

CARTA DEI SERVIZI

Gentile Paziente,

il presente documento costituisce la Carta dei Servizi del CSL Centro Medico Polispecialistico.

Si tratta di un documento importante che Le permette di conoscere la nostra struttura, i servizi che forniamo, gli obiettivi e gli strumenti di controllo che ci siamo prefissi per erogare un servizio sanitario di qualità. Si tratta quindi di uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi.

La Carta dei Servizi ha l'obiettivo di illustrare dettagliatamente i servizi che il Centro Medico offre all'utente, per metterlo in condizioni di scegliere il servizio a lui più idoneo, e testimoniare il nostro costante impegno verso un percorso di costante miglioramento della qualità dei servizi offerti, nel quale i suoi consigli, osservazioni e valutazioni risulteranno di fondamentale importanza.

Rimaniamo a Sua disposizione per ogni chiarimento.

La Direzione Sanitaria

CSL Centro Medico Polispecialistico

SOMMARIO

SEZIONE I - PRESENTAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI	3
1. Mission	3
2. Vision	3
3. Obiettivi.....	3
4. Presentazione della struttura	3
5. Come raggiungerci	4
6. Organizzazione.....	5
7. Dati societari	5
SEZIONE II - INFORMAZIONI SU ATTIVITÀ E SERVIZI	6
1. Orari di apertura	6
2. Modalità di prenotazione.....	6
3. Ritiro dei referti.....	6
4. Catalogo delle prestazioni sanitarie effettuate	7
SEZIONE III - STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	9
SEZIONE IV - TUTELA E PARTECIPAZIONE	10
1. Diritti del paziente.....	10
2. Tutela dei diritti	10

SEZIONE I - PRESENTAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Mission

Il CSL Centro Medico Polispecialistico ha come obiettivo quello di porre al centro della propria attività l'esigenza del paziente, il suo stato di salute, con l'attenzione umana e la competenza professionale, nel rispetto della dignità e della privacy, necessaria a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura, attraverso un'equipe sempre volta all'analisi dei risultati e a perseguire il miglioramento della qualità, attraverso l'applicazione condivisa di principi etici.

2. Vision

Il CSL Centro Medico Polispecialistico intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni, integrandosi con il Sistema Sanitario Regionale nella sfida continua volta all'abbattimento delle liste d'attesa delle prestazioni di diagnostica e delle visite specialistiche.

3. Obiettivi

Gli obiettivi del CSL Centro Medico Polispecialistico sono i seguenti:

- Garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologie adeguate;
- Soddisfare le esigenze dell'utenza nelle prestazioni ambulatoriali specialistiche, nella diagnostica per immagini e radiologia e nel laboratorio di analisi cliniche.
- Garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:
 - La predisposizione di orari di accesso estesi e comodi;
 - Tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;
 - Il rispetto della puntualità rispetto agli appuntamenti concordati per le prestazioni;
 - La possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista al quale affidarsi;
 - La refertazione immediata o in tempi brevi per le prestazioni diagnostiche;
 - Un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
 - La professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e la disponibilità a fornire informazioni adeguate;
 - Il rispetto della privacy.

4. Presentazione della struttura

Il Centro Medico si avvale di personale medico e paramedico altamente specializzato, di attrezzature moderne ed efficaci, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati, così da soddisfare pienamente ogni necessità di diagnosi e cura.

Il Centro Medico è situato su due piani, ossia al piano terra e al primo piano dell'edificio. È presente un ascensore, accessibile tramite sedia a rotelle, non presentando alcuna barriera architettonica per i pazienti affetti da disabilità motorie. È dotato di 11 ambulatori, un'area reception dotata di 2 postazioni, quattro sale di attesa, e quattro servizi igienici (due per ciascun piano), predisposti anche per disabili come da norme vigenti.

