

Carta dei Servizi

CARDIOMED

Poliambulatorio Medico
e Centro Diagnostico



+39 0734 967056



www.centromedicosanpaolo.com



Via Faleriense Est 50,
Piane di Montegiorgio FM



1. Mission

1.1 Cos'è la carta dei servizi

1.2 Principi Fondamentali

p.3

2. Come Raggiungerci

p.4

3. Presentazione

3.1 L'attività del Poliambulatorio Cardiomed

3.2 Dislocazione strutturale dei Reparti

pp.5-6

4. Informazioni e Accesso ai Servizi

4.1 Prenotazione e Accesso

4.2 Accettazione e Cassa

4.3 Consegna dei Referti

4.4 Richiesta Copia Cartella Clinica

pp.7-8

5. Relazioni con il Pubblico

p.9

6. Diritti e Doveri dell'Utente

6.1 Diritti dell'Utente

6.2 Doveri dell'Utente

pp.10-11-12

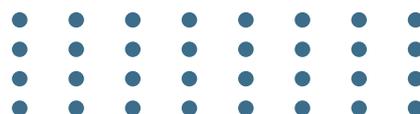
7. Servizi e Poliambulatorio

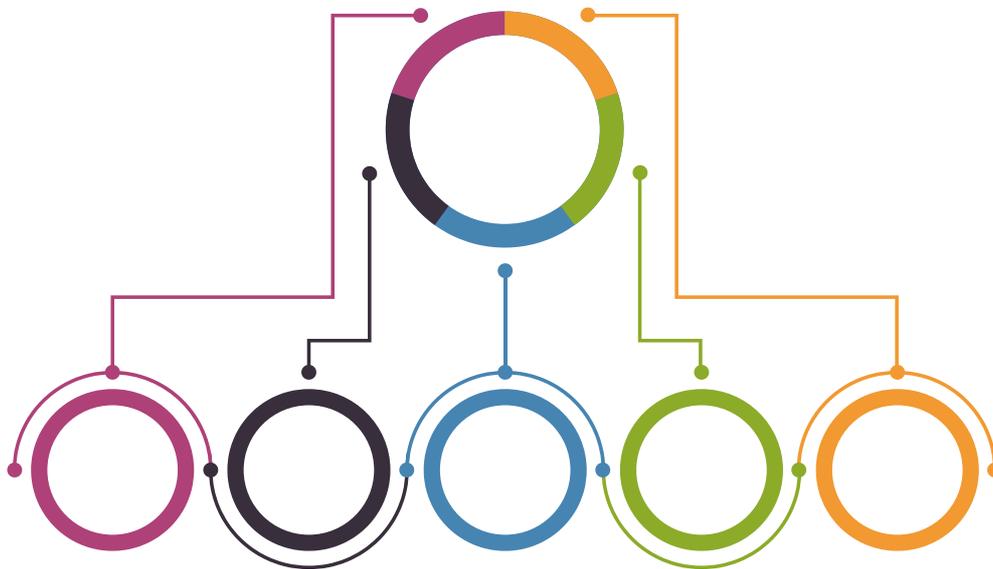
7.1 Prestazioni erogate

pp.13-14-15

8. Standard di qualità, impegni e programmi

p.16





ORGANIGRAMMA

DIRETTORE SANITARIO

Dott. Crispino Valeriani

DIRETTORE RESPONSABILE UNITÀ RADIOLOGICA E DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Dott.ssa Totò Annamaria

RESPONSABILE MEDICINA DELLO SPORT

Dott. Danilo Compagnucci

PERSONALE TECNICO-INFERMIERISTICO

Dott.ssa Cruciani Stefania

Dott.ssa Eusebi Valeria

Dott. Giammarini Lanfranco

Dott.ssa Lupi Federica

Dott.ssa Teodori Emilia

Dott.ssa Vesprini Angelica

Dott. Vittori Mattia





1. Mission

1.1 Cos'è la carta dei servizi

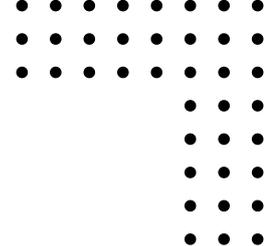
Gentile Utente,

questa è la Carta dei Servizi di Cardiomed, Poliambulatorio Medico e Centro Diagnostico, situati all'interno del Centro Medico San Paolo. Questa Carta ha la funzione di illustrare le attività ed i servizi sanitari del Centro Medico e definisce il nostro impegno nel garantire l'attuazione delle norme a tutela dei diritti fondamentali dei cittadini.

