeit zu geben, Zwischenfälle oder Verhalten zu reklamieren, die das Gelingen einer Dienstleistung gestört oder verhindert haben.

Außerdem können Nutzer und Nutzerinnen auch Anregungen und/oder Vorschläge einbringen, um das Angebot anzupassen oder zu erweitern. Die Mountain Clinic fördert diese Form der Beteiligung, mit dem Ziel die angebotenen Dienstleistungen kontinuierliche zu verbessern. Die Reklamationen (in Form von handschriftlichen Beschwerdeschreiben oder über das entsprechende Formular) können während der Öffnungszeiten im Sekretariat abgegeben oder in den Briefkasten neben dem Ambulatorium eingeworfen werden. Das Verwaltungspersonal wird die Gesundheits- und Verwaltungsdirektion informieren.

Es besteht auch die Möglichkeit, eine Beschwerde nach Terminvereinbarung direkt der Gesundheits- oder der Verwaltungsdirektion zu unterbreiten.

Die Mountain Clinic wird auf Beobachtungen, Einwände oder Beschwerden (in welcher Form auch immer) von Nutzern, Nutzerinnen, Verbänden oder anerkannten Einrichtungen umgehend antworten. Sollte ein Fall nicht zeitnah gelöst werden können, wird eine Voruntersuchung anhand der entsprechenden Formulare eingeleitet.