

MediSport Center

Poliambulatorio Medisport Center
di G&G snc di Frizzoni B. e C.

CARTA DEI SERVIZI PER L'ACCOGLIENZA E PER LE PRESTAZIONI SANITARIE ALL'UTENZA

La Carta dei servizi pubblici è stata introdotta nel nostro paese con la Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e resa vincolante per gli enti erogatori di servizi sanitari dalla legge 273/95: essa costituisce uno "strumento efficace nel riconoscimento del ruolo del cittadino, quale soggetto attivo sia in termini di partecipazione democratica alle scelte di politica sanitaria che di controllo di qualità".

La Carta dei Servizi costituisce pertanto lo strumento di comunicazione ed interazione con i propri clienti (pazienti, famigliari, medici invianti...) e rappresenta l'impegno specifico per una gestione sempre più efficiente, attenta e sensibile nei confronti dei propri ospiti.

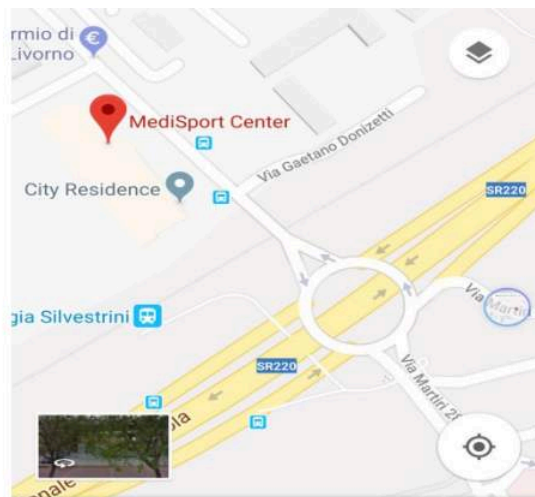
1. PRESENTAZIONE STRUTTURA

Il nostro ambulatorio ha ottenuto l'autorizzazione sanitaria in data 28-02-2014 da parte della Regione Umbria (riferimento autorizzazione n° 1603 E 1605) e opera come centro AMBULATORIALE POLISPECIALISTICO in Via G. Donizetti 91h a Perugia e in Via Abruzzo 54 a Po Bandino a Città Della Pieve.

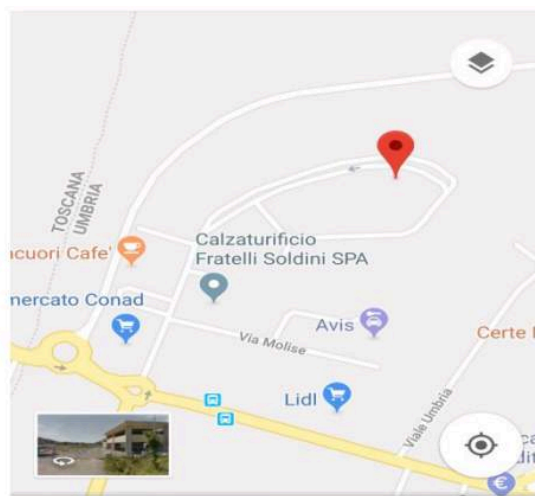
Le strutture sono ubicate in location di facile accesso, raggiungibile in maniera agevole dalle principali arterie di traffico della città e delle zone limitrofe.

Tutte le prestazioni sono effettuate in regime privatistico.

Perugia: Via G. Donizetti 91h 06132



Città della Pieve: Via Abruzzo 54 Po' Bandino 06062



Il ruolo di Responsabile del poliambulatorio è assunto dal Direttore sanitario: Dr. Ceravolo Antonio C.

