

Carta dei servizi



Centro Medico Convenzionato s.r.l. - Via Magenta 11 - 21013 Gallarate (VA)
www.cmcgallarate.it - email: info@cmcgallarate.it
Tel. 0331/701765

1. La carta dei servizi
2. Chi siamo
3. Contatti
4. Come raggiungerci
5. Prestazioni, Servizi, Accesso
6. Come prenotare
7. Standard di qualità

1. La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento che nasce in ottemperanza al DPCM del 19 maggio 1995 “Schema Generale della Carta dei Servizi pubblici sanitari” e successivi aggiornamenti e rappresenta lo strumento con il quale il Centro Medico Convenzionato intende instaurare un dialogo con i propri Pazienti, promuovendone l’informazione, la tutela e la partecipazione.

Le informazioni contenute nella Carta dei Servizi sono aggiornate periodicamente.

È possibile che successivamente all’aggiornamento della Carta si verifichino modifiche alle normative, ai servizi o ad altre informazioni indicate nel documento.

Sul sito cmcgallarate.it è possibile reperire informazioni continuamente aggiornate. In alternativa è possibile rivolgersi per informazioni al numero 0331/701765 in orario 8.30 -13.00 e 13.30-20.00.

2. Chi siamo

Il Centro Medico Convenzionato è un poliambulatorio specialistico che dal 2000 eroga prestazioni convenzionate con il Sistema Sanitario Nazionale.

Direttore Sanitario: Dott. Mario Pellerone

2.1. Accreditazioni e contratti

- **2001** Accredito con Delibera n. VII/4778 nella seduta del 24 Maggio 2001 e l'iscrizione al Registro Regionale delle strutture Accreditate al n. 459 (Vedi comunicazione Regione Lombardia Giunta Regionale Direzione Generale Sanità H1.2001.0040274 del 12/06/2001)
- **2001** Contratto di Convenzione con l'Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Varese Prot. n.25200 del 31/07/2001
- **2006** Autorizzazione all'ampliamento strutturale con Decreto di Giunta Regionale Sanità n.13004 del 20/11/2006 (Vedi comunicazione H1.2006.0050180 del 21/11/2006)
- **2011** Delibera Regionale n.553 del 04/08/2011 di Autorizzazione all'esercizio e accreditamento in ampliamento, a seguito di riorganizzazione dell'erogazione di prestazioni specialistiche
- **2011** Delibera regionale n.554 del 04/08/2011 di Autorizzazione all'esercizio in trasformazione per interventi di redistribuzione degli spazi
- **2011** Prot.n.H1.2011.0029987 del 11/10/2011 della Direzione Generale Sanità che dispone l'aggiornamento del Registro Regionale delle strutture accreditate
- **2011** Contratto di Convenzione con l'Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Varese per l'erogazione di prestazioni di specialistica ambulatoriale e di diagnostica

strumentale stipulato in data 29/12/2011 ai sensi della delibera n.903 del 20/12/2011.

- **2014** Delibera n.428 del 05/09/2014 della Direzione Generale ASL della Provincia di Varese di Autorizzazione all'esercizio in trasformazione finalizzata all'utilizzo di nuovi spazi con conseguente aggiornamento del Registro Regionale delle strutture accreditate.
- **2017** – Autorizzazione all'esercizio per la branca specialistica di Anestesia per l'esecuzione di prestazioni ambulatoriali di terapia del Dolore in regime privatistico con Prot. N.2017/014/P/0061587 di ATS Insubria e conseguente aggiornamento del Registro Regionale delle Strutture Accreditate.
- **2019** – Autorizzazione all'esercizio per la branca specialistica di Neurologia per l'esecuzione di prestazioni ambulatoriali in regime privatistico con Prot. N. AAS/0075832 del 24/07/2019 di ATS Insubria e conseguente aggiornamento del Registro Regionale delle Strutture Accreditate.
- **2025** - Delibera n.178 del 19/03/2025 della ATS Insubria di Autorizzazione all'esercizio in trasformazione finalizzata all'utilizzo di nuovi spazi finalizzati alla Radiologia / Diagnostica per Immagini con conseguente aggiornamento del Registro Regionale delle strutture accreditate.