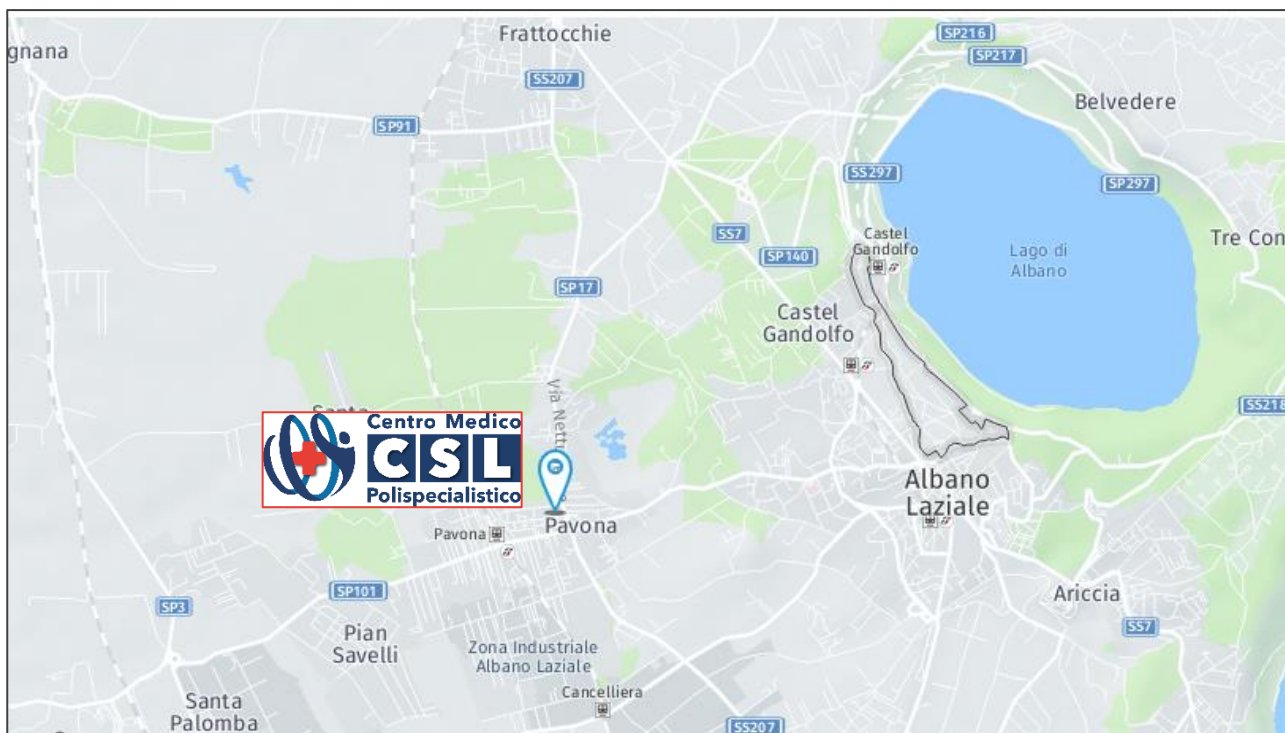
5. Come raggiungerci

Indirizzo: via Leonardo da Vinci snc, 00073 Pavona di Castel Gandolfo (RM)

Telefono: 06 931 14 13

E-mail: info@centromedicocsl.it

Sito web: www.centromedicocsl.it



6. Organizzazione

Legale Rappresentante: Dott. Massimo D'Alessandro

Direttore Sanitario: Dott. Luigino Rondini

Direttore Laboratorio di Analisi: Dott. Alessandro De Stefano

Fisico Specialista in Fisica Sanitaria (Radiologia): Dott. Leonardo Baldassarre

Responsabile Sistemi IT: Gianluca Vallocchia

Operatori Amministrativi: Valentina Cesetti, Vanessa Farroni

DPO: Ing. Cristiano Chirumbolo

7. Dati societari

Centro Sicurezza Lavoro Service s.r.l.

Sede Legale: Via Leonardo da Vinci snc, 00073 Pavona di Castelgandolfo (RM)

Capitale Sociale: €10.400 interamente versato

P.IVA: 05259171006

Codice Fiscale: 05259171006

REA: 872353

S.D.I.: 5RUO82D

Autorizzazione Regionale n. G08651 del 28/07/2016

SEZIONE II - INFORMAZIONI SU ATTIVITÀ E SERVIZI

1. Orari di apertura

Dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 19.30

Sabato mattina: dalle ore 8.30 alle ore 12.30

2. Modalità di prenotazione

Il Centro Medico eroga prestazioni sanitarie specialistiche a pagamento. La segreteria provvede alle attività di coordinamento delle attività, provvede alla gestione degli appuntamenti ed è presente durante il periodo di apertura al pubblico.

Le prenotazioni possono essere effettuate:

- sul sito web
- telefonicamente
- di persona, presentandosi direttamente presso il Centro Medico negli orari di apertura al pubblico

In caso di prenotazione telefonica o di persona, la segreteria fornisce le informazioni dovute in merito ai giorni ed orari di visita dei medici ed ai compensi professionali richiesti.

3. Ritiro dei referti

Ove possibile, i referti sono rilasciati al paziente immediatamente dopo l'erogazione della prestazione sanitaria.