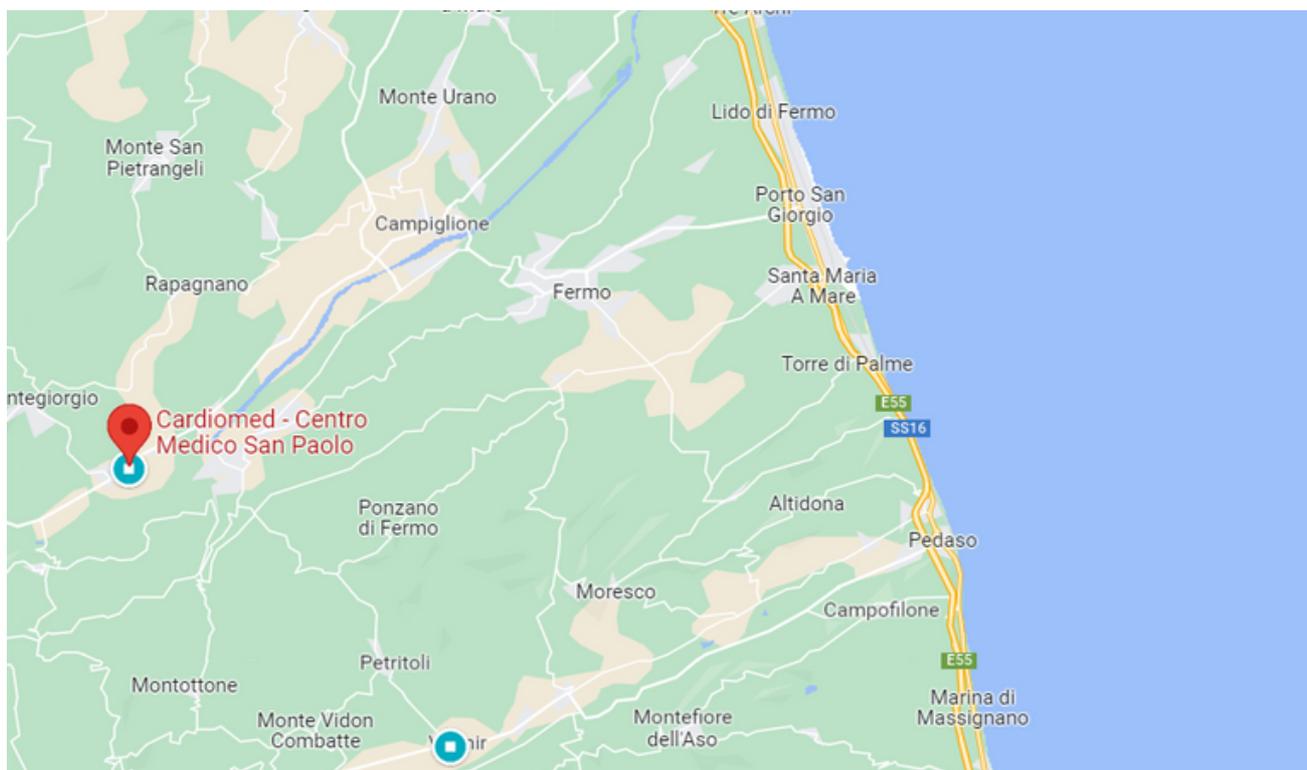
1.2. Principi Fondamentali

Ad ogni utente che sceglie Cardiomed esercitando il diritto alla libera scelta, privo da ogni costrizione morale e materiale, assicuriamo, nei tempi più brevi possibili, l'accesso a cure di qualità indipendentemente dalla sua appartenenza sociale, ideologica, politica, religiosa, economica nel massimo rispetto dei Principi Fondamentali:

- Eguaglianza: ogni malato ha diritto a cure e terapie mediche appropriate;
- Giustizia ed imparzialità: i comportamenti degli operatori verso i pazienti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- Continuità: gli operatori hanno il dovere di assicurare al paziente la continuità e la regolarità di cure e terapie;
- Partecipazione: viene promossa e incoraggiata la partecipazione informata del paziente ai servizi sanitari disponibili. Suggerimenti per il miglioramento del servizio sono accolti;
- Diritto alla riservatezza: viene garantita la riservatezza di tutte le informazioni legate allo stato di salute.