CENTRO DI PERUGIA

PRESTAZIONI SANITARIE SPECIALISTICHE		STUDI MEDICI PROFESSIONALI	
MEDICINA DELLO SPORT	Dr. Ceravolo Antonio C.	AMBULATORIO DI CARDIOLOGIA	Dott.ssa Nardoni Maria C.
Rilascio di certificazione agonistica e non		Visita medica	
Test da sforzo cardiopolmonare con calcolo del VO2 MAXe della soglia anaerobica		Elettrocardiogramma	
Prescrizione dell'esercizio fisico in base al tipo di patologia		Holter pressorio	
Test Conconi		ECG dinamico Holter nelle 24-72h fino 7gg	
Valutazioni Funzionali		Test ergometrico	
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	Dr. De Angelis Giuseppe Dr. Ceravolo Antonio C. Dr. Margiacchi Piero Dr. Parziani Silvestro	AMBULATORIO DI FISIATRIA	Dr. De Angelis Giuseppe
A. Ecografie generali non invasive		Visita medica	
Addome inferiore, superiore		AMBULATORIO DI DIETOLOGIA E NUTRIZIONE	Dr. Ceravolo Antonio C.
Tiroide		Valutazione della composizione corporea con bioimpedenziometria	
Seno		Riabilitazione nutrizionale dell'adulto e del bambino	
Vescica e reni (apparato urinario)		Trattamento multidisciplinare dei disturbi del comportamento alimentare (anoressia e bulimia)	
Epatica, pancreaticata		Valutazione nutrizionale nello sportivo	
Inguinale, pelvi, Prostatica		AMBULATORIO DI ORTOPEDIA	
Muscolo-scheletriche e muscolo-tendinee		Visita medica	
Transvaginale		Infiltrazioni articolari	

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI		AMBULATORIO DI GASTROENTEROLOGIA	
B. Ecografie per diagnostica cardiologica e vascolare	Dott.ssa Nardoni Maria C. Dott.ssa Brambilla Deborah M.	Visita medica	Dr. Giuliano Vittorio
Ecocolordoppler vasi addominali		AMBULATORIO DI DERMATOLOGIA	
Ecocolordoppler venoso e/o arterioso (tronchi sovraortici e arti inferiori)		Visita medica	Dott.ssa Vonella Marilisa
Ecocardiogramma		Mappatura dei nei	
MEDICINA DEL LAVORO	Dr.ssa Ceravolo Maria	Crioterapia e Asportazioni neo formazioni Cutanee	
GINECOLOGIA	Dr. Mergiacchi Piero	Filler all'acido ialuronico e iniezione di botulino	
Visita medica con ecografia transvaginale		PSICOLOGIA	
Pap test, HPV-test, tamponi cervicali, uretrali e vaginali		Valutazione dei disturbi del sonno, dell'apprendimento, dell'attenzione e della memoria.	Dott.ssa Mezzasoma Chiara Dott.ssa Billeri Gabriella
Monitoraggio della gravidanza		Valutazione e training di rieducazione neuropsicologica	
Diagnosi e terapia dell'infertilità di coppia		Training notori e meta cognitivi	
AMBULATORIO DI PNEUMOLOGIA	Colloqui di supporto psicologico		
Visita medica	Dr. Ceravolo Antonio C.	Terapia dell'adulto, individuale e di coppia o Attacchi di panico	
Spirometria		Adolescenza tematiche generali e borderline	
AMBULATORIO DI UROLOGIA		AMBULATORIO DI ENDOCRINOLOGIA	
Visita medica	Dr. Parziani Silvestro	Visita medica	Dott.ssa Minarelli Viviana
PUNTO PRELIEVI		PUNTO PRELIEVI	
Esami ematochimici	Dr. Ceravolo Antonio C. Dr. Bartoli Matteo	Esami per diagnosi celiaca	Dr. Ceravolo Antonio C. Dr. Bartoli Matteo
Esami microbiologici		Intolleranze alimentari	
Esami allergologici		Breath test per Lattosio, Helicobacter, lattulosio, xilosio, ecc...	

Esami tossicologici ed alcolemia	Dott.ssa Castellani Giulia	Biologia molecolare e genetica	Dott.ssa Castellani Giulia
Citologia Urinaria		Ecc...	

Il ruolo di Responsabile del poliambulatorio è assunto dal Direttore sanitario: Dr. Ceravolo Antonio C.

FISIOTERAPIA E RIABILITAZIONE			
TERAPIA STRUMENTALE		RIABILITAZIONE	
Elettroterapia analgesica		Dr. Ceravolo Antonio C. Fis. Sportellini Federico	
Ultrasuonoterapia a contatto/acqua	Neuro-motoria		
Elettroterapie antalgiche (Ionoforesi-TENS Elettrostimolazione)	Reumatologica (patologie infiammatorie)		
Magnetoterapia	Esercizi di correzione della postura		
TECAR Terapia	Trattamenti di pompages e stretching		
	Taping neuro-muscolare		
	Terapia manuale OMT		
	Ginnastica posturale		
	Kinesiterapia		
	Massaggio sportivo		
	Massaggio linfodreante		

Il ruolo di Responsabile del poliambulatorio è assunto dal Direttore sanitario: Dr. Ceravolo Antonio C.

