



MEDCENTER

CARTA DEI SERVIZI

MED CENTER SRL – CENTRO MEDICO POLISPECIALISTICO

Via Staffetta 87 – 80014 Giugliano (NA) - Telefono 081 0813798874

pec: srlmedcenter@legalmail.it - email: srlmedcenter@libero.it

Sommario

PREMESSA	3
----------------	---

SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI	4
Mission	4
Vision	6
Presentazione della struttura	8

SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SU ATTIVITÀ E SERVIZI	10
Attività sanitarie erogate	10
Modalità di prenotazione e orari di apertura	11

SEZIONE TERZA

INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'	13
Tempi Di Attesa	13
Obiettivi Generali	13
Standard Qualitativi	14

SEZIONE QUARTA

TUTELA DEI DIRITTI PARTECIPAZIONE	15
---	----

PREMESSA

Gentile Signora / Signore, il documento che Lei sta leggendo è la nostra Carta dei Servizi.

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 soprattutto di uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi.

L'obiettivo che questo documento si pone è duplice: illustrare dettagliatamente i servizi che il Poliambulatorio offre all'utente per metterlo in condizioni di scegliere il servizio a Lei più idoneo, e testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, obiettivo per raggiungere il quale ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

Disponibili per ogni chiarimento.

PRESENTAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI

Mission

Il Poliambulatorio 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 professionisti della sanità, sempre volta all'analisi dei risultati e a perseguire il miglioramento della qualità, attraverso l'applicazione condivisa di principi etici.

Il Poliambulatorio intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni.

La nostra missione è offrire una gamma completa di servizi medici specialistici, cura personalizzata e una visione globale della salute. Ci dedichiamo a collaborare con i pazienti, rispondere alle loro esigenze e promuovere la salute a lungo termine. Siamo impegnati nella ricerca continua dell'eccellenza medica, nell'accessibilità, nell'empatia e nell'innovazione per migliorare la qualità della vita dei nostri pazienti.

Obiettivi:

- *Centralità della persona come cultura del rispetto e dell'ascolto dei bisogni di salute.*
- *Presa in carico del cliente per offrire soluzioni il più complete possibile.*
- *Equità nell'accesso e nella fruizione dei servizi.*
- *Criterio etico come valore ispirato a principi di trasparenza, visibilità, tracciabilità della gestione.*

- *Integrazione socio-sanitaria intesa come sviluppo di una rete di alleanze tra istituzioni pubbliche e private per dare risposte di continuità assistenziale e rispetto delle diversità.*
- *Innovazione con investimenti nello sviluppo tecnologico, per favorire percorsi clinici di alta qualità con garanzie di affidabilità e sicurezza.*
- *Soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste, nell'obiettivo comune di eliminare i tempi d'attesa, in particolare per le prestazioni di diagnostica strumentale.*

Garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:

- *la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;*
- *tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;*
- *il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;*
- *la possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista a cui affidarsi;*
- *la refertazione immediata per le prestazioni diagnostiche;*
- *un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;*
- *professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e disponibilità a fornire informazioni;*
- *il rispetto della privacy.*

Vision

Il Poliambulatorio persegue una politica finalizzata alla creazione di un punto di riferimento territoriale, rispettando i principi costituzionali e i vincoli legislativi statali e regionali, ponendo al centro delle attività l'utente ed il personale operante.

Le strategie aziendali puntano alla gestione integrata del paziente attraverso la promozione della qualità e dell'efficienza delle prestazioni, in sintonia con i continui programmi e le azioni di miglioramento nel campo dell'innovazione tecnologica, tecnico-professionale ed organizzativa.

La nostra visione è diventare un punto di riferimento nell'assistenza sanitaria locale, riconosciuti per l'attenzione personalizzata e l'approccio multidisciplinare alla cura dei pazienti.

Vogliamo essere una struttura che abbraccia l'innovazione, utilizzando le più recenti scoperte mediche e tecnologiche per facilitare il percorso di salute dei pazienti.

Vogliamo contribuire a creare una comunità più sana e felice, promuovendo la prevenzione e la consapevolezza della salute.