2. Come raggiungerci



Il Centro Medico San Paolo si trova in Via Faleriense Est 50, Piane di Montegiorgio (FM) ed è facilmente raggiungibile in automobile poichè situato lungo la SP239.





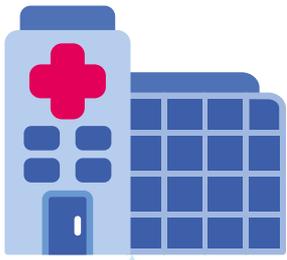
3. Presentazione

3.1 L'attività del Poliambulatorio Cardiomed

Il Poliambulatorio Cardiomed è una struttura sanitaria privata fondata nel 2011 ed è situata all'interno del Centro Medico San Paolo a Piane di Montegiorgio (FM). Si occupa principalmente di prestazioni ambulatoriali e servizi diagnostici. La struttura è composta da 10 ambulatori e un'unità di diagnostica per immagini.



3.2 Dislocazione strutturale dei Reparti



Piano primo (1)

- Reception Informazioni
- Cassa/Prenotazioni Ambulatoriali
- Poliambulatori

Piano primo (0)

- Reception /Accettazione
- Cassa/Prenotazioni Ambulatoriali
- Poliambulatorio
- Laboratorio Analisi/Sala Prelievi
- Direzione/Amministrazione

Piano terra (-1)

- Diagnostica Per Immagini (MOC, RX, Mammografie)
- Lavanderia
- Magazzino
- Locali Tecnici

**Tutti i reparti e le divisioni si trovano in Via Faleriense Est 50, Piane di Montegiorgio.*





4. Informazioni e Accesso ai Servizi

4.1 Prenotazione e Accesso

L'utente ha diritto ad avere un sistema di prenotazione per le attività ambulatoriali con una gestione delle liste di attesa trasparente e documentabile.

Al momento della prenotazione saranno fornite le seguenti informazioni:

- Data e ora dell'appuntamento;
- Nome del medico
- Ubicazione
- Eventuale preparazione medica per l'effettuazione della prestazione
- Costo della prestazione

Per effettuare prenotazioni delle prestazioni ambulatoriali e diagnostiche, Cardiomed ha avviato diversi canali:

a. Il centralino è raggiungibile dal lunedì al sabato attraverso i numeri fissi del Poliambulatorio Cardiomed e del Laboratorio Analisi Emotest;

L M M G V dalle 9:00 alle 19:00

S dalle 9:00 alle 13:00

b. Per prenotazioni rapide e/o richiesta di informazioni circa la disponibilità dei medici è usufruibile il canale Whatsapp;

L M M G V dalle 9:00 alle 19:00

S dalle 9:00 alle 13:00

c. Centro Unico Prenotazioni Online (CUP) raggiungibile tramite il sito www.centromedicosanpaolo.it. Per accedere al CUP è necessario iscriversi attraverso una rapida procedura che richiede la raccolta di dati anagrafici e codice fiscale. Una volta iscritti, il portale può essere riutilizzato per prenotazioni successive.

L M M G V S 24H su 24

d. Presso l'accettazione, le prenotazioni potranno essere eseguite direttamente dal nostro staff;

L M M G V dalle 9:00 alle 19:00

S dalle 9:00 alle 13:00

e. CUP Solidale è un aggregatore web di servizi sanitari totalmente gratuito. È accessibile a chiunque abbia un computer o uno smartphone.

L M M G V S 24H su 24

f. infine è possibile prenotare prestazioni sanitarie attraverso i vari portali online di enti assicurativi a cui Cardiomed è convenzionata (Previmedical, Unisalute, Allianz).