CENTRO DI CITTÀ DELLA PIEVE

PRESTAZIONI SANITARIE SPECIALISTICHE		STUDI MEDICI PROFESSIONALI	
MEDICINA DELLO SPORT	Dr. Ceravolo Antonio C.	AMBULATORIO DI CARDIOLOGIA	Dott.ssa Nardoni Maria C.
Rilascio di certificazione agonistica e non		Visita medica	
Test da sforzo cardiopolmonare con calcolo del VO2 MAXe della soglia anaerobica		Elettrocardiogramma	
Prescrizione dell'esercizio fisico in base al tipo di patologia		Holter pressorio	
Test Conconi		ECG dinamico Holter nelle 24-72h fino 7gg	
Valutazioni Funzionali		Test ergometrico	
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	Dr. De Angelis Giuseppe Dr. Ceravolo Antonio C. Dr. Margiacchi Piero Dr. Parziani Silvestro	AMBULATORIO DI FISIATRIA	Dr. De Angelis Giuseppe
A. Ecografie generali non invasive		Visita medica	
Addome inferiore, superiore		AMBULATORIO DI DIETOLOGIA E NUTRIZIONE	Dr. Ceravolo Antonio C.
Tiroide		Valutazione della composizione corporea con bioimpedenziometria	
Seno		Riabilitazione nutrizionale dell'adulto e del bambino	
Vescica e reni (apparato urinario)		Trattamento multidisciplinare dei disturbi del comportamento alimentare (anoressia e bulimia)	
Epatica, pancreaticata		Valutazione nutrizionale nello sportivo	
Inguinale, pelvi, Prostatica		AMBULATORIO DI ORTOPEDIA	
Muscolo-scheletriche e muscolo-tendinee		Visita medica	
Transvaginale		Infiltrazioni articolari	

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI		AMBULATORIO DI GASTROENTEROLOGIA	
B. Ecografie per diagnostica cardiologica e vascolare	Dott.ssa Nardoni Maria C. Dott.ssa Brambilla Deborah M.	Visita medica	Dr. Giuliano Vittorio
Ecocolordoppler vasi addominali		AMBULATORIO DI DERMATOLOGIA	
Ecocolordoppler venoso e/o arterioso (tronchi sovraortici e arti inferiori)		Visita medica	Dott.ssa Vonella Marilisa
Ecocardiogramma		Mappatura dei nei	
MEDICINA DEL LAVORO	Dr.ssa Ceravolo Maria	Crioterapia e Asportazioni neo formazioni Cutanee	
GINECOLOGIA	Dr. Mergiacchi Piero	Filler all'acido ialuronico e iniezione di botulino	
Visita medica con ecografia transvaginale		PSICOLOGIA	
Pap test, HPV-test, tamponi cervicali, uretrali e vaginali		Valutazione dei disturbi del sonno, dell'apprendimento, dell'attenzione e della memoria.	Dott.ssa Mezzasoma Chiara Dott.ssa Billeri Gabriella
Monitoraggio della gravidanza		Valutazione e training di rieducazione neuropsicologica	
Diagnosi e terapia dell'infertilità di coppia		Training notori e meta cognitivi	
AMBULATORIO DI PNEUMOLOGIA	Colloqui di supporto psicologico		
Visita medica	Dr. Giraldi Piero	Terapia dell'adulto, individuale e di coppia o Attacchi di panico	
Spirometria		Adolescenza tematiche generali e borderline	
AMBULATORIO DI UROLOGIA		AMBULATORIO DI ENDOCRINOLOGIA	
Visita medica	Dr. Parziani Silvestro	Visita medica	Dott.ssa Minarelli Viviana
PUNTO PRELIEVI		PUNTO PRELIEVI	
Esami ematochimici	Dr. Ceravolo Antonio C. Dr. Bartoli Matteo	Esami per diagnosi celiaca	Dr. Ceravolo Antonio C. Dr. Bartoli Matteo
Esami microbiologici		Intolleranze alimentari	
Esami allergologici		Breath test per Lattosio, Helicobacter, lattulosio, xilosio, ecc...	

Esami tossicologici ed alcolemia	Dott.ssa Castellani Giulia	Biologia molecolare e genetica	Dott.ssa Castellani Giulia
Citologia Urinaria		Ecc...	

Il ruolo di Responsabile del poliambulatorio è assunto dal Direttore sanitario: Dr. Ceravolo Antonio C.