Obiettivi ed impegni per la qualità del servizio:

- *Garantire con continuità la piena integrazione della struttura con il territorio e con i medici di famiglia e pediatri di libera scelta.*
- *Sviluppare ed implementare continuativamente i servizi offerti compiendo ogni sforzo affinché la struttura sia continuativamente in grado di rispondere ai bisogni della popolazione.*

- *Promuovere tutti i miglioramenti organizzativi necessari per permettere l'erogazione di un servizio della massima efficacia ed efficienza capace di soddisfare le aspettative dei propri utenti.*
- *Migliorare continuamente la qualità delle proprie prestazioni attraverso un continuo monitoraggio e riesame dei risultati, e favorendo il confronto tra i vari professionisti della struttura.*
- *Aggiornare e migliorare continuativamente la dotazione tecnologica della struttura.*

Presentazione della struttura

Il Med Center – Centro Medico Polispecialistico è una moderna struttura con sede a Giugliano in Campania (NA) in grado di offrire dal 2024 numerosi servizi a tutela della salute del cittadino, struttura totalmente priva di barriere architettoniche.

Il bacino d'utenza del territorio in cui è situato il Med Center – Centro Medico Polispecialistico è, calcolando i comuni limitrofi, di oltre trentamila persone nella stagione invernale, all'apertura della stagione estiva il numero aumenta enormemente considerando l'ubicazione del Med Center – Centro Medico Polispecialistico in un territorio prevalentemente adibito al ricevimento di turisti con una massiccia presenza di strutture alberghiere e campeggi.

Il volume delle prestazioni capace di garantire il Med Center – Centro Medico Polispecialistico è di, tra visite specialistiche ed esami strumentali di oltre 25.000 prestazioni annue.

BRANCA SPECIALISTICA	VOLUME PRESTAZIONI EROGABILI
<i>Cardiologia</i>	<i>6.000</i>
<i>Neurologia</i>	<i>5.000</i>
<i>Oculistica</i>	<i>8.000</i>
<i>Allergologia</i>	<i>6.000</i>

Il Med Center – Centro Medico Polispecialistico è situato al piano terra, entrando da via Staffetta n. 87. È dotato di n. 6 ambulatori, una accettazione, una sala di attesa e servizi predisposti anche per disabili come da norme in vigore.

Attualmente il Med Center – Centro Medico Polispecialistico si caratterizza per l'ampia gamma di prestazioni (10 professionisti)

MED CENTER SRL – CENTRO MEDICO POLISPECIALISTICO

Via Staffetta 87 – 80014 Giugliano (NA) - Telefono 081 0813798874

pec: srlmedcenter@legalmail.it - email: srlmedcenter@libero.it

offerte in regime di libera professione, tale da renderlo un punto di riferimento specialistico completo ed efficace per le esigenze degli utenti.

Il Med Center – Centro Medico Polispecialistico si avvale di personale medico e paramedico altamente specializzato, di attrezzature moderne ed efficienti, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati, così da soddisfare pienamente ogni necessità di diagnosi, nel pieno rispetto della Privacy.



INFORMAZIONI SU ATTIVITÀ E SERVIZI

Attività sanitarie erogate

Il Med Center – Centro Medico Polispecialistico SOVIET eroga prestazioni sanitarie nelle seguenti branche specialistiche:

Specialità ambulatoriali

- Ambulatorio di Cardiologia
- Ambulatorio di Allergologia (Pneumologia Dermatologia)
- Ambulatorio di Oculistica
- Ambulatorio di Neurologia

Servizi di diagnostica strumentale:

- Servizio di ecografia angiologica
- Servizio di ecografia cardiologica
- Servizio di diagnostica oculistica
- Servizio di diagnostica neurologica

Modalità di prenotazione e orari di apertura

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata dalle ore 8 alle ore 20.00, dal lunedì al sabato, presso il Servizio Accettazione del Poliambulatorio in segreteria o telefonicamente, allo 0813798874.

Per le prestazioni che lo richiedono (visite specialistiche e esami diagnostici) i referti vengono consegnati direttamente dal medico al paziente a erogazione avvenuta.

I pagamenti possono essere effettuati con bancomat o assegno bancario.

Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso.

La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente, ai numeri del centro durante gli orari di segreteria o a mezzo EMAIL / PEC.

Organizzazione

Direttore Sanitario :

Amministratore unico :

Compiti del personale

Il personale è classificato in medico, paramedico, di segreteria e amministrativo.

Il personale medico si occupa delle visite specialistiche, esami strumentali, etc..

Il Direttore sanitario,, sovrintende all'operato di tutti i medici ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario.

Il personale paramedico è rappresentato da un CPS Infermiere.