L M M G V S 24H su 24

4.2 Accettazione e Cassa

Al momento dell'accettazione al paziente verranno richiesti una tessera sanitaria, un codice fiscale ed un valido documento di riconoscimento. Presso Cardiomed si erogano visite e prestazioni ambulatoriali private e fruibili a pagamento totale, secondo tariffe prestabilite. Sono richieste e accettate prescrizioni su ricettario regionale da parte del medico di medicina generale o specialista di struttura pubblica o privata per le prestazioni di radiologia.

L M M G V dalle 9:00 alle 19:00

S dalle 9:00 alle 13:00

4.3. Consegna dei Referti

Al momento della fruizione della prestazione ambulatoriale l'utente viene istruito sulle modalità, tempi ed orari di ritiro referti. I referti di Telemedicina (Polisonnografie, Holter Cardiaci e Pressori) e di Radiodiagnostica (RX, MOC, Mammografie) salvo diversa indicazione dell'operatore sanitario, vengono di norma distribuiti presso il front-office.

L M M G V dalle 9:00 alle 19:00

S dalle 9:00 alle 13:00

4.4. Richiesta di Copia della Cartella Clinica

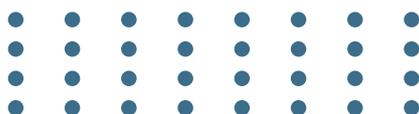
La richiesta di copia della documentazione sanitaria deve essere formulata e sottoscritta dal diretto interessato o dal legittimo erede con le seguenti modalità:

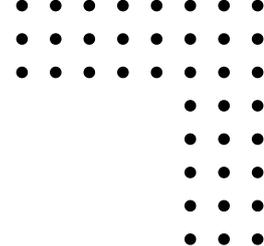
- Allo sportello di accettazione;
- Inviando una richiesta via mail;
- Inviando una richiesta a mezzo posta.

In tutti i casi è sempre indispensabile esibire o allegare il documento di identità personale in corso di validità e/o del delegante.

Chi può richiedere copia conforme:

- Titolare della documentazione se maggiorenne;
- Persona delegata con copia del documento di identità e delega scritta del paziente;
- Eredi legittimi o testamentari;
- Esercenti potestà genitoriale o tutela legale per i minori, interdetti o inabilitati.





5. Relazioni con il Pubblico

Gli Utenti che desiderano esprimere le loro osservazioni, in merito a reclami (e/o encomi) possono farlo tramite:

- Colloquio con Operatore dell'Accettazione;
- Lettera in Carta Semplice;
- Segnalazione telefonica o via Mail;
- Sistema di messaggistica;
- Survey Online tramite QR Code;

La Customer Satisfaction è un'attività interna di costante monitoraggio interno attraverso la somministrazione di questionari ad hoc per il percorso ambulatoriale, finalizzati ad un processo di miglioramento costante dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti e dei percorsi organizzativi.



6. Diritti e Doveri dell'Utente

6.1 Diritti dell'Utente

ARTICOLO 1

Il paziente ha diritto di essere assistito a curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etiche e religiose, nel rispetto reciproco di tutte le fedi religiose.

ARTICOLO 2

Il paziente ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché col numero o con il nome della propria malattia. Ha altresì diritto di essere interpellato con la particella pronominale "Lei".

ARTICOLO 3

Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

ARTICOLO 4

Il paziente ha 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.

ARTICOLO 5

In particolare, salvo casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie ed interventi: tali informazioni debbono concernere i vantaggi, le strategie alternative ed anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

ARTICOLO 6

Il paziente ha, altresì diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e/o trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture sanitarie.

ARTICOLO 7

Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia, ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti. Il paziente ha diritto alla massima riservatezza e rispetto da parte del personale medico, tecnico, infermieristico e amministrativo.

ARTICOLO 8

Il paziente ha diritto di proporre osservazioni e reclami scritti inviando la documentazione agli operatori amministrativi o infermieristici presenti in struttura, avendo cura di precisare eventi, circostanze, date, orari e protagonisti. I documenti inviati saranno sollecitamente esaminati e l'utente sarà tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

6.2. Doveri dell'Utente

ARTICOLO 1

Il cittadino quando accede in una struttura sanitaria è tenuto 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, infermieristico, tecnico, ausiliario e con la direzione della suddetta azienda sanitaria.