FISIOTERAPIA E RIABILITAZIONE			
TERAPIA STRUMENTALE	Dr. Ceravolo Antonio C. Fis. Sportellini Federico	RIABILITAZIONE	Fis. Sportellini Federico
Elettroterapia analgesica			
Ultrasuonoterapia a contatto/acqua		Neuro-motoria	
Elettroterapie antalgiche (Ionoforesi-TENS Elettrostimolazione)		Reumatologica (patologie infiammatorie)	
Magnetoterapia		Esercizi di correzione della postura	
TECAR Terapia		Trattamenti di pompages e stretching	
		Taping neuro-muscolare	
		Terapia manuale OMT	
		Ginnastica posturale	
		Kinesiterapia	
		Massaggio sportivo	
		Massaggio linfodreante	

2. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

a. I diritti

1. Il cittadino-utente ha diritto di avere le prestazioni sanitarie richieste nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
2. Il cittadino ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative professionalità. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo ricevono, lo assistono e che effettuano le prestazioni sanitarie.
3. Il cittadino ha diritto di ottenere dall'operatore sanitario che effettua la prestazione richiesta, informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
4. Il cittadino ha altresì diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Quando il cittadino non sia in grado di comprendere in modo autonomo le stesse informazioni dovranno essere fornite ai familiari o coloro che esercitino potestà tutoria.
5. Il cittadino ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria patologia ed ogni altra circostanza che lo riguardino, rimangano protetti nel rispetto del Codice in materia di protezione dei dati personali D.L. n. 196 del 30 giugno 2003.
6. Il cittadino ha diritto di proporre reclami e comunicare segnalazioni e/o encomi; a tal fine, il cittadino, ha a disposizione la modulistica a sua disposizione all'interno della struttura sanitaria.

b. I doveri

1. Il cittadino, quando accede all'ambulatorio polispecialistico del Dr. Ceravolo Antonio C. è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento e collaborare con il personale preposto della sede sanitaria in cui si trova.
2. L'accesso all'ambulatorio del Dr. Ceravolo Antonio C. esprime da parte del cittadino-utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di una corretta prestazione sanitaria.
3. È dovere di ogni cittadino-utente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinuncia, secondo la propria volontà, a cure particolari.
4. Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.
5. L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza, al fine di permettere un regolare svolgimento della normale attività.
6. Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a osservare e a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento dell'attività e

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza:

L'erogazione delle prestazioni è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli Utenti. Le regole riguardanti i rapporti fra gli Utenti e l'Azienda sono eguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio è ammessa per motivi riguardanti: sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni della prestazione erogata, fra tutte le categorie di Utenza.

Imparzialità:

Il Centro ispira i propri comportamenti, nei confronti degli Utenti, ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;

Continuità:

Nell'ambito degli orari di apertura l'erogazione dei servizi è assicurata in modo continuo e regolare. In caso di funzionamento irregolare e di interruzione del servizio verranno adottate misure volte a limitare o ridurre i disagi agli utenti.

Diritto di scelta:

Ogni Utente ha diritto di libera scelta del presidio di cura.

L'esercizio del Diritto di scelta da parte dell'Utente non deve comportare violazioni, da parte dell'Azienda, dei diritti dell'Utente.

Partecipazione:

Il Centro favorisce la partecipazione degli Utenti sia per la tutela del Diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per ottenere la sua fattiva collaborazione. A tal riguardo l'Azienda dispone un servizio di accoglimento di proposte, osservazioni, reclami, da parte dell'utente, e ne garantisce un tempestivo riscontro.

Efficacia ed efficienza:

Il Centro nell'erogazione del servizio persegue obiettivi di efficacia ed efficienza, adottando tutte le misure idonee al raggiungimento degli obiettivi suddetti.

La visione aziendale è incentrata su quattro valori fondanti:

- il miglioramento della qualità del servizio fornito e quindi della soddisfazione dei nostri Utenti;
- la creazione delle condizioni per il coinvolgimento ampio e diffuso degli operatori nei processi e nelle decisioni aziendali;
- l'efficienza e la razionalità nell'impegno delle risorse come condizione per garantire lo sviluppo dei servizi;
- la capacità di costruire giorno per giorno, all'interno dell'ordinaria attività, il futuro e una visione costantemente aggiornata delle strategie aziendali.

4. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

- a. L'accesso all'ambulatorio polispecialistico è consentito a tutti gli utenti.
- b. Le prestazioni sanitarie vengono accettate previa prenotazione (anche telefonica al n° 075-5271725/346-9526352) per giorno ed orario, in modo da non creare attese, con attribuzione di un numero identificativo.
- c. Gli appuntamenti vengono fissati secondo le periodicità espresse nella tabella a pagina successiva.
- d. All'appuntamento fissato, l'utente si presenta alla segreteria per il riconoscimento. Salvaguardando la riservatezza, vengono riscontrati con l'utente i suoi dati anagrafici, codice fiscale e recapito telefonico e viene attribuito un numero identificativo.
- e. In adempimento alle vigenti normative di legge, all'utente viene chiesta, ove applicabile, la firma di consenso al trattamento dei dati personali.
- f. Esperite dette formalità, l'utente viene introdotto nell'ambulatorio del medico interessato alla prestazione richiesta.

È disponibile nella sala d'attesa un questionario attraverso il quale i pazienti, in forma anonima, possono esprimere le impressioni sul servizio erogato. Possono, inoltre, segnalare inconvenienti, comportamenti non corretti e suggerimenti utili per il miglioramento continuo del nostro lavoro e dei nostri servizi. Tale modulo può essere inserito nell'apposita teca presente presso il centro. In caso di reclami e di richieste da parte del cliente di essere contattati per informarlo in merito alla risoluzione del reclamo formulato siamo in grado di dare risposte entro una settimana dall'apertura della teca (la teca viene aperta a fine mese).

I reclami possono pervenire presso la nostra struttura anche per telefono. Sarà nostra cura gestire gli stessi riportandoli in apposito documento facente parte del sistema qualità e informare il cliente circa le azioni adottate per la risoluzione dello stesso.

5. ORARIO DI ACCESSO AI SERVIZI

L'orario di prestazioni sanitarie è il seguente:

Per la sede di Perugia:

Tutti i giorni dalle ore 08.00 fino alle 20.00
(in funzione delle disponibilità dei medici e degli appuntamenti).

Per la sede di Città della Pieve:

Tutti i giorni dalle ore 09.00 fino alle 19.00
(in funzione delle disponibilità dei medici e degli appuntamenti).

6. ORARIO PER IL RILASCIO DEI REFERTI

I referti vengono rilasciati immediatamente dopo le prestazioni sanitarie.

7. MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento si effettua alla cassa della reception dopo la prestazione sanitaria, ricevuto il referto.

8. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

AREA	CARATTERISTICA
Aspetti legati all'organizzazione sanitaria	<ul style="list-style-type: none">• Utilizzo di linee guida e protocolli riconosciuti e validati da società scientifiche e/o enti riconosciuti;• procedure di lavoro standardizzate per gli operatori sanitari;• consegna referto immediato per le visite specialistiche ed ecografie;• consegna immediata certificato agonistico e/o non agonistico (solo se non previsti ulteriori accertamenti);• consegna referto per esami di laboratorio dalle 24 alle 72 ore ad eccezione di indagini più complesse in ambito endocrinologico, genetico con un tempo che può variare da 7 a 10 gg.
Aspetti legati alla prestazione sanitaria	<ul style="list-style-type: none">• Somministrazione, ove previsto, di adeguati consensi informati;• informazione puntuale al cliente delle caratteristiche della prestazione in sede di anamnesi iniziale, ove prevista• rispetto della legge sulla privacy.
Aspetti legati alle apparecchiature	<ul style="list-style-type: none">• Rispetto delle manutenzioni ordinarie delle apparecchiature;• controllo puntuale delle manutenzioni straordinarie delle apparecchiature al fine della verifica dello stato di obsolescenza delle stesse;• continuo adeguamento tecnologico delle attrezzature per garantire un servizio sempre più efficiente al cliente.
Aspetti legati alla soddisfazione del cliente	<ul style="list-style-type: none">• Tempi di risposta ai reclami entro una settimana dall'avvenuta conoscenza degli stessi;• somministrazione di questionari di soddisfazione del cliente e monitoraggio dei valori emersi al fine di attuare eventuali azioni correttive.
Aspetti legati al personale/professionisti incaricati	<ul style="list-style-type: none">• Conformità alla normativa rispetto ai crediti ECM da maturare anno per anno.
Aspetti legati alle esigenze ambientali	<ul style="list-style-type: none">• Il rispetto della legislazione vigente in materia di sicurezza negli ambienti di lavoro;• la rispondenza ai requisiti strutturali descritti dal DPR 14/01/97 e s.m.i.