



CARTA DEI SERVIZI
CENTRO MEDICO PIOLTELLO (CMP) S.R.L.

SEDE: MEDEOR - 20063 CERNUSCO SUL NAVIGLIO VIA MAZZINI 3/A

SOMMARIO

scopo della carta dei servizi	2
obiettivi di servizio	2
chi siamo	3
ubicazione sede e riferimenti di accesso e contatto	4
organigramma funzionale	5
segreteria ed accoglienza.....	5
gestione ingresso ambulatori.....	5
divieto fumo.....	6
covid e protezione	6
modalita' informazioni e consenso clinico	6
convenzioni.....	7
progetti miglioramento	7

SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

E' una presentazione delle prestazioni offerte dal **CENTRO MEDICO PIOLTELLO (CMP) S.R.L. (Struttura denominata Medeor sita in Cernusco sul Naviglio via Mazzini 3/a)** e delle strumentazioni tecnologiche di cui il poliambulatorio si è dotato.

Rappresenta, in tal senso, un'occasione di condivisione con l'utente che sceglie i nostri **servizi** affinché sia coinvolto nella gestione della propria salute usufruendo di un servizio adeguato alle sue esigenze.

Accogliamo i pazienti con premurosa ospitalità nell'intento di garantire loro e ai caregiver familiari un'informazione corretta e puntuale, un servizio efficiente, prestazioni adeguate alla situazione per coinvolgerli nell'iter di diagnosi e cura nel rispetto dei loro diritti.

A questo proposito, invitiamo i nostri pazienti a fornirci suggerimenti e segnalazioni utili al miglioramento e all'evoluzione dei nostri servizi. La Carta dei Servizi Sanitari è:

- un adempimento obbligatorio regolamentato dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 19 maggio 1995;
- un requisito vincolante ai fini dell'autorizzazione in ambito sanitario; il documento con il quale il soggetto erogatore si assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza in relazione ai servizi e alle modalità di erogazione degli stessi oltre che agli standard di qualità;
- il documento con il quale il soggetto erogatore informa l'utente sulle tutele previste;
- un documento contenente le informazioni sui percorsi messi a disposizione dell'utente per la fruizione delle prestazioni erogate.
- La Carta dei Servizi Sanitari assegna un ruolo specifico sia agli enti erogatori dei servizi, sia ai cittadini nell'intento di garantire un servizio di buona qualità ai cittadini-utenti-pazienti.
- La Carta dei Servizi Sanitari, infine, indica le modalità attraverso le quali gli utenti possono procedere a fornire suggerimenti e segnalazioni.
- Le norme di riferimento fondamentali per la Carta dei Servizi Sanitari sono: la direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", che vengono in tale contesto definiti come volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, primo tra tutti quello alla salute, anche quando tali servizi siano "svolti in regime di concessione o mediante convenzione".

OBIETTIVI DI SERVIZIO

La nostra mission è quella di fornire al paziente le giuste risposte per il raggiungimento del suo benessere fisico e mentale attraverso prestazioni altamente qualificate e al vincente mix di esperienza, professionalità e tecnologie.

Il CENTRO MEDICO PIOLTELLO (CMP) S.R.L. (MEDEOR) attraverso un percorso di miglioramento e progresso continuo mira a rappresentare un punto di riferimento sul territorio per le attività di cura e benessere; per l'erogazione di terapie specialistiche e riabilitative.

Il CENTRO MEDICO PIOLTELLO (CMP) S.R.L. (MEDEOR) eroga prestazioni diagnostiche mediche, clinica e strumentali, sia in regime privato che in regime di convenzione con gli enti privati. Sono stati attuati tutti i requisiti e gli adempimenti necessari al conseguimento ed al mantenimento dei requisiti di accreditamento e di convenzionamento.

Il CENTRO MEDICO PIOLTELLO (CMP) S.R.L. (MEDEOR) è dotato di una struttura polifunzionale con studi per visite specialistiche e relativa strumentazione.

