

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*

Parte 1

PRESENTAZIONE, POLITICA DELLA QUALITA' e PRINCIPI

Una struttura con un grande gruppo alle spalle

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, 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.

La struttura è attiva in due sedi operative: via Correr 25 e via Correr 41, a Porcia.

La mission ed i valori

Sicurezza, qualità e comfort costituiscono i valori sui quali è costruito l'impianto organizzativo di 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 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, 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 coinvolgimento, ove opportuno e richiesto, dei vari caregiver.

Fondamentale risulta, ai fini degli standard di qualità sopra evidenziati, il supporto fornito dal capogruppo Policlinico Città di Udine, con la quale esistono protocolli operativi di collaborazione che assicurano il know how di un ospedale privato attivo da più di 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 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. I cittadini che non parlano italiano possono 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. 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). 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 presenti in ritardo all'ambulatorio, in quanto ciò può determinare l'accumularsi dei ritardi rispetto alla lista di prenotazione.
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. E' 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 vidimato 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 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 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.

PRESTAZIONI EROGATE

Centro Medico Esperia eroga prestazioni sanitarie ambulatoriali su base programmata.

Per la Diagnostica per Immagini e per la Medicina dello Sport, il paziente può avvalersi, nei limiti della programmazione regionale, anche del Servizio Sanitario (SSR), a parità di costi rispetto alle strutture pubbliche (ticket oppure esenzione per gli aventi diritto), oltre che dell'accesso in libera professione (LP).

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI * > Resp. dott. G. Muner

Staff: dott. G. Galofaro, dott.ssa F. Della Peruta, dott. R. Rescazzi, dott. G. Ali

- Rx di torace e segmenti scheletrici: tempo di attesa** (2 gg in LP, 20 gg con SSR)
- Risonanza magnetica total body in sistema aperto** (2 gg in LP, 60 gg con SSR)
- TC (7 gg in P,)
- Mammografia ed ecotomografia mammaria** (7 gg in LP, 90 gg con SSR)
- Ortopantomografia** (3 gg in LP)
- Ecotomografia addominale** (2 gg in LP, 75 gg con SSR)
- Ecotomografia parti molli, osteo-articolari e muscolo-tendinee, collo-tiroide** (2 gg in LP, 60 gg con SSR)
- Eco-color-doppler venoso ed arterioso arti inferiori** (4 gg in LP, 90 gg con SSR)
- Eco-color-doppler TSA** (4 gg in LP, 90 gg con SSR)
- Densitometria ossea (DEXA) (7 gg in LP)
- TC Dentale Cone Beam Newton VGI (7 gg in LP)

MEDICINA DELLO SPORT DI 1' LIVELLO * > Resp. dott. L. Mascitelli

Staff: dott. M. Tence, dott. G. Zur

Accertamenti specialistici finalizzati al rilascio della certificazione di idoneità sportiva agonistica under 18 (7 gg in LP, 30 gg con SSR); la certificazione, salvo criticità non preventivabili e/o necessità di approfondimenti diagnostici, viene rilasciata dopo 3 giorni dalla visita.

CARDIOLOGIA > Resp. dott.ssa A. Milanese

Staff: dott. G. Bernardi, dott. C. Burelli, dott. A. Manfroni, dott. L. Mascitelli, dott. N. Meneguzzo

Visite specialistiche con ECG (7 gg in LP), test da sforzo (15 gg in LP), ecocardiografia** (15 gg in LP, 60 gg con SSR).

DIAGNOSTICA VASCOLARE NON INVASIVA * > dott.ssa B. Elezi: visite specialistiche (7 gg LP), Eco-color-doppler venoso ed arterioso arti inferiori** (4 gg in LP, 90 gg con SSR), Eco-color-doppler TSA** (4 gg in LP, 90 gg con SSR)

> dott. U. Canci: Eco-color-doppler venoso ed arterioso arti inferiori** (4 gg in LP, 90 gg con SSR), Eco-color-doppler TSA** (4 gg in LP, 90 gg con SSR)

ANGIOLOGIA > dott.ssa B. Elezi

Visita specialistica (7 gg in LP), scleroterapia di vene varicose e telengectasie (7 gg in LP).

DERMATOLOGIA > dott.ssa E. De Carli: visite specialistiche, applicazioni di crioterapia, mappatura nevi, trattamenti di dermatologia estetica (20 gg in LP).

