

# **CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO MEDICO POLISPECIALISTICO**

Indirizzo Via Gioberti-46 Costabissara

Tel. 0444/971173

Email [costabissara@centrimedicimpcosma.it](mailto:costabissara@centrimedicimpcosma.it)

sito web [www.centromedicovicenza.it](http://www.centromedicovicenza.it)

## **L'apertura**

Lunedì 8,30-12,30 / 15,00 - 19,00

Martedì 8,30 – 12,30 / 15,00 – 19,00

Mercoledì 8,30-12,30 / 15,00 – 19,00

Giovedì 8,30 – 12,30 / 15,00 – 19,00

Venerdì 8,30-12,30 / 15,00 - 19,00

Sabato 8,30-12,00

Il Centro Medico Polispecialistico CMP nasce allo scopo di offrire alla popolazione di Costabissara e comuni limitrofi servizi sanitari specializzati di alta qualità nelle seguenti branche/specializzazioni sanitarie

## **SERVIZI OFFERTI**

### **POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO**

|                                                   |                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Cardiologia</b>                                | visita cardiologica, elettrocardiogramma, ecocardio-color-doppler, holter pressorio, holter cardiaco e test al cicloergometro                                                              |
| <b>Dermatologia</b>                               | visita dermatologica                                                                                                                                                                       |
| <b>Ecografia</b>                                  | ecografie muscolo-tendinee, ecografia tiroidea, ecografia addome completo, ecografia addome superiore, ecografia addome inferiore, ecografia del capo e del collo, ecografia tessuti molli |
| <b>Fisioterapia</b><br>rieducazione funzionale    | sedute di terapia manuale, massofisioterapia e                                                                                                                                             |
| <b>Ginecologia</b>                                | visita ginecologica, ecografia mammaria, prelievo per pap test                                                                                                                             |
| <b>Medicina dello sport</b>                       | visita medico sportiva agonistica e non agonistica                                                                                                                                         |
| <b>Medicina Interna</b>                           | visita internistica e malattie metaboliche, ecocolordoppler TSA, ecocolordoppler arti inferiori e superiori                                                                                |
| <b>Neurologia</b>                                 | visita neurologica, elettromiografia                                                                                                                                                       |
| <b>Ortopedia</b>                                  | visita ortopedica e infiltrazioni                                                                                                                                                          |
| <b>Oculistica</b>                                 | visite specialistiche, lavaggi condotto lacrimale                                                                                                                                          |
| <b>Otorinolaringoiatria</b>                       | visita ORL, esame audiometrico, lavaggio auricolare, esame otofunzionale, timpanogramma, impedenzometria.                                                                                  |
| <b>Psicologia, psicoterapia<br/>e psichiatria</b> | visita psichiatrica, sedute psicologiche e<br>psicoterapeutiche individuali e di coppia.                                                                                                   |
| <b>Podologia</b>                                  | visita podologica, trattamenti podologici                                                                                                                                                  |
| <b>Pneumologia</b>                                | visita pneumologica, spirometria, polisonnografia                                                                                                                                          |
| <b>Reumatologia</b>                               | visita reumatologica                                                                                                                                                                       |
| <b>Urologia</b>                                   | visita urologia                                                                                                                                                                            |

La Direzione Sanitaria è affidata al Dott. G. Oselladore

Tutte le apparecchiature elettromedicali e diagnostica sono di ultima generazione

Holter cardiaco e pressorio

Spirometria

ECG

Ecografo

Cicloergometro

Polisonnografia

## **ACCESSO AI SERVIZI**

### *Modalità di accesso ai servizi*

Gli utenti possono accedere ai servizi in regime privato.

Si accede ai servizi previa prenotazione telefonica, recandosi personalmente alla reception in orario di apertura o scrivendo una e-mail ai recapiti della struttura.

Il personale amministrativo valuterà le richieste e la disponibilità temporale ai fini dell'erogazione delle prestazioni. Al momento dell'accettazione in un'ottica di totale trasparenza verranno fornite al paziente tutte le informazioni necessarie quali il costo la data e l'ora dell'appuntamento, il nominativo del medico o terapeuta di riferimento ed eventuali altre informazioni relative alla prestazione e all'appuntamento

Viene garantito l'accesso privilegiato alle donne in gravidanza, ai bambini sotto i 6 anni, alle persone disabili e alle persone affette da patologie oncologiche. Tutte le strutture sono facilmente accessibili ai disabili grazie all'abbattimento delle barriere architettoniche.

### *Disdetta della prenotazione*

E' opportuno dare eventuale disdetta della prenotazione entro e non oltre le 24 ore precedenti l'orario previsto per la prestazione.

L'utente che non ha disdetto deve pagare l'INTERA TARIFFA della prestazione.

### *Modalità di pagamento*

Presso la struttura le modalità di pagamento sono le seguenti:

- Contanti (entro i limiti di legge)
- Bancomat
- Carta di credito

Si ricorda che a norma di legge per poter detrarre la spesa sanitaria è necessario che il pagamento sia tracciabile (bonifico anticipato, carta di credito, POS)

### **Ritiro referti**

È possibile la consegna dei referti con delega su esibizione del documento del delegato e copia del documento del delegante.