Il CENTRO MEDICO PIOLTELLO (CMP) S.R.L. (MEDEOR) si impegna a:

- perseguire costantemente la migliore efficienza, efficace e tempestività delle prestazioni erogate;
- favorire lo sviluppo personale e professionale dei membri della struttura attraverso la comunicazione interna e la formazione;
- ottimizzare le capacità di gestione del rapporto con il cliente/ paziente, aumentando il suo grado di soddisfazione e di individuando le sue esigenze espresse ed implicite;
- rendere trasparenti le fonti di errore, per prevenirne il loro insorgere, e di individuare tutte le possibili criticità e i relativi possibili interventi di miglioramento;
- sviluppare tutti gli sforzi necessari per il conseguimento degli obiettivi prefissati;
- tutte le funzioni che ricoprono ruoli di responsabilità all'interno della struttura partecipano direttamente o indirettamente ai suoi risultati, contribuendo con opinioni e suggerimenti alla realizzazione di questa politica.

CHI SIAMO

Il CENTRO MEDICO PIOLTELLO (CMP) S.R.L. (MEDEOR) è abilitato ad eseguire i seguenti trattamenti:

CARDIOLOGIA	VISITA
CHIRURGIA GENERALE	VISITA , ASPORTAZIONI PARTI MOLLI, ANESTESIA
CHIRURGIA VASCOLARE- ANGIOLOGIA	VISITA, ECOCOLORDOPPLER, SCLEROSANTI
ENDOCRINOLOGIA	VISITA, ECOGRAFIA
MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE	VISITA, OZONOTERAPIA, FISIOTERAPIA, MASSOTERAPIA
	TECAR, SHOCK TERMICO, MAGNETOTERAPIA
NEFROLOGIA	VISITA
ONCOLOGIA	VISITA
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	VISITA, ECOGRAFIA, INFILTRAZIONE
OSTETRICIA E GINECOLOGIA	VISITA, ECOGRAFIA
OTORINOLARINGOIATRIA	VISITA, FIBROSCOPIA, IRRIGAZIONE DELL'ORECCHIO
UROLOGIA	VISITA, UROFLUSSOMETRIA
ALLERGOLOGIA	VISITA CON TEST ALLERGOLOGICI
DERMATOLOGIA	VISITA
MEDICINA ESTETICA	VISITA, TRATTAMENTI MEDICI INESTETISMI E IRSUTISMI
REUMATOLOGIA	VISITA
ANESTESIA	VISITA E TERAPIA DEL DOLORE-ASSISTENZA CHIRURGIA GENERALE
NEUROLOGIA	VISITA
GASTROENTEROLOGIA	VISITA
OCULISTICA	VISITA
PNEUMOLOGIA	VISITA
MEDICINA COMPLEMENTARE -AGOPUNTURA	VISITA

BIOLOGIA CLINICA	VISITA CON VALUTAZIONE PARAMETRI FISIOPATOLOGICI PER IMPOSTAZIONE TERAPIE
INFERMIERISTICA	ASSISTENZA -MEDICAZIONI
FISIOTERAPIA	ASSISTENZA RIABILITATIVA PRESCRITTA
MEDICINA COMPLEMENTARE- AGOPUNTURA	VISITA E TERAPIA DI AGOPUNTURA
PSICOLOGIA	TERAPIA RIABILITATIVA
BIOLOGIA NUTRIZIONISTICA	TERAPIE SUPPORTO DIETETICO
DIREZIONE SANITARIA	DR. FABIO LEVA

Opera principalmente nel territorio di Cernusco sul Naviglio in costante contatto con il territorio e con le organizzazioni amministrative politiche e sociali che sul territorio operano.

UBICAZIONE SEDE E RIFERIMENTI DI ACCESSO E CONTATTO

La sede del centro è in via Mazzini 3/A Cernusco sul Naviglio facilmente raggiungibile con la verde della metropolitana (linea 2) fermata Di Villa Fiorita.