5. Prestazioni, Servizi e Accesso

5.1 Specialità Ambulatorio Polispecialistico accreditato con il SSR

Dermosifilopatia

Diagnostica per Immagini

Medicina Fisica e Riabilitazione

Neurologia

Oculistica

Odontostomatologia - Chirurgia Maxillo Facciale

Ortopedia e Traumatologia

Ostetricia e Ginecologia

5.2 Regime Privato

Terapia del Dolore

5.3 Servizi Diagnostici e Terapeutici

DERMATOLOGIA

Visita Dermatologica
Asportazione Cauterizzazione o
Folgorazione
Biopsia della Cute
Terapia Dermatologica Azoto
Liquido per Verruche
Check up Nevi in dermoscopia
Asportazione Cisti, Nei e piccoli
Tumori Cutanei
Crioterapia

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

TAC Total Body con e senza
contrasto
RMN Total Body con e senza
contrasto
TAC Dentale e OPT
Mammografia in Tomosintesi
Radiologia Digitale
Ecografia Addome Superiore
Ecografia Addome Inferiore
Ecografia Addome Completo
Ecografia Cute e Tessuto
Sottocutaneo
Ecografia Osteoarticolare
Ecografia Muscolotendinea
Ecografia Parti Molli
Ecografia Capo e Collo
Ecografia Ghiandole Salivari
Ecografia Collo per Linfonodi
Ecografia Tiroide
Ecografia Paratiroide
Ecografia Mammaria
Ecografia Prostata

MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE

Visita Specialistica Ortopedica
Visita Specialistica Fisiatrica
Riabilitazione Neurologica
Riabilitazione post Operatoria
Riabilitazione post Traumatica
Riabilitazione per patologie
croniche degenerative
Ginnastica Posturale
Terapie Fisiche (elettroterapia,
laserterapia, magnetoterapia,
ultrasuoni)
Terapia ad Onde d'Urto
focalizzata
Infiltrazioni articolari
Ozonoterapia
Ionoforesi (NO SSR)
Agopuntura (NO SSR)
Tecerterapia (NO SSR)

GINECOLOGIA

Visita Ginecologica
Visita Ostetrica
Visita + Ecografia Ginecologica
Visita + Ecografia Ostetrica
Visita + Ecografia Transvaginale
Visita + Pap Test

OCULISTICA

Visita Specialistica Oculistica
Valutazione del visus
Esame rifrattivo con prescrizione di lenti
Analisi Visiva
Visual Training
Tonometria, Pachimetria, Biomicroscopia Corneale
Studio del Fondo Oculare
Studio della Topografia Corneale
Studio del Campo Visivo
Perimetria statica / cinetica
Studio della sensibilità al Colore
Discriminazione Cromatica
Tomografia Computerizzata OCT
Tonografia, test per il Glaucoma
Test dell'apparato Lacrimale
Contattologia
Sport Vision
Valutazione Ortottica
Igiene Visiva

ODONTOIATRIA

odontoiatria pediatrica
Sigillature
Otturazioni
Estrazione Denti da Latte
Apparecchi Ortodontici mobili ed estetici
Igiene Orale
Valutazione Posturale occlusale
odontoiatria estetica
Sbiancamento
Protesi estetiche
Intarsi
Ricostruzione estetica
odontoiatria per adulti
Devitalizzazioni
Estrazioni
Otturazioni
Igiene Orale
Apparecchi Ortodontici mobili ed estetici
Valutazione Posturale Occlusale
Implantologia libera o con dime chirurgiche
Chirurgia Orale
Protesi fisse e mobili

TERAPIA DEL DOLORE

In Regime Privatistico

Visite e terapie antalgiche (per dolore degenerativo neoplastico)

Propoterapia (infiltrazioni legamenti e articolazioni a scopo rigenerativo)

Ozonoterapia

Agopuntura – auricoloterapia

Infiltrazioni cortisoniche articolari (compreso apofosi artic.vertebrali)

Epi e peri-durali antalgiche

Blocchi nervosi semplici e continui

Terapia del dolore neuropatico

Trattamento dei Tigger Points (per fibromialgia e nevralgie varie)

5.4. ACCESSO

5.4.1. IN CONVENZIONE CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE (SSN)

LA PRESTAZIONE È EROGATA CON IL PAGAMENTO DEL TICKET OPPURE IN ESENZIONE PER GLI AVENTI DIRITTO, COME PREVISTO DALLA NORMATIVA VIGENTE.