ARTICOLO 2

L'accesso alla struttura sanitaria esprime da parte del cittadino un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.

ARTICOLO 3

È dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari della propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.

ARTICOLO 4

Il cittadino utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.

ARTICOLO 5

Chiunque si trovi in una struttura sanitaria è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabilite dalla Direzione, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale.

ARTICOLO 6

Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio.

ARTICOLO 7

All'interno della struttura sanitaria è vietato fumare.

ARTICOLO 8

L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

ARTICOLO 9

Il personale sanitario per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon svolgimento della giornata lavorativa.

ARTICOLO 10

Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.



7. Servizi e Poliambulatorio

Il poliambulatorio Cardiomed offre visite specialistiche e prestazioni di diagnostica per immagini praticabili senza ricovero e senza necessità di osservazione post-operatoria.

Di seguito troverai le prestazioni ambulatoriali offerte:

Agopuntura e Medicina Cinese: visita di medicina cinese e sedute di agopuntura;

Allergologia: Prick test, Patch test, visita Allergologica per adulti e pediatrica;

Andrologia: visita andrologica;

Aritmologia – Elettrofisiologia: valutazione elettrofisiologica;

Cardiochirurgia: consulenza cardiocirurgica;

Cardiologia: visita cardiologica completa, elettrocardiogramma, ecocardiogramma, monitoraggio pressorio della pressione arteriosa, ECG dinamico, elettrocardiogramma da sforzo;

Chiropratica: consulenza e trattamento chiropratico;

Chirurgia Generale: visita chirurgica;

Dermatologia: asportazione di tutte le neo formazioni cutanee (nei, fibromi, angiomi, verruche...); mappatura nei; visita dermatologica; visita tricologica;

Diabetologia: visita diabetologica e dietologica;

Diagnostica Ecografica: addome completo, addome superiore o inferiore, doppler renale, mammelle, muscoloscheletrica, ecografia pediatrica, tessuti molli, testicolare, tiroide;

Diagnostica Vascolare: visita flebologica, sclerosi venosa capillare, visita angiologica, mesoterapia, doppler tronchi sovraortici, doppler arterioso e venoso periferico, doppler penieno dinamico;

Endocrinologia: visita endocrinologica;

Gastroenterologia: visita gastroenterologica, ecografia addome;

Ginecologia: visita ginecologica, visita Ostetrica, Pap Test, ecografia transvaginale, ecografia morfologica 3D, isterosonografia;

Medicina dello Sport: visita medico sportiva Agonistica e non Agonistica;

Medicina Estetica: prevenzione e cura dell'invecchiamento, di inestetismi (macchie, rughe, capillari, cellulite, adiposità, smagliature), caduta di capelli;

Medicina Nucleare: visita di medicina nucleare, ecografia tiroide;

Nefrologia: bioimpedenzometria, visita nefrologica;

Neurologia: elettroencefalogramma, elettromiografia, mental tests, visita neurologica;

Oculistica: visita oculistica, fondo oculare, tonometria;

Ortopedia e Traumatologia: visita ortopedica, infiltrazioni;

Osteopatia: trattamenti osteopatici adulti e pediatrici;

Ostetricia: corsi parto, Pap test, tamponi vaginali, visita ostetrica, riabilitazione del pavimento pelvico;

Otorinolaringoiatria: visita otorinolaringoiatrica, lavaggio auricolare, esame audiometrico, prove vestibolari per vertigini in videonistagmoscopia, audiometria tonale, esame impedenzometrico;

Pedagogia: valutazione preliminare e intermedia, supporto scolastico, supporto colloquiale genitoriale;

Pediatria: visita pediatrica;

Pneumologia: Bpap, Polisonnografia basale e in ventilazione Cpap, spirometria, visita Pneumologica;

Proctologia: visita proctologica;

Psicologia: colloquio psicologico, EMDR;

