

CARTA DEI SERVIZI

*Redatta in ottemperanza al DPCM 17 maggio 1995
“Schema generale di riferimento per la Carta dei Servizi Pubblici Sanitari”
attuativo dell’art. 2 della L. 273/95*



Direttore Sanitario: dott. Roberto Bortolussi

Parte 1

PRESENTAZIONE, POLITICA DELLA QUALITÀ e PRINCIPI

Il Centro Medico Esperia S.r.l. è una struttura sanitaria ambulatoriale privata, polispecialistica, a media complessità, attiva nei settori della prevenzione, diagnosi e cura. La società fa parte del Gruppo CDC Holding, e ne condivide il know how e l'impianto gestionale generale, con particolare riferimento alla piattaforma organizzativo-sanitaria, alla qualità, alla formazione, all'approvvigionamento di beni e servizi.

La struttura è attiva in due sedi operative, entrambe a Porcia: Via dei Serviti n. 10, e Via Correr n. 25 (area chirurgica ambulatoriale).

La mission ed i valori

Sicurezza, qualità e comfort costituiscono i valori sui quali è costruito l'impianto organizzativo del Centro Medico Esperia.

La società è impegnata a lavorare con l'obiettivo di costituire un presidio ben integrato nella rete del Servizio Sanitario (al quale è accreditato per la Diagnostica per Immagini, la Medicina dello Sport di primo livello, l'oculistica e la diabetologia), ed un punto di riferimento per i pazienti che intendono accedere alla sanità privata anche in regime di libera professione e/o mediante convenzioni aziendali. Il Centro Medico Esperia è orientato al miglioramento costante delle proprie performance mediante un sistema organizzativo attento alle esigenze del paziente e del suo medico curante, all'aggiornamento del personale ed all'utilizzo di apparecchiature tecnologicamente avanzate, ospitate in locali che assicurano comfort e benessere.

La struttura si attiene ai principi di **egualanza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.**

Con la finalità di superare il più possibile le barriere linguistiche e culturali che potrebbero precluderne il diritto di accesso da parte di talune fasce di utenti, il Centro Medico Esperia S.r.l. dispone di personale che parla più lingue. Gli utenti che non parlano italiano possono comunque farsi accompagnare da persona di loro fiducia per l'intermediazione linguistica.

È inoltre in atto una convenzione con mediatori linguistico – culturali.

Parte 2

INFORMAZIONI GENERALI PER L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Diritti e doveri dell'utente che si rivolge al Centro Medico Esperia

1. Il Centro Medico Esperia lavora su base programmata, con agende di lavoro organizzate in modo da rispettare al massimo la puntualità rispetto agli orari fissati, fermo restando che la specificità tipica delle attività sanitarie può determinare ritardi non ascrivibili all'organizzazione del lavoro.
2. L'appuntamento deve essere concordato con la segreteria, aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18. La prenotazione di visite specialistiche e di accertamenti diagnostici può avvenire anche telefonicamente (recapiti: 0434.590222); la richiesta di prestazioni può essere inoltrata anche a mezzo mail (*prenotazioni@centromedicoesperia.it*), cui farà seguito una chiamata da parte della segreteria. Talune prestazioni di diagnostica per immagini (per esempio, quelle comportanti l'impiego di mezzi di contrasto) vanno prenotate previa presentazione della documentazione clinica, in quanto richiedono una pre-valutazione specialistica.
3. Al momento della prenotazione il paziente riceve le informazioni necessarie al corretto e completo espletamento delle pratiche, alla eventuale preparazione all'esame, agli accorgimenti da adottare (particolare tipo di abbigliamento, eventuale necessità di accompagnamento), ai costi da sostenere ed alle modalità di pagamento.
4. Il paziente che non possa presentarsi all'appuntamento fissato è tenuto ad informarne la segreteria con almeno 24 ore di anticipo.
5. Non si garantisce l'erogazione della prestazione al paziente che si presenti in ritardo all'ambulatorio, in quanto ciò può determinare ritardi a danno degli altri pazienti.
6. Si richiede al paziente ed ai suoi accompagnatori un atteggiamento di fattiva collaborazione con gli operatori, di buona educazione nei confronti degli altri utenti, di rispetto per arredi ed apparecchiature.
7. Il paziente deve presentarsi in segreteria con circa 20 minuti di anticipo (30 per la risonanza magnetica, 40 se previsto il Mezzo di Contrasto) rispetto all'orario dell'appuntamento, munito della tessera sanitaria e di un documento di identità (carta di identità, passaporto, patente).
8. Il pagamento può essere effettuato anche mediante assegno bancario non trasferibile, POS (Bancomat) e Carta di Credito.

9. È importante, soprattutto per gli esami di diagnostica per immagini, portare con sé tutta l'eventuale precedente documentazione clinica inerente la prestazione sanitaria prenotata.
10. Non si consegnano referti a persone diverse dal diretto interessato, se non con delega firmata dal paziente sul modulo consegnatogli all'atto dell'indagine (opzione non attivabile per il test HIV). Il paziente può peraltro richiedere che il referto venga spedito, a sue spese, al domicilio da lui indicato; il referto può inoltre essere anticipato mezzo mail, sempre su richiesta del paziente, **sollevando il Centro Medico Esperia da ogni responsabilità derivante dalla possibile indebita ricezione/visione da parte di terzi che avessero accesso all'account di posta elettronica**. Queste modalità non si applicano al test HIV.
11. I minori devono essere accompagnati dai genitori o comunque da chi esercita la responsabilità genitoriale; il genitore che si presenta da solo deve assumersi - mediante sottoscrizione di atto sostitutivo di notorietà - la responsabilità di rappresentare anche il genitore assente, sempre che quest'ultimo eserciti la responsabilità genitoriale; i genitori possono comunque delegare un adulto ad accompagnare il minore (con documento scritto corredato dalla copia del documento di identità); fanno eccezione rispetto alla necessità di accompagnamento le prestazioni rese ai fini della maternità responsabile ai sensi della L. 194/78 e s.m.i.