Centralino telefonico e prenotazioni	0236545854
Sito web	www.centromedicomedeor.it
Indirizzo Mail	Info@centromedicomedeor.it
Pec	centromedicopioltello@legalmail.it
Orari apertura	Dal lunedì al venerdì 9.00 alle 13 e dalle 14,30 alle 19,00
	Sabato dalle 9,00 alle 13,00
Ritiro referti	Dal Lunedì al venerdì 14,30 alle 19,00



ORGANIGRAMMA FUNZIONALE

AMMINISTRATORE UNICO	PIERINI FABIO
DIRETTORE SANITARIO	DR. FABIO LEVA
SERVIZIO INFERMIERISTICO	SILVIA SOCCI
FISIOTERAPISTA	MALUSARDI FABIO
RESPONSABILE AMMINISTRAZIONE	NADIA COLOMBO
UFFICIO CONVENZIONI	MARINA SALVINI
PERSONALE DI FRONT-OFFICE	3 PERSONE DEDICATE

SEGRETERIA ED ACCOGLIENZA

Il **CENTRO MEDICO PIOLTELLO (CMP) S.R.L. (MEDEOR)** garantisce un servizio dedicato all'ascolto e all'accoglienza degli utenti, dei suoi familiari e del caregiver. L'ufficio di Assistenza utente/Segreteria offre un punto di contatto diretto con la struttura per la richiesta di informazioni sui servizi erogati e sulle modalità di accesso e per la presentazione di osservazioni, suggerimenti, reclami.

CONFORT ED ASCOLTO gli spazi, le risorse e tutto l'ambiente viene organizzato per garantire all'utente un momento di piacevole attesa e un confortevole servizio in quanto il Centro ha messo a disposizione acqua e distributori di bevande. Il personale forma un'equipe che ascolta e si rende disponibile alle esigenze dei pazienti, dei familiari e del caregiver.

INFORMAZIONE sulle prestazioni sanitarie e le relative modalità di accesso e sulle procedure di attuazione sul rapporto tra il Centro e l'utente, attraverso il monitoraggio delle domande degli utenti e la rilevazione del gradimento dei servizi ai fini della rilevazione del livello qualitativo degli stessi su argomenti di carattere sanitario e amministrativo, attraverso la realizzazione di materiale informativo e divulgativo

ACCOGLIENZA E PARTECIPAZIONE accoglie e indirizza gli utenti collabora all'aggiornamento della Carta dei Servizi partecipa, alla formulazione di proposte sugli aspetti organizzativi

TUTELA riceve le osservazioni, le opposizioni e i reclami degli utenti.

Gli utenti che desiderano esprimere le loro osservazioni possono farlo tramite:

- colloquio con l'Amministratore Unico e/o con il responsabile del Front-office
- lettera in carta semplice
- posta elettronica

Ogni **nuova prenotazione** viene registrata con tutti i dati necessari dalla Segreteria che si impegna a comunicare agli interessati i tempi approssimativi di attesa necessari per l'inizio della prestazione.

GESTIONE INGRESSO AMBULATORI

I nominativi delle persone in lista d'attesa da inserire nel processo terapeutico del Centro, sono gestite, secondo il metodo FIFO (primo entrato – primo uscito), dalla Segreteria e/o Coordinatore dei terapeuti o Medico Specialista che tiene conto dei seguenti criteri:

- Numero progressivo e data di arrivo della richiesta registrati sulle liste specifiche dei trattamenti;
- Urgenza o gravità del caso;
- Tipo di trattamento necessario
- Necessità da parte della persona di monoterapia e/o che coinvolge due o più operatori.

DIVIETO FUMO

In tutti i locali interni al centro medico e negli uffici è vietato fumare.

