

## MEDICINA DELLO SPORT 1° Livello\*

Resp. dott. Mascitelli - dott. Tence - dott. Zur  
Accertamenti e certificazioni

## NEUROCHIRURGIA: dott. Cervesato

Visita specialistica

## NEUROLOGIA ED ELETTROMIOGRAFIA (EMG):

dott. Martinello

Visita specialistica - elettromiografia

## OCULISTICA: dott. Cardin - dott.ssa Insacco

dott. Gismondi

Visita specialistica- OCT - Fondo oculare - Pachimetria  
Tonometria

## ORTOPEDIA: dott. Pannone - dott. Genova

Visita specialistica

## OTORINOLARINGOIATRIA: dott.ssa Csillaghy - dott. Isaia

Visita specialistica - audiometria

Impedenziometria

## PUNTO PRELIEVI:

Prelievi venosi - altri campioni biologici.

## PSICOLOGIA: dott.ssa Gava

Colloqui singoli e di coppia

## RIABILITAZIONE PERINEALE: Ostetrica Nadin

## REUMATOLOGIA: dott.ssa Corazza

Visita specialistica

## SERVIZIO INFERMIERISTICO:

tutti i giorni su appuntamento

## UROLOGIA: dott. Sangiorgio

Visita specialistica - ecotomografia

\* Le specialità contrassegnate con asterisco sono accreditate a pieno titolo al Servizio Sanitario. Questo significa che il cittadino può accedervi alle medesime tariffe (e con le stesse esenzioni) previste per le strutture pubbliche. L'accesso con il Servizio Sanitario viene garantito sulla base della **programmazione sanitaria della Regione**.

## Customer satisfaction report 2018



## PARTE TERZA

### STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

La politica della qualità del Centro Medico Esperia S.r.l. trova la sua esplicitazione nei Piani triennali di valutazione e miglioramento della qualità che l'organizzazione adotta monitorandone nel tempo gli esiti mediante audit dedicati.

La struttura adotta e garantisce:

- i requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi stabiliti dalla Regione Friuli Venezia in tema di autorizzazione delle strutture sanitarie private;
- i requisiti organizzativi, di sicurezza e di qualità stabiliti dalla Regione Friuli Venezia Giulia con il programma di accreditamento istituzionale.

Nella fattispecie, per quanto concerne concretamente il rapporto con l'utente, la struttura assicura il rispetto di tutti gli standard definiti nella parte seconda della presente Carta dei Servizi.

### TEMPI DI ATTESA

I referti sono consegnati direttamente al termine della prestazione per ecografia e per mammografia + ecografia, se la paziente ha portato i precedenti esami. Per le altre prestazioni di Radiologia i referti verranno consegnati entro 3 giorni lavorativi dalla data dell'effettuazione dell'esame.

I tempi di attesa per la certificazione medico sportiva agonistica sono di 3 giorni, salvo la necessità di approfondimenti diagnostici.

I certificati di medicina sportiva non agonistica vengono consegnati al termine della prestazione, salvo la necessità di approfondimenti diagnostici.

I tempi di attesa per l'accesso alle prestazioni, sia in libera professione che in accreditamento, possono variare nel corso dell'anno, anche per fattori non dipendenti dall'organizzazione della struttura.

Pertanto, i tempi massimi entro i quali la struttura si impegna ad erogare la prestazione sono oggetto di aggiornamento semestrale e sono esposti presso entrambe le sedi del Centro Medico Esperia, oltre che sul sito internet.

## PARTE QUARTA

### MECCANISMI DI TUTELA E PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI

I disservizi, le non conformità rispetto ai contenuti della Carta dei Servizi, i reclami, nonché ogni altra segnalazione che l'utente ritenga opportuno presentare, vanno comunicati, per iscritto, alla Direzione, possibilmente utilizzando la scheda/questionario per il rilevamento del grado di soddisfazione dell'utenza. Con la compilazione di tale scheda, consegnata al momento dell'accesso, l'utenza può anche contribuire al processo di miglioramento del servizio, segnalando situazioni ritenute negative oppure, per converso, particolarmente apprezzabili.

Ai reclami inoltrati fa riscontro una risposta scritta di norma entro 15 giorni dalla data della presentazione e/o, dove possibile, un'immediata risoluzione del problema e/o della non conformità mediante l'azione correttiva ritenuta più opportuna.



CENTRO MEDICO  
**ESPERIA**

# CARTA DEI SERVIZI

Redatta in ottemperanza al DPCM 17 maggio 1995  
"Schema generale di riferimento per la  
Carta dei Servizi Pubblici Sanitari"  
attuativo dell'art. 2 della L. 273/95

### Centro Medico Esperia S.r.l.

Sede Legale e presidio operativo  
33080 Porcia (PN) - Via Correr, 25  
Tel. **0434 590222/080045** - Fax **0434 080044**  
segreteria@centromedicoesperia.it

Presidio operativo  
33080 Porcia (PN) - Via Correr, 41  
Tel. **0434 590222/080045** - Fax **0434 080044**  
segreteria@centromedicoesperia.it

Direttore Sanitario dott. Claudio Rieppi



## PARTE PRIMA

### PRESENTAZIONE, POLITICA DELLA QUALITÀ E PRINCIPI

#### Una struttura con un grande gruppo alle spalle

Il Centro Medico Esperia Srl è una struttura sanitaria ambulatoriale privata, polispecialistica, a media complessità, attiva nei settori della prevenzione, diagnosi e cura. La società fa parte del Gruppo CDC Holding, la più importante realtà operante nella sanità privata accreditata del Friuli Venezia Giulia, e ne condivide il know how e l'impianto gestionale generale, con particolare riferimento alla piattaforma organizzativo-sanitaria, alla qualità, alla formazione, all'approvvigionamento di beni e servizi. Opera su due sedi, situate nel medesimo stabile, nel centro di Porcia.

#### La mission ed i valori

**Sicurezza, qualità, cortesia e comfort** costituiscono i valori sui quali è costruito l'impianto organizzativo del Centro Medico Esperia.

La società è impegnata a lavorare con l'obiettivo di costituire un presidio ben integrato nella rete del Servizio Sanitario (al quale è accreditato a pieno titolo per la Diagnostica per Immagini e la Medicina dello Sport di I° livello), ed un punto di riferimento per i pazienti che intendono accedere alla sanità privata.

Il Centro Medico Esperia Srl è orientato al miglioramento costante delle proprie performance mediante un sistema organizzativo attento alle esigenze del paziente e del suo medico, all'aggiornamento del personale operativo ed all'utilizzo di apparecchiature tecnologicamente avanzate, ospitate in locali recentemente rinnovati dove assicurare comfort e benessere.

Particolare attenzione viene riservata agli aspetti della sicurezza, per il paziente e per gli operatori: vengono sistematicamente tenuti sotto controllo gli aspetti della radioprotezione (così da utilizzare nel miglior modo possibile la diagnostica radiologica) e della manutenzione delle apparecchiature sanitarie, così da garantire l'affidabilità della prestazione sanitaria.

Altrettanta sollecitudine è riservata a garantire percorsi che rispettino il paziente, lo supportino anche relazionalmente, e ne favoriscano una consapevole e serena partecipazione al processo di diagnosi e cura, con il coin-

volgimento, ove opportuno e richiesto, dei vari caregiver. Fondamentale risulta, ai fini degli standard di qualità sopra evidenziati, il supporto fornito al Centro Medico Esperia dalla capogruppo Policlinico Città di Udine, con la quale esistono protocolli operativi di collaborazione che assicurano il know how di un ospedale privato attivo da quasi 50 anni.

La struttura si attiene ai principi di **eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.**

Con la finalità di superare il più possibile le barriere linguistiche e culturali che potrebbero precluderle il diritto di accesso da parte di talune fasce di utenti, il Centro Medico Esperia Srl dispone di personale che parla più lingue. I cittadini che non parlano italiano possono farsi accompagnare da persona di loro fiducia per l'intermediazione linguistica.

## PARTE SECONDA

### INFORMAZIONI GENERALI PER L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

#### Diritti e doveri dell'utente che si rivolge al Centro Medico Esperia

- 1 Il Centro Medico Esperia lavora su base programmata, con agende di lavoro organizzate in modo da rispettare al massimo la puntualità rispetto agli orari fissati, fermo restando che la specificità tipica delle attività sanitarie può determinare ritardi non ascrivibili all'organizzazione del lavoro.
- 2 L'appuntamento deve essere concordato con la segreteria, aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 19. La prenotazione di visite specialistiche e di accertamenti diagnostici può avvenire anche telefonicamente (recapito: 0434.590222); la richiesta di prestazioni può essere inoltrata anche a mezzo fax (0434.080044) o a mezzo mail (segreteria@centromedicoesperia.it), al quale farà seguito una chiamata da parte della segreteria. Talune prestazioni di diagnostica devono essere prenotate di persona in quanto richiedono una pre-valutazione specialistica. Informazioni più dettagliate vengono fornite all'atto della richiesta.
- 3 Al momento della prenotazione il paziente riceve le informazioni necessarie al corretto e completo

espletamento delle pratiche, alla eventuale preparazione all'esame, agli accorgimenti da adottare (particolare tipo di abbigliamento, eventuale necessità di accompagnamento), ai costi da sostenere ed alle modalità di pagamento.

- 4 Il paziente che non possa presentarsi all'appuntamento fissato è tenuto ad informarne la segreteria con almeno 24 ore di anticipo.
- 5 Non si garantisce l'erogazione della prestazione al paziente che si presenta in ritardo, in quanto ciò può determinare ritardi rispetto alla lista di prenotazione, con conseguente disagio per gli utenti successivi.
- 6 Si richiede al paziente ed ai suoi accompagnatori un atteggiamento di fattiva collaborazione con gli operatori, di buona educazione nei confronti degli altri utenti, di rispetto per arredi ed apparecchiature.
- 7 Il paziente deve presentarsi in segreteria con almeno 20 minuti di anticipo (30 per la risonanza magnetica) rispetto all'orario dell'appuntamento, munito della tessera sanitaria **cartacea** e di un documento di identità.
- 8 Il pagamento può essere effettuato anche mediante assegno bancario non trasferibile e POS (Bancomat).
- 9 È importante, soprattutto per gli esami di diagnostica per immagini, portare con sé eventuale precedente documentazione clinica inerente la prestazione sanitaria prenotata.
- 10 Non si consegnano referti a persone diverse dal diretto interessato, se non con delega firmata dal paziente sul modulo consegnatogli all'atto dell'indagine. Il paziente può peraltro richiedere che il referto venga spedito, a sue spese, al domicilio da lui indicato; il referto può inoltre essere trasmesso a mezzo mail, sempre su richiesta del paziente, **sollevando il Centro Medico Esperia da ogni responsabilità derivante dalla possibile indebita ricezione/ visione da parte di terzi che avessero accesso al fax o all'account di posta elettronica.** Queste modalità non si applicano al test HIV.
- 11 I minori devono essere accompagnati dai genitori o comunque da chi esercita la potestà genitoriale; il genitore che si presenta da solo si deve assumere -mediante sottoscrizione di atto sostitutivo di notorietà- la responsabilità di rappresentare anche il

genitore assente, sempre che anche quest'ultimo eserciti la potestà genitoriale; i genitori possono comunque delegare un adulto ad accompagnare il minore (con documento scritto corredato dalla copia del documento di identità); fanno eccezione, rispetto alla necessità di accompagnamento, le prestazioni rese ai fini della maternità responsabile ai sensi della L. 194/78 e s.m.i.

### SPECIALITÀ ATTIVATE, PRESTAZIONI EROGATE, PROFESSIONISTI OPERANTI:

#### ANGIOLOGIA: *dott. Elezi*

Visita specialistica - Scleroterapia di vene varicose e telengectasie

**DIAGNOSTICA PER IMMAGINI\*:** *Resp. dott. Galofaro dott. Ali - dott.ssa Della Peruta - dott. Rescazzi*

- Rx di torace e segmenti scheletrici
- Risonanza magnetica total body in sistema aperto
- Ecotomografia di tessuti molli, mammelle, addome, pelvi, ginecologica, cardiaca; eco-color doppler di arti inferiori e tronchi sovra aortici
- Mammografia
- Densitometria ossea DEXA (prestaz. erogabile solo in privato)
- Ortopantomografia (prestaz. erogabile solo in privato)
- TC Dentale Cone Beam Newton VGI (prestaz. erogabile solo in privato)

**CARDIOLOGIA:** *dott. Bernardi - dott. Burelli dott. Mascitelli - dott. Meneguzzo - dott.ssa Milanese*  
Visita specialistica con ECG di base - Ecocardiografia\*  
Test da sforzo - Holter cardiaco e pressorio

**DERMATOLOGIA:** *dott.ssa De Carli*  
Visita specialistica - applicazioni di crioterapia - piccoli interventi in anestesia locale - Laser terapia

**DIETOLOGIA:** *dott. Piva*  
Visita specialistica e prescrizione di diete personalizzate

**DIAGNOSTICA VASCOLARE NON INVASIVA\*:**  
*dott. Canci - dott.ssa Elezi*  
Eco-color doppler di arti inferiori  
Eco-color doppler di tronchi sovra-aortici

**ENDOCRINOLOGIA:** *dott. Taboga*  
Visita specialistica anche ad indirizzo diabetologico e malattie del metabolismo

**GINECOLOGIA-OSTETRICIA:** *dott.ssa Favaro dott.ssa Rescazzi*  
Visita specialistica con supporto ecografico - Laser terapia per sindrome Genito - urinaria della menopausa