È possibile richiedere copia dei referti medici al personale dell'accettazione, presentandosi muniti di documento di riconoscimento. La copia dei referti verrà consegnata al paziente entro 7 giorni dalla richiesta.

Oltre alla modalità sopra descritta per alcune specialità il referto viene caricato nel gestionale e potrà essere scaricato direttamente al proprio domicilio dal paziente grazie ai dei codici personali (nome utente e password) forniti dalla segreteria al momento del pagamento della prestazione

### ***Reclami***

Gli utenti sono chiamati a partecipare con osservazioni, suggerimenti ed eventualmente reclami, al miglioramento continuo del servizio offerto. Il paziente può presentare reclami, segnalazioni e/o suggerimenti verbalmente, di persona, rivolgendosi alla Segreteria, oppure in forma scritta mediante l'apposito modulo esposto in sala d'attesa. Le segnalazioni e i reclami vengono periodicamente verificati dalla Direzione che si impegna a fornire una risposta tempestiva. La Direzione garantisce il massimo riserbo e tempi brevi per la risposta in conformità alle normative vigenti. Il reclamo ha lo scopo di fornire agli utenti uno strumento agile ed immediato per segnalare comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei Servizi.

### ***Documentazione necessaria***

I documenti da consegnare in fase di accettazione sono:

- Tessera sanitaria
- Documento d'identità
- Risultati degli esami precedenti

## **POLITICA DELLA QUALITA'**

### Imparzialità e coinvolgimento

Il Poliambulatorio si impegna a garantire a tutti gli utenti il servizio richiesto senza alcuna discriminazione, favorendo al tempo stesso l'empatia tra operatori e pazienti e il coinvolgimento dei pazienti e familiari nei processi di diagnosi e cura.

### Sicurezza

Il Poliambulatorio si impegna a garantire la sicurezza dell'utente e del personale come priorità strategica della struttura attuando una esplicita e condivisa politica di gestione del rischio, finalizzata alla prevenzione degli errori evitabili e al contenimento dei possibili effetti dannosi.

### Tecnologia all'avanguardia

Il Poliambulatorio si impegna ad offrire prestazioni e servizi all'avanguardia per competenze del personale e per standard medico-scientifici, tecnologici ed organizzativi conformi a linee guida o comunque valutati in ambiti scientifici di livello internazionale, rispondendo pienamente ai bisogni dell'utente.

### Ambiente di lavoro

Il Poliambulatorio si impegna a predisporre un ambiente che assicuri il benessere degli utenti, dei loro familiari e del personale attraverso strutture confortevoli e ambiente adeguato, nonché un clima relazionale favorevole anche attraverso un'informazione accessibile, tempestiva, corretta, trasparente a tutti.

### Standardizzazione dei processi

Il Poliambulatorio si impegna a perseguire il miglioramento continuo del livello di qualità e sicurezza dei servizi erogati, garantendo gli stessi standard in tutte le tipologie e modalità di erogazione delle prestazioni sanitarie ed assicurando il rispetto delle normative di legge.

## **I principi fondamentali, i diritti e doveri,**

Il Poliambulatorio opera secondo i principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia e garantisce ai propri utenti i seguenti diritti:

- l'utente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose
- l'utente ha diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni, alle modalità di accesso ed alle relative competenze
- l'utente ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura
- l'utente ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi. In particolare l'utente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi. Dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria

- l'utente ha diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui al punto precedente
- l'utente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano riservati e protetti
- l'utente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi. Tale diritto può essere esercitato direttamente presso la segreteria

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i servizi sanitari usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare ai doveri sotto elencati vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte del Poliambulatorio

- l'utente è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, con la volontà di collaborare con il personale medico, sanitario, tecnico e con la direzione del Poliambulatorio
- l'accesso al poliambulatorio esprime da parte dell'utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale
- è un dovere di ogni paziente informare tempestivamente la segreteria sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse
- l'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi
- è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo disagio agli altri utenti
- l'utente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione del Poliambulatorio, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nei modi opportuni

## **Mission**

Centro Medico Polispecialistico CMP ha come obiettivo la promozione della salute dei pazienti, rispettando la dignità umana e i principi stabiliti nella Carta dei servizi.

I nostri specialisti qualificati lavorano per creare piani di trattamento personalizzati per ciascun paziente. Offriamo anche servizi di consulenza e supporto per assistere i pazienti e le loro famiglie durante tutto il processo di cura. Il nostro obiettivo è di fornire un'esperienza di cura completa e soddisfacente e di aiutarli a raggiungere una migliore qualità della vita

## **Tutela degli utenti**

Tutti i dati e le informazioni in possesso del Centro Medico Polispecialistico sono assoggettati al Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e sue modifiche e integrazioni.

Sono rispettate le norme di igiene con impiego di presidi monouso; lo smaltimento dei rifiuti avviene secondo la normativa vigente.

Ogni operatore è riconoscibile tramite un tesserino di identificazione.

Nell'esercizio dell'attività vengono seguite, per quanto applicabili, le linee guida emanate dalle principali società scientifiche del settore.