TUTTE LE NOSTRE PRESTAZIONI SONO EROGATE IN REGIME DI CONVEZIONE CON IL SSN AD ESCLUSIONE DI QUELLE SPECIFICAMENTE INDICATE.

L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI ODONTOIATRICHE TRAMITE SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE (SSN) GARANTISCE A TUTTI I CITTADINI LA VISITA ODONTOIATRICA. PARTICOLARE ATTENZIONE VIENE RISERVATA AI CITTADINI IN ETÀ EVOLUTIVA (0-14 ANNI) ED AI SOGGETTI IN CONDIZIONE DI VULNERABILITÀ SANITARIA. ESCLUSIVAMENTE PER I RESIDENTI IN LOMBARDIA TALI CONDIZIONI SONO ESTESE ANCHE AI SOGGETTI IN CONDIZIONE DI VULNERABILITÀ SOCIALE. NON SONO A CARICO DEL SSN/SSR GLI INTERVENTI DI TIPO ESTETICO E I MANUFATTI PROTESICI, ORTODONTICI, IMPLANTOLOGICI E GNATOLOGICI.

5.4.2. IN SOLVENZA

LE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE EROGATE IN REGIME DI SOLVENZA SONO TOTALMENTE A CARICO DI CHI LE RICHIEDE.

5.4.3. ORARI DI ACCESSO

IL CENTRO È APERTO DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ IN ORARIO 8:00 – 13:00 E 13:30 – 20:00

5.4.4. RILASCIO DOCUMENTAZIONE CLINICA

IN OTTEMPERANZA ALLA NORMATIVA VIGENTE, LA CONSEGNA DELLA COPIA DELLA DOCUMENTAZIONE CLINICA AVVERRÀ SOLO ED ESCLUSIVAMENTE:

- ALL'INTESTATARIO DELLA DOCUMENTAZIONE CLINICA IN POSSESSO DEL DOCUMENTO D'IDENTITÀ VALIDO
- AD ALTRA PERSONA MUNITA DI DOCUMENTO D'IDENTITÀ VALIDO, DI DELEGA SCRITTA COMPILATA DALL'INTESTATARIO DELLA DOCUMENTAZIONE CLINICA, DI FOTOCOPIA DI UN DOCUMENTO DI RICONOSCIMENTO APPARTENENTE ALL'INTESTATARIO DELLA DOCUMENTAZIONE CLINICA (ART. 21 E 28 DPR 445 DEL '2000-GU 16/09/2003)
- IN CASO DI MINORE, LA COPIA DELLA DOCUMENTAZIONE CLINICA POTRÀ ESSERE CONSEGNATA ALL'INTESTATARIO SE IN POSSESSO DI UN DOCUMENTO D'IDENTITÀ PROPRIO; IN CASO CONTRARIO SOLO AI GENITORI CHE NE ESERCITANO LA POTESTÀ, PREVIA DICHIARAZIONE COMPILATA ALLA PRESENZA DEL FUNZIONARIO DELEGATO PRESENTANDO UN DOCUMENTO D'IDENTITÀ VALIDO
- IN CASO DI ADOZIONE DI MINORE, AL GENITORE ADOTTANTE CHE CERTIFICHI L'ATTO DI ADOZIONE PREVIA ESIBIZIONE DI UN DOCUMENTO D'IDENTITÀ VALIDO
- AL TUTORE O CURATORE, SOLO SE IN POSSESSO DI DOCUMENTO D'IDENTITÀ VALIDO E PREVIA DICHIARAZIONE COMPILATA ALLA PRESENZA DEL FUNZIONARIO DELEGATO
- IN CASO DI PAZIENTE DECEDUTO, SOLO AGLI AVENTI DIRITTO (LEGITTIMI EREDI) MUNITI DI DOCUMENTO DI IDENTITÀ VALIDO, PREVIA AUTOCERTIFICAZIONE ATTESTANTE IL GRADO DI PARENTELA COMPILATA ALLA PRESENZA DEL FUNZIONARIO DELEGATO. IN CASO DI DISACCORDO TRA GLI EREDI, LA DECISIONE SPETTA ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA, SALVO VOLONTÀ DIVERSAMENTE ESPRESSA DAL DEFUNTO