DIETOLOGIA > dott. S. Piva: consulenze nutrizionistiche ed elaborazione di piani dietetici su prescrizione medica (in caso di patologia) e per particolari esigenze individuali (15 gg in LP).

GINECOLOGIA > dott.ssa P. Favaro, dott.ssa R. Rescazzi: visite specialistiche con supporto diagnostico ecografico (20 gg in LP), Laser terapia per sindrome genito-urinaria della menopausa (20 gg in LP)

ENDOCRINOLOGIA > dott. C. Taboga: visite specialistiche (15 gg in LP)

NEUROCHIRURGIA > dott. D. Cervesato: visite specialistiche (7 gg in LP)

NEUROLOGIA ed Elettromiografia > dott. F. Martinello: visite specialistiche (7 gg in LP), EMG (7 gg in LP)

OCULISTICA > dott. P. Cardin, dott. M. Gismondi, dott.ssa C. Insacco: visite specialistiche (7 gg in LP)

ORTOPEDIA > dott. A. Genova, dott. A. Pannone: visite specialistiche (20 gg in LP)

OTORINOLARINGOIATRIA > dott.ssa A. Csillaghy, dott. A. Isaia: visite specialistiche ed audiometrie (5 gg in LP), impedenziometrie (5 gg in LP)

PSICOLOGIA > dott.ssa L. Gava: consulenze psicologiche (7 gg in LP)

PUNTO PRELIEVI > attivato in collaborazione con il Servizio di Medicina di Laboratorio del Policlinico Città di Udine

RIABILITAZIONE PERINEALE > ostetrica G. Nadin: visite specialistiche (7 gg in LP)

REUMATOLOGIA > dott.ssa L. Corazza: visite specialistiche (15 gg in LP)

SERVIZIO INFERMIERISTICO > somministrazione terapie parenterali (intramuscolo e sottocute per tutti i farmaci gestibili in ambito extra-ospedaliero), rilievo di parametri vitali e medicazioni, secondo la prescrizione medica predisposta dal sanitario curante, ove richiesta (2 gg in LP)

UROLOGIA > dott. A. Sangiorgio: visite specialistiche (7 gg in LP), ecotomografia** (7 gg in LP, 60 gg con SSR)

* **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 di residenza dell'assistito.**

** **Prestazioni per le quali si adottano tempistiche differenziate a seconda del criterio di priorità indicata sull'impegnativa B, D e P.**

Parte 3

STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

La politica della qualità di Centro Medico Esperia 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 garantisce:

- i requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi stabiliti dalla Regione Friuli Venezia con la propria deliberazione DGR 3586/2004 in tema di autorizzazione delle strutture sanitarie private;
- i requisiti organizzativi 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.

Parte 4

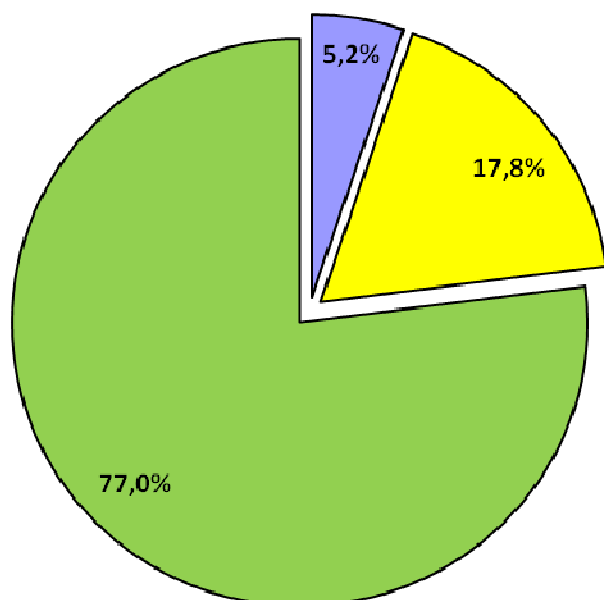
MECCANISMI DI TUTELA E PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI

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 il modulo dedicato.

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, 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.

GRAFICO RIASSUNTIVO SUL GRADIMENTO ESPRESSO DAI PAZIENTI PER L'ANNO 2017



Valutazione media dei questionari di rilevamento della soddisfazione dell'utenza