COVID E PROTEZIONE

La diffusione dell'infezione da SARS-CoV-2 rappresenta una questione di salute pubblica, pertanto, la gestione delle misure preventive e protettive deve necessariamente seguire i provvedimenti speciali adottati dalle istituzioni competenti in conformità all'evoluzione dello scenario epidemiologico.

In ragione di tale esigenza di tutela della salute pubblica, saranno potenziati i sistemi di diffusione interna delle informazioni e delle raccomandazioni prodotte esclusivamente da soggetti istituzionali, che costituiscono uno strumento utile al contrasto dell'epidemia.

Si riportano di seguito i punti salienti relativamente alle modalità di accesso da parte dei pazienti.

ACCESSO ALL'AMBULATORIO DA PARTE DEGLI UTENTI

La fase di accesso in ambulatorio segue queste indicazioni tassative.

- L'accesso all'ambulatorio è consentito solamente agli operatori, e solo ai pazienti in possesso di un appuntamento;
- si organizzano gli appuntamenti in maniera da limitare il più possibile la contemporanea presenza di più persone nel centro, tenuto conto dell'ampiezza dei locali;
- all'interno dei locali di accettazione e visita aperti al pubblico è obbligatoria la mascherina protettiva;
- Vengono adottate tutte le prescrizioni indicate dall'autorità sanitaria per la protezione degli operatori.

MODALITA' INFORMAZIONI E CONSENSO CLINICO

L'Utente ha il diritto ad avere informazioni e indicazioni complete e comprensibili da parte del personale:

- durata ed evoluzione della patologia (laddove sia possibile)
- sulla natura e sugli effetti dei mezzi terapeutici sulle alternative di cura, ove esistano
- sulla partecipazione all'elaborazione del piano di cura
- sui riflessi della malattia e delle cure sullo stato e sulla qualità della propria vita
- di identificare immediatamente gli operatori che lo hanno in cura
- ad avere informazioni dal medico

- ad avere chiarimenti e spiegazioni esaurienti sugli aspetti di natura assistenziale e, nei limiti delle specifiche competenze professionali, sui trattamenti sanitari prestati dal personale
- ad avere una riservatezza sul suo stato di salute

Ricevuta **un'adeguata informazione sanitaria**, è diritto della persona assistita dare o negare il proprio consenso per le terapie proposte.

In alcuni casi, in relazione alle diverse situazioni cliniche ed in accordo con il paziente, le informazioni relative all'accesso amministrativo e sanitario vengono condivise anche con i MMG, PLS specialisti e riabilitatori o altre figure mediche coinvolte.

Il medico, e ogni altro operatore del centro, senza il consenso sottoscritto dalla persona assistita, non può intraprendere alcuna attività di cura/trattamento.

Una volta date tutte le informazioni necessarie, il paziente firma il consenso all'atto informato e al trattamento dei dati personali e sensibili, nonché al trattamento dei dati per lo svolgimento delle indagini di gradimento del servizio (di cui avrà preso visione in accettazione ai sensi del GDPR - Regolamento 2016/679).

CONVENZIONI

Il Centro è convenzionato con le seguenti convenzioni dirette e/o indirette

- BLUE ASSISTANCE + IN SALUTE
- CESARE POZZO
- COOPERAZIONE SALUTE
- EDENRED
- FASDAC
- GENERALI
- IWS (INDUSTRIA WELFARE SALUTE): FASI - FASI OPEN - FASI ASSIDAI
- MY ASSISTANCE
- POSTE ASSICURA- POSTE PROTEZIONE
- PREVIMEDICAL

PROGETTI MIGLIORAMENTO

Annualmente l'Amministratore Unico valuta la conformità degli standard indicati nella Carta dei Servizi e il grado di raggiungimento degli obiettivi stabili.

E' stato adottato nel mese di Agosto 2023 il codice etico con relativa modulistica di segnalazione di eventuali problemi da parte dei pazienti. In allegato.

Allegato:

- 1) Codice etico.

Cernusco sul Naviglio, 01/11/2023.

Dott. Fabio Leva