AVVERTENZA RADIOGRAFIE ODONTOIATRICHE

L'UTILIZZO DEI DISPOSITIVI RADIOGRAFICI È IN ESCLUSIVO USO INTERNO DELLA BRANCA DI ODONTOSTOMATOLOGIA-CHIRURGIA MAXILLO FACCIALE PER LA VALUTAZIONE DEL MEDICO ODONTOIATRA. QUESTO IN BASE ALL'ATTUALE ASSETTO DELLA STRUTTURA, COSÌ COME AUTORIZZATO E INSERITO NEL REGISTRO REGIONALE DELLE STRUTTURE ACCREDITATE DEL SISTEMA SANITARIO DI REGIONE LOMBARDIA (SSR). VERRÀ DATA LA POSSIBILITÀ DI REFERTARE PER RICHIESTE ESTERNE DOPO LE PRATICHE DI AUTORIZZAZIONE IN CORSO. L'IMPIEGO DEGLI APPARECCHI RADIOLOGICI SPECIFICI PER RADIOLOGIA DENTALE, INFATTI È FINALIZZATO ALL'ESECUZIONE DI RADIOGRAFIE DI ELEMENTI DENTALI DI SUPPORTO ALL'ATTIVITÀ CLINICA ODONTOIATRICA. TALE PRATICA SI CONFIGURA COME ATTIVITÀ RADIODIAGNOSTICA IN AMBITO ODONTOIATRICO, COMPLEMENTARE ALL'ESERCIZIO CLINICO, ESSA NON COSTITUISCE ESERCIZIO PROFESSIONALE DELLA RADIODIAGNOSTICA. PRATICA GIUSTIFICATA ENTRO I LIMITI E LE MODALITÀ STABILITI DAL D.L. 187/2000.

L'ARCHIVIAZIONE DELLO STUDIO RADIOLOGICO AVVIENE IN MODALITÀ DIGITALE, VIENE CONSERVATO IN STRUTTURA PER 10 ANNI.

LE RICHIESTE DEI PAZIENTI DI RICEZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA DOVRANNO ESSERE PRESENTATE IN ACCETTAZIONE TRAMITE LA MODULISTICA MESSA A DISPOSIZIONE E SECONDO LE PROCEDURE DI STRUTTURA. PER LE RAGIONI SOPRA ESPOSTE, PER GLI ESAMI RADIOLOGICI SU CD CON REFERTAZIONE NEI CASI OVE PREVISTO, IL RICHIEDENTE CONTESTUALMENTE ALLA CONSEGNA DELLA RICHIESTA DOVRÀ PROVVEDERE AL PAGAMENTO RELATIVO AL RIMBORSO DEI COSTI DI STAMPA E COPIA.

5.4.5. TEMPI DI REFERTAZIONE

- LE VISITE E GLI ESAMI ECOGRAFICI SONO REFERTATI E CONSEGNATI AL MOMENTO DELL'ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE E CONSEGNATI INSIEME ALLA STAMPA DELLE IMMAGINI OVE PRESENTI
- GLI ESAMI STRUMENTALI DELLA BRANCA DI OCULISTICA SONO REFERTATI E RESI DISPONIBILI PER IL RITIRO INSIEME ALLA STAMPA DELLE IMMAGINI ENTRO 3 GIORNI LAVORATIVI DALLA DATA DI ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE
- GLI ESAMI RADIOGRAFICI SONO REFERTATI E PRONTI PER LA CONSEGNA DELLE IMMAGINI SU CD IL GIORNO SUCCESSIVO NEL POMERIGGIO
- GLI ESAMI RMN SONO REFERTATI E PRONTI PER LA CONSEGNA DELLE IMMAGINI SU CD ENTRO 3 GIORNI LAVORATIVI PREVIA CONFERMA AL PAZIENTE DELLA DISPONIBILITÀ PER IL RITIRO
- GLI ESAMI TAC SONO REFERTATI E PRONTI PER LA CONSEGNA DELLE IMMAGINI SU CD ENTRO 5 GIORNI LAVORATIVI PREVIA CONFERMA AL PAZIENTE DELLA DISPONIBILITÀ PER IL RITIRO

6. Come prenotare - Contatti

Per Telefono

0331 - 701765

Il servizio è attivo da Lunedì a Venerdì in orario 8.30 – 13.00 e 13.30 – 20.00.

In accettazione

direttamente presso il Centro, in Via Magenta 11 a Gallarate (VA).

Il servizio è attivo da Lunedì a Venerdì in orario 8.30 – 13.00 e 13.30 – 20.00.

Online

Tramite il sito web: www.cmcgallarate.it è possibile richiedere informazioni e prenotare una richiamata per la prenotazione della prestazione, utilizzando i rispettivi servizi “contatti” e “prenota”

Documenti necessari

Prima di prendere contatto con la nostra Accettazione assicuratevi di essere in possesso dei seguenti documenti:

- Impegnativa del Medico Curante o del Pediatra di Libera Scelta oppure dello Specialista Ospedaliero, unicamente se il Paziente ha effettuato visite SSN
- Tessera Sanitaria / Carta Regionale Servizi
- Eventuali esami ed accertamenti effettuati (in caso di visita specialistica o di controllo)
- Tessera di esenzione, per chi ne usufruisce. *Per gli esenti, assicurarsi che ci sia il codice esenzione sull'impegnativa del medico.*

7. Standard di qualità

7.1. Diritti e doveri degli assistiti

7.1.1. Diritti del Paziente

- Il Paziente ha diritto a ricevere un trattamento adeguato alle proprie necessità cliniche per raggiungere il miglior stato di benessere compatibile con la sua situazione.
- Il Paziente ha diritto a ricevere tutta l'assistenza Medica ed Infermieristica, prevista dalle norme dell'Accreditamento.
- Il Paziente ha il diritto di essere trattato in una Struttura Sanitaria che risponda alla norme dell'Accreditamento in ordine all'adeguatezza tecnologica delle attrezzature, professionale del Personale Sanitario. Per i Pazienti ad alto rischio di complicanze devono essere presenti i Servizi indispensabili per attuare procedure di urgenza ed emergenza.
- Il Paziente ha diritto ad essere informato su qualunque aspetto della propria malattia e su ogni provvedimento diagnostico e terapeutico che venga ritenuto necessario dal Medico.
- Il Paziente ha diritto, in qualsiasi momento, al rispetto della propria personalità e del proprio pudore e all'osservanza delle norme igieniche e di profilassi per la prevenzione delle malattie infettive e contagiose.
- Il Paziente ha diritto all'inserimento sociale, scolastico e lavorativo ed i tempi e le modalità della terapia dovranno tener conto di queste esigenze, compatibilmente con le possibilità organizzative e logistiche del Centro.
- Il Paziente ha il diritto di manifestare, direttamente o tramite i propri Rappresentanti, eventuali disfunzioni e/o carenze del Centro. Gli eventuali rilievi dovranno essere in

primo luogo esplicitati al personale Medico ed Infermieristico del Centro, e, ove non si ottenesse soddisfazione, agli organi dell'ASL competenti in materia.

7.1.2. Doveri del Paziente

- Il Paziente ha il dovere di collaborare con il Personale Sanitario alla ottimizzazione del servizio e di seguire il programma terapeutico prescritto dal Medico.
- Il Paziente ha il dovere di rispettare il lavoro e la professionalità degli Operatori Sanitari.
- Il Paziente ha il dovere di rispettare le norme di pulizia e di igiene personale, le norme di civile convivenza con gli altri Pazienti e le norme generali di attenzione e cura per l'ambiente e la struttura di cui usufruisce.
- Il Paziente ha il dovere di rispettare gli orari del Centro ed i turni assegnati.
- Il Paziente ha il dovere di informare il Medico del Centro ogni altra terapia altrove praticata, prescritta o auto prescritta.
- Il Paziente ha il dovere di collaborare con il Medico alla gestione del proprio stato di salute.
- Il Paziente ha il dovere di adeguarsi alla normativa vigente in ordine alla prescrizione dei farmaci e degli esami laboratoristico - strumentali.