Il personale di segreteria svolge attività di informazione, accettazione, prenotazione, emissione fatture e loro riscossione secondo le direttive del direttore sanitario e del direttore amministrativo.

L'amministratore unico è il legale rappresentante della struttura.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

Tempi Di Attesa

In genere non è possibile determinare con precisione i tempi di attesa per l'accesso alle varie prestazioni del centro; possiamo comunque fornire una tabella dei tempi medi di attesa distinta per branca specialistica sulla base dell'esperienza degli anni scorsi.

PRESTAZIONE	TEMPO MINIMO DI ATTESA	TEMPO MASSIMO DI ATTESA
VISITE SPECIALISTICHE	1 GIORNO	3 GIORNI
ESAMI STRUMENTALI	3 GIORNI	7 GIORNI

Obiettivi Generali

AMBITO	OBIETTIVI GENERALI
GENERALE	UMANIZZAZIONE: ACCRESCERE LA COMPONENTE "RAPPORTO UMANO" CON GLI UTENTI
CLINICO	AVERE IL CORAGGIO DI: MIGLIORARE LE PRATICHE CLINICHE E LA LORO COMPLESSITÀ ADOTTANDO TECNICHE E LOGICHE PIÙ SICURE, EVOLUTE ED INNOVATIVE PRESTAZIONI SEMPRE PIÙ QUALIFICATE: ACCRESCERE IL LIVELLO QUALITATIVO DELLE PRESTAZIONI SANITARIE GARANTENDO STANDARD QUANTITATIVI DI EFFICIENZA
PERFORMANCE	LA PRESTAZIONE MIGLIORE AL SINGOLO PAZIENTE, POSSIBILMENTE AL MINOR COSTO: ACCRESCERE L'ATTENZIONE AGLI ASPETTI ECONOMICI DELLE ATTIVITÀ CLINICHE E DIAGNOSTICHE STRUMENTALI

Standard Qualitativi

AMBITO	OBIETTIVI GENERALI
IDENTIFICABILITÀ DEGLI OPERATORI	TUTTO IL PERSONALE È FORNITO DI APPOSITO DOCUMENTO DI IDENTIFICAZIONE, TENUTO IN EVIDENZA.
INFORMARE CHIARAMENTE E CORRETTAMENTE IL PAZIENTE SUI SERVIZI EROGATI	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	I DATI PERSONALI DEL PAZIENTE SONO CUSTODITI NELL'ARCHIVIO DEL CENTRO E AD ESSI ACCEDE SOLO IL PERSONALE AUTORIZZATO E PER MOTIVAZIONI GIUSTIFICATE. IL PERSONALE SANITARIO È VINCOLATO DAL SEGRETO PROFESSIONALE. I SERVIZI IGIENICI SONO PREDISPOSTI PER I DISABILI.
GARANTIRE PROFESSIONALITÀ	IL CENTRO SI AVVALE SOLO DELLA COLLABORAZIONE DI PERSONALE 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.
GARANTIRE TECNOLOGIE APPROPRIATE E COSTANTEMENTE VERIFICATE	IL CENTRO EFFETTUA PERIODICAMENTE CONTROLLI SULLAFUNZIONALITÀ DELLE APPARECCHIATURE CON IL SUPPORTO DI TECNICI QUALIFICATI.

RECEPIRE LE ESIGENZE DEL PAZIENTE	IL CENTRO È DOTATO DI UN PUNTO SEGNALAZIONI E RECLAMI A CUI TUTTI POSSONO ACCEDERE E GARANTISCE UNA RISPOSTA TEMPESTIVA.
INFORMAZIONI GENERALI OLTRE AL CONSENSO INFORMATO SPECIFICO	TUTTO IL PERSONALE MEDICO, OLTRE ALLA SPIEGAZIONE SPECIFICA DEL CONSENSO INFORMATO, NEL CASO DI MINORI O PERSONE CHE SONO IN CARICO AL TUTORE, VENGONO INFORMATE CON SISTEMATICITÀ SULLE CONDIZIONI DEL PAZIENTE GARANTENDO LA PRIVACY.

TUTELA DEI DIRITTI E PARTECIPAZIONE

Il Poliambulatorio si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili.

Segnalazioni e Reclami

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione, tramite il punto segnalazioni e reclami che si trova presso l'accettazione.

La Direzione dopo avere fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 15 giorni, alla segnalazione del reclamo, risolvendo la situazione.

Il Modulo Segnalazioni e Reclami è presente nel centro.