Nel caso di prestazioni sanitarie per le quali il referto non è immediatamente disponibile, il paziente può:

- ritirare il referto di persona presso il Centro Medico una volta disponibile
- ritirare il referto tramite persona delegata (da autorizzare al ritiro tramite apposito modulo compilato e firmato)
- consultare il referto online sull'area utenti riservata (previa adesione al servizio di consultazione online dei referti, da sottoscrivere presso il Centro Medico)

4. Catalogo delle prestazioni sanitarie effettuate

Disciplina	Prestazioni sanitarie effettuate
Allergologia	<ul style="list-style-type: none"> • Visite specialistiche • Test allergici
Angiologia	<ul style="list-style-type: none"> • Visite specialistiche • Ecocolordoppler
Cardiologia	<ul style="list-style-type: none"> • Visite specialistiche • ECG • Ecocolordoppler cardiaco • Holter pressorio 24 ore • Holter cardiaco 24 ore
Chirurgia Generale	<ul style="list-style-type: none"> • Visite specialistiche
Dermatologia	<ul style="list-style-type: none"> • Visite specialistiche • Trattamento peeling • Epiluminescenza • Asportazione verruche
Endocrinologia	<ul style="list-style-type: none"> • Visite specialistiche • Ecografie
Epatologia	<ul style="list-style-type: none"> • Visite specialistiche
Ginecologia	<ul style="list-style-type: none"> • Visite specialistiche • Ecografie • Pap Test
Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva	<ul style="list-style-type: none"> • Visite specialistiche
Laboratorio di Analisi	<ul style="list-style-type: none"> • Analisi cliniche • Pacchetti Check-up
Medicina del Lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • Visite specialistiche • Sorveglianza Sanitaria (D. Lgs. 81/08)

Disciplina	Prestazioni sanitarie effettuate
Neurologia	<ul style="list-style-type: none"> • Visite specialistiche • Elettromiografia • Elettroencefalogramma
Oculistica	<ul style="list-style-type: none"> • Visite specialistiche • Fondo oculare • Tonometria
Ortopedia	<ul style="list-style-type: none"> • Visite specialistiche • Infiltrazioni
Otorinolaringoiatria	<ul style="list-style-type: none"> • Visite specialistiche • Esame vestibolare • Audiometria • Impedenzometria
Pediatria	<ul style="list-style-type: none"> • Visite specialistiche
Pneumologia	<ul style="list-style-type: none"> • Visite specialistiche • Spirometria basale • Test broncodinamico e saturimetria digitale
Proctologia	<ul style="list-style-type: none"> • Visite specialistiche • Manometria anorettale • Ecografie • Riabilitazione pelvica-perianale • Medicazioni
Radiologia e Diagnostica Per Immagini	<ul style="list-style-type: none"> • Densitometria Ossea (MOC) • Dental Scan • Ecografie • Ecocolordoppler • Mammografia • Radiografia • TC Cone Beam 3D
Urologia	<ul style="list-style-type: none"> • Visite specialistiche • Cistoscopia • Uroflussometria

SEZIONE III - STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

OBIETTIVI	STANDARD E INDICATORI DI QUALITÀ
Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura	<ul style="list-style-type: none"> Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Centro offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni.
Rispettare la dignità e la privacy del paziente	<ul style="list-style-type: none"> I dati personali del paziente necessari ai fini della prenotazione della prestazione sono custoditi nel software gestionale del Centro, a cui ha accesso tramite credenziali riservate solo il personale amministrativo per le finalità di gestione delle prenotazioni. I dati sanitari del paziente sono trattati esclusivamente dal personale sanitario, che è vincolato dal segreto professionale. Le prestazioni vengono erogate all'interno degli ambulatori, garantendo la riservatezza del paziente.
Garantire professionalità	<ul style="list-style-type: none"> Il Centro si avvale solo della collaborazione di personale sanitario qualificato, che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge. Il personale medico e paramedico viene istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida validate. Il Centro si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati. Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni
Recepire le esigenze del paziente	<ul style="list-style-type: none"> Il paziente può presentare qualsiasi reclamo, segnalazione o suggerimento tramite l'apposito modulo disponibile presso la reception. I feedback raccolti vengono tempestivamente analizzati dalla Direzione Sanitaria.
Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate	<ul style="list-style-type: none"> Il Centro effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati. La Direzione Sanitaria si aggiorna continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valuta le opportunità di acquisizione di nuovi strumenti.

SEZIONE IV - TUTELA E PARTECIPAZIONE

1. Diritti del paziente

Il Centro Medico si impegna a operare nel rispetto dei seguenti diritti del paziente e sulla base dei seguenti principi e valori:

- Uguaglianza e imparzialità: il paziente ha diritto al rispetto della sua dignità personale, senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, condizioni di salute;
- Rispetto: ogni paziente è trattato con rispetto, cortesia ed attenzione in un contesto ambientale accogliente e confortevole, utile per rendere le attività assistenziali e di cura quanto più possibile personalizzate e confortevoli;
- Partecipazione: il paziente ha diritto di presentare istanze, reclami, di essere adeguatamente informato e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio;
- Riservatezza e privacy: il diritto alla riservatezza e alla privacy del paziente durante le visite ed i trattamenti terapeutici.

2. Tutela dei diritti

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione Sanitaria tramite la compilazione dell'apposito Modulo Segnalazioni, disponibile presso la reception.

La Direzione Sanitaria, dopo avere fatto le adeguate verifiche, provvederà a rispondere entro 15 giorni.