7.1.3. Ufficio relazioni con il pubblico

- Il Centro garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Utente / Cliente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di formulare suggerimenti e di sporgere reclami a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o lesa uno dei propri diritti.
- I suggerimenti e/o i reclami possono essere presentati, per iscritto o verbalmente, alla Direzione (che svolge anche la funzione di Ufficio Relazioni con il Pubblico), tutti i giorni e negli orari di apertura del Centro.
- La Direzione riceve le osservazioni, suggerimenti, opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati dagli Utenti / Clienti.
- Provvede a dare immediata risposta agli stessi per le segnalazioni e i reclami di immediata soluzione, altrimenti predispone l'attività istruttoria e compie quant'altro previsto dal seguente Regolamento di Pubblica Tutela:
 - Art. 1 - I Clienti / Utenti possono presentare suggerimenti, osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria, ovvero ledano uno dei propri diritti.
 - Art. 2 - I Pazienti e gli altri soggetti come individuati dall'art. 1, esercitano i propri diritti con:
 - lettera in carta semplice, rilasciata direttamente o indirizzata e inviata alla Direzione Sanitaria del Centro;

- compilazione di apposito modello consegnato a ciascun Paziente del Centro dalla Direzione;
- segnalazione telefonica o tramite posta elettronica alla Direzione;
- colloquio con il responsabile della Direzione.

(Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui verrà annotato quanto segnalato acquisendo i dati per le comunicazioni di merito. La segnalazione verbale sarà recepita in presenza di un testimone.)

- Art. 3 - Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentati nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.
- Art. 4 - La Direzione accoglie i reclami, le opposizioni e le osservazioni presentate ai sensi dell'art. 1 del presente regolamento; provvede a istruire e definire le segnalazioni di agevole risoluzione; dispone l'istruttoria dei reclami e ne distingue quelli di più facile risoluzione dando tempestiva risposta al Paziente; invia la risposta al Paziente; provvede a riattivare la stessa procedura per il riesame del reclamo qualora il Paziente reputi insoddisfacente la risposta ricevuta.
- Il Centro garantisce la verifica degli obiettivi e degli standard prefissati, almeno annualmente, dando idonea pubblicità dei risultati conseguiti.

7.2. Politica aziendale

7.2.1. Principi fondamentali

L'erogazione delle prestazioni descritte nella Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Il Centro Medico Convenzionato garantisce che il servizio sia erogato con efficienza attraverso l'individuazione, l'eliminazione e la sostituzione di risorse non adeguate, con efficacia mediante l'attivazione del controllo di Qualità.

Infatti, le attività, le prestazioni e i trattamenti erogati sono finalizzati alla effettiva risoluzione dei bisogni sanitari, valutando nel contempo le risorse impiegate e necessarie nell'erogazione di tali prestazioni.

Si ritiene che la "missione" aziendale possa essere espressa nei termini seguenti:

- obiettivo: migliorare le condizioni di salute dei cittadini che si avvalgono dei servizi e delle prestazioni erogate dal Centro Medico Convenzionato;
- modalità: garantire l'equità di accesso a prestazioni di Qualità e la trasparenza amministrativa
- strumento: ottimizzare l'uso delle risorse umane, strumentali e finanziarie.

I campi prioritari di azione sono quelli tradizionali.

Si intende porre particolare attenzione per gli aspetti legati al trattamento del malato da parte del personale e per la tempestività delle prestazioni. La strategia deve perseguire

Centro Medico Convenzionato s.r.l. - Via Magenta 11 - 21013 Gallarate (VA)
www.cmcgallarate.it - email: info@cmcgallarate.it
Tel. 0331/701765

obiettivi legati alla riduzione dei tempi di attesa, facilità di accesso, tempestività nella consegna dei referti.