SPECIALITÀ ATTIVATE E PRESTAZIONI EROGATE

(L'asterisco * indica che la branca specialistica è accreditata al Servizio Sanitario, nell'ambito della programmazione Regionale, per le prestazioni ricomprese nei Livelli Essenziali di Assistenza)

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI DI 1' LIVELLO* > Resp. dott. G. Piccoli

Staff: dott.ssa C. Del Frate, dott. M. Del Pin, dott.ssa F. Della Peruta, dott.ssa S. Magnaldi, dott.ssa M. Pancot, dott. R. Rescazzi, dott. L. Tedeschi

- ✓ Risonanza magnetica total body ad alto campo (1,5 tesla)
- ✓ Rx di torace e segmenti scheletrici
- ✓ Mammografia ed ecotomografia mammaria
- ✓ Ortopantomografia
- ✓ Ecotomografia addominale
- ✓ Ecotomografia parti molli, osteo-articolari e muscolo-tendinee, collo-tiroidee
- ✓ Densitometria ossea (DEXA)
- ✓ TC Dentale Cone Beam Newton VGI
- ✓ TC con tecnica multislice di tutti i distretti corporei, tc del cuore e tc coronarica con tecnologia a 256 strati
- ✓ Eco-color-doppler venoso ed arterioso arti inferiori e superiori
- ✓ Eco-color-doppler TSA
- ✓ Eco-color-doppler cardiaco

Le indagini, qualora prevedano l'impiego di mezzo di contrasto, vengono eseguite con assistenza anestesiologica.

MEDICINA DELLO SPORT DI 1' LIVELLO* > Resp. dott. L. Mascitelli

Accertamenti specialistici finalizzati al rilascio delle certificazioni medico-sportive

OCULISTICA (Sede di Porcia, Via Correr n. 25 e Via dei Serviti n. 10) *> Resp. dott. P. Brusini

Staff: dott. L. Bergamini, dott.ssa D. Gioulis, dott. M. Gismondi, dott.ssa C. Insacco, dott. P. Paolucci

- ✓ Visite specialistiche
- ✓ Oftalmometria
- ✓ Autorefrattometria
- ✓ Tonometria
- ✓ Test di Schirmer
- ✓ Test dei colori
- ✓ Lavaggio delle vie lacrimali
- ✓ Esame della motilità oculare
- ✓ Esame del fundus
- ✓ Pachimetria
- ✓ OCT
- ✓ Visita ortottica
- ✓ Chirurgia del cristallino §
- ✓ Iniezioni intravitreali §
- ✓ Asportazioni di calazi e pterigio corneale §

(§ Sede di Porcia, via Correr n. 25)

ENDOCRINOLOGIA - DIABETOLOGIA* > Resp. Dott. C. Taboga

- ✓ Visite specialistiche

CARDIOLOGIA > Resp. dott.ssa A. Milanese

Staff: dott. P. P. Cannarozzo, dott.ssa C. Lestuzzi, dott. L. Mascitelli

- ✓ Visite specialistiche con ECG
- ✓ Test da sforzo
- ✓ Ecocardiografia
- ✓ Holter pressorio 24H- 48H- 7gg
- ✓ ECG dinamico secondo Holter (24 h)
- ✓ Visite di rinnovo patente in portatori di pacemaker

DIAGNOSTICA VASCOLARE NON INVASIVA > dott. U. Canci, dott. F. Riccitelli, dott. M. Corato

- ✓ Eco-color-doppler arterioso e venoso arti superiori e arti inferiori
- ✓ Eco-color-doppler dell'aorta addominale e vasi iliaci
- ✓ Eco-color-doppler TSA

ANGIOLOGIA > dott. F. Riccitelli, dott. U. Canci

- ✓ Visite specialistiche
- ✓ Scleroterapia di vene varicose e teleangectasie
- ✓ Flebectomia§

(§ Sede di Porcia, via Correr n. 25)

DERMATOLOGIA > dott.ssa M. Kruger

- ✓ Visite specialistiche
- ✓ Applicazioni di crioterapia
- ✓ Mappatura nevi
- ✓ Trattamenti di dermatologia

DIETOLOGIA > dott. S. Piva

- ✓ Visite e consulenze nutrizionistiche ed elaborazione di piani dietetici

GINECOLOGIA > dott.ssa Cimenti, dott.ssa R. Favaro, dott.ssa Trotta

- ✓ Visite specialistiche (ginecologiche ed ostetriche) con supporto ecografico
- ✓ Trattamenti laser
- ✓ Riabilitazione perineale
- ✓ PAP TEST
- ✓ HPV-TEST (thin-prep)
- ✓ Tamponi vaginali e cervicali
- ✓ Colposcopie e biