

# 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*



Direttore Sanitario: dott. Riccardo Rescazzi

## Parte 1

### PRESENTAZIONE, POLITICA DELLA QUALITA' e PRINCIPI

Il Centro Medico Esperia S.r.l. 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, 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.

La struttura è attiva in due sedi operative, entrambe a Porcia: Via dei Serviti n. 10, e Via Correr 25 (per la chirurgia oculistica).

#### La mission ed i valori

Sicurezza, qualità 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 per la Diagnostica per Immagini e la Medicina dello Sport di l' livello), ed un punto di riferimento per i pazienti che intendono accedere alla sanità privata anche in regime di libera professione.

Il Centro Medico Esperia è orientato al miglioramento costante delle proprie performance mediante un sistema organizzativo attento alle esigenze del paziente e del suo medico curante, all'aggiornamento del personale ed all'utilizzo di apparecchiature tecnologicamente avanzate, ospitate in locali che assicurano 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, così da garantire l'affidabilità della prestazione sanitaria.

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 precluderne il diritto di accesso da parte di talune fasce di utenti, il Centro Medico Esperia S.r.l. dispone di personale che parla più lingue. Gli utenti che non parlano italiano possono comunque farsi accompagnare da persona di loro fiducia per l'intermediazione linguistica.

## Parte 2

### INFORMAZIONI GENERALI PER L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI Diritti e doveri dell'utente che si rivolge a 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 8:30 alle 18:30. La prenotazione di visite specialistiche e di accertamenti diagnostici può avvenire anche telefonicamente (recapiti: 0434.080045, 0434.590222); la richiesta di prestazioni può essere inoltrata anche a mezzo fax (0434.080044) o a mezzo mail (*segreteria@centromedicoesperia.it*), cui farà seguito una chiamata da parte della segreteria. Talune prestazioni di diagnostica vanno prenotate di persona in quanto richiedono una pre-valutazione specialistica (in tal caso, viene fornita spiegazione al paziente già in fase di prenotazione).
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 presenti in ritardo all'ambulatorio, in quanto ciò può determinare ritardi a danno degli altri pazienti.
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 (carta di identità, passaporto, patente).
8. Il pagamento può essere effettuato anche mediante assegno bancario non trasferibile, POS (Bancomat) e Carta di Credito.

9. E' importante, soprattutto per gli esami di diagnostica per immagini, portare con sé tutta la 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 (opzione non attivabile per il test HIV). Il paziente può peraltro richiedere che il referto venga spedito, a sue spese, al domicilio da lui indicato; il referto può inoltre essere anticipato via fax o 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 assumersi - mediante sottoscrizione di atto sostitutivo di notorietà - la responsabilità di rappresentare anche il genitore assente, sempre che 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.