7.2.2. Standard di qualità, impegni e programmi

Partendo dall'esperienza dell'Utente, analizzando tutti i momenti del suo percorso durante la permanenza nella struttura, sono stati individuati, da una parte, gli aspetti rilevanti per la percezione della Qualità delle prestazioni erogate dal Centro e, dall'altra, gli standard qualitativi già raggiunti e quelli da perseguire attraverso azioni programmate.

Verranno altresì promosse indagini sul grado di soddisfazione dei Pazienti, promuovendo, se opportuno, questionari, indagini campionarie e l'osservazione diretta tramite gruppi di monitoraggio al fine di rilevare la Qualità del servizio erogato così come viene percepita dall'Utenza in aggiunta alla procedura standard prevista per la rilevazione della Customer Satisfaction.

7.2.3. Accesso alla struttura ed accoglienza

L'accesso ai servizi del Centro Medico Convenzionato prevede la procedura standard per i nuovi Utenti / Clienti per sottolineare l'impegno del Centro a venire incontro alle esigenze dei Pazienti, con cortesia e disponibilità sin dal primo incontro.

La Direzione si impegna a consegnare a ciascun Utente un modulo per la raccolta di segnalazioni (suggerimenti e/o reclami) sulla Qualità del servizio erogato, coerentemente con la Politica per la Qualità definita e documentata.

Il personale medico e paramedico raccoglie dall'Utente / Cliente eventuali richieste relative alla sua frequenza nel Centro e provvede a fornire le principali informazioni sulla Struttura e la dislocazione dei servizi. Inoltre, offre la piena

disponibilità all'accompagnamento dei soggetti particolarmente bisognosi all'interno dei locali.

7.2.4. Continuità del servizio

Viene assicurata secondo le prescrizioni della normativa vigente e le potenzialità del Centro.

7.2.5. Regolarità e puntualità del servizio

Sono assicurate secondo il programma personalizzato stabilito dalla Direzione Sanitaria e dall'Utente / Cliente.

7.3. Pulizia dei servizi igienici, degli spogliatoi, della palestra e delle sale mediche

Ogni qual volta si renda necessario e comunque non meno di una volta al giorno.

7.3.1. Comfort dei locali e Sicurezza delle apparecchiature

Climatizzazione adeguata in tutto il periodo dell'anno e verifica sistematica della corretta funzionalità delle apparecchiature ai fini della sicurezza dei Pazienti e del personale.

7.3.2. Assistenza sanitaria

Monitoraggio continuativo del Paziente da parte dei medici e degli infermieri professionali, secondo le procedure del Sistema Qualità del Centro.

7.3.3. Relazioni con il personale ed informazioni all'Utente

Il personale adotta tesserino con nominativo e qualifica.

È assicurata la piena disponibilità a fornire informazioni secondo le rispettive competenze.

7.3.4. Aspetti di Umanizzazione

Rispetto della privacy e della dignità umana:

- trattamenti terapeutici personalizzati e chiara informazione sugli stessi;
- diritto dell'Utente ad essere identificato con il proprio nome e cognome e non col nome della malattia o delle medicine associate alla sua persona;
- documentazione sanitaria conservata in archivio controllato.

7.3.5. Codice etico (estratto)

Presso il Centro Medico Convenzionato è in vigore un Codice Etico e di Condotta, approvato dalla Direzione Generale, che viene attuato insieme al Modello di organizzazione, gestione e controllo predisposto ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

Premessa

Il Codice Etico riassume l'insieme dei valori e dei principi che sono alla base delle attività dell'Azienda ed ai quali devono attenersi tutti i soggetti che operano per suo conto o che con essa interagiscono. Nell'ambito dell'organizzazione aziendale, costituisce uno strumento per l'attuazione di politiche di responsabilità fissando le regole di comportamento cui debbono attenersi i destinatari nel rispetto dei valori e dei Principi Etici enunciati dalle Leggi e dai Regolamenti della Repubblica Italiana. Il documento esplicita il complesso dei diritti e dei doveri morali e la conseguente responsabilità etico sociale di ogni persona che fa parte dell'organizzazione e ha l'ulteriore obiettivo di prevenire comportamenti irresponsabili e/o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto dell'Azienda introducendo modelli organizzativi e comportamentali volti ad impedire ed ostacolare condotte criminose o illecite. L'Azienda