Radiologia Convenzionale: Rx torace, colonna dorsale, cervicale, lombosacrale, arti superiori e inferiori, cranio, ossa nasali e seni paranasali, telespino, emicostato, MOC dextra lombare e femorale;

Reumatologia: visita reumatologica;

Scienze della Nutrizione: bioimpedenzometria;

Senologia: Mammografia 3D, ecografia mammelle, agoaspirato mammario ecoguidato;

Sessuologia: assessment, diagnosi e terapia di disfunzioni sessuali maschili e femminili, disforia di genere, disturbi parafilici, difficoltà di coppia, identità sessuale, psicoeducazione sessuale, disturbo del desiderio sessuale femminile, disturbo dell'eccitazione sessuale femminile, disturbo dell'orgasmo femminile, disturbo del dolore genito-pelvico e della penetrazione, vaginismo, disturbo del desiderio sessuale maschile, disfunzione erettile, eiaculazione precoce, eiaculazione ritardata, disturbi dell'orgasmo maschile, disturbi del dolore sessuale maschile;

Urologia: cateterismo vescicale ed ecotransrettale, visita urologica con uroflussimetria maschile e femminile, visita uroginecologica, ecografia transrettale;

Le prenotazioni delle visite possono essere effettuate secondo le modalità descritte nella sezione 4. La prenotazione della visita o della prestazione diagnostica di norma è rilasciata immediatamente con la comunicazione dell'ora e luogo di effettuazione della visita o prenotazione. Il pagamento delle prestazioni a tariffa intera o ridotta (nel caso di visite effettuate in convezione con enti assicurativi) deve essere fatto prima dell'erogazione della prestazione. L'utente deve essere sottoposto senza ritardi alla prestazione richiesta, con garanzia della continuità terapeutica, se necessaria.

L'utente, in caso di impedimento a presentarsi alla visita, all'accertamento diagnostico o trattamento, deve comunicare la propria assenza tempestivamente.

Eventuali impedimenti della struttura ad effettuare le prestazioni sanitarie nei giorni prestabiliti, saranno tempestivamente comunicati all'utente, con l'impegno di riprogrammare l'intesa con lo stesso la nuova prenotazione.





8. Standard di qualità, impegni e programmi

Appropriatezza delle Prestazioni:

- Contestuali verbali di verifica trimestrali con l'impegno di raggiungere livelli massimali di appropriatezza;
- Attività di verifica della Direzione sulla documentazione sanitaria e implementazione di percorsi di miglioramenti ad hoc sulla base dei risultati;
- Indicazioni per corretta esecuzione della prestazione sanitaria;
- Gestione dei tempi di attesa:
 1. visite specialistiche, le attese dipendono dalla disponibilità del professionista medico;
 2. esami strumentali, le attese si aggirano intorno a 7-8 giorni per medici la cui disponibilità è settimanale o di 30 giorni per i medici con frequenza mensile;
 3. rilascio della cartella clinica, a seguito della dovuta comunicazione da parte del richiedente, il rilascio avviene dopo 45 gg;
 4. rilascio dei referti, i referti vengono di solito rilasciati contestualmente alla visita. Per i referti di diagnostica per immagini entro 2 giorni lavorativi dall'esecuzione della prestazione.
- Informazioni sui servizi erogati: Carta dei servizi, Reception, Sito Internet;
- Trattamento dei Dati Personali e Consenso Informato: al momento dell'accettazione il Paziente dovrà compilare il modulo online o cartaceo relativo ai suoi dati personali. L'azienda sanitaria ha l'obbligo di trattare i suoi dati nel rispetto dell'art. 5 del Regolamento 2016/679/UE, ovvero in modo lecito, corretto, trasparente e confidenziale
- Sicurezza, Emergenze, Norme antincendio e Antinfortunistiche: all'interno di Cardiomed è stato predisposto un "Piano di Emergenza", con specifiche procedure operative. Il personale è addestrato ad intervenire in caso di incendio e di altri eventi avversi per tutelare la sicurezza degli assistiti.
- Sito Internet: Il sito Internet www.centromedicosanpaolo.com è uno strumento di comunicazione in continua evoluzione e in costante aggiornamento che fornisce informazioni sulle attività di CARDIOMED.