Centro Medico Convenzionato s.r.l. - Via Magenta 11 - 21013 Gallarate (VA)
www.cmcgallarate.it - email: info@cmcgallarate.it
Tel. 0331/701765

offre, tramite dipendenti e professionisti, diversi servizi nel settore della sanità operando con appropriatezza e secondo criteri che massimizzano la sicurezza e la Qualità. Allo scopo di rispondere ai bisogni dell'utenza (Pazienti, familiari) e tutelarne la salute, l'Azienda opera secondo principi di legalità, imparzialità, onestà, correttezza e trasparenza, rispetto della persona, tutela dell'ambiente, garantendo la migliore e più sicura modalità di esecuzione dei trattamenti, le migliori condizioni morali e materiali, l'attenzione ed il rispetto per la persona durante ogni attività, la disponibilità dei mezzi e degli strumenti più idonei, il rispetto di ogni normativa di settore. Nei suoi rapporti quotidiani con l'utenza e con la Pubblica Amministrazione, applica i principi enunciati tramite il comportamento del personale interno e la regolamentazione specifica di ogni attività.

Obblighi per il personale

L'Azienda ritiene che si possa trarre maggior risultato dall'attività del personale tramite un coinvolgimento costruttivo di tutti gli operatori. Tutti devono poter partecipare con professionalità alle attività, dagli aspetti legati al rapporto con l'utenza a quelli organizzativi. In tale contesto si inserisce anche l'applicazione del Codice Etico, che deve diventare parte della normale attività lavorativa. La società invita tutto il personale, durante le proprie attività, a rappresentare con il proprio comportamento i principi enunciati nel Codice, non solo nei confronti dell'utenza ma anche come esempio per i propri colleghi (dipendenti e non, interni ed esterni), promuovendo così l'osservanza delle norme del Codice Etico affinché tutti comprendano che il suo contenuto costituisce parte essenziale delle modalità di lavoro.

L'Azienda assicura l'informazione in merito ai reati e ai rischi contemplati da D. Lgs. 231/2001 consentendo al personale di responsabilmente conoscere le fattispecie di reato

Centro Medico Convenzionato s.r.l. - Via Magenta 11 - 21013 Gallarate (VA)
www.cmcgallarate.it - email: info@cmcgallarate.it
Tel. 0331/701765

potenzialmente commissibili, rispettare le procedure aziendali che ne prevengono l'insorgenza e adottare comportamenti attivi in linea con il presente Codice per evitare di incorrere in una qualunque delle fattispecie di reato contemplate.

Riservatezza delle informazioni

Tutti i collaboratori interni ed esterni a qualunque titolo sono tenuti a tutelare la riservatezza delle informazioni apprese in ragione della propria funzione lavorativa o durante il suo svolgimento. Tutte le informazioni, i dati, le conoscenze acquisite, elaborate e gestite dai collaboratori nell'esercizio della propria attività lavorativa appartengono alla società e devono rimanere strettamente riservate e opportunamente protette e non possono essere utilizzate, comunicate o divulgate, né all'interno, né all'esterno, se non nel rispetto della normativa vigente e delle procedure aziendali.

A tale scopo il personale è tenuto a limitare il trattamento dati a quanto necessario per le proprie mansioni, a occuparsi con diligenza della corretta conservazione e protezione dei dati e a comunicare informazioni soltanto a seguito di autorizzazione della Direzione o sulla base di procedure che individuino i destinatari e le motivazioni.

La società ha adottato e applica i contenuti del D. Lgs. 196/2003 in materia di protezione dei dati personali sia durante il trattamento in formato cartaceo che durante il trattamento in formato elettronico, perciò i dati e le informazioni raccolti nell'ambito dello svolgimento delle attività sono trattati nel rispetto delle normative vigenti e in coerenza a quanto definito nel Documento Programmatico sulla Sicurezza.



Centro Medico Convenzionato s.r.l. - Via Magenta 11 - 21013 Gallarate (VA)
www.cmcgallarate.it - email: info@cmcgallarate.it
Tel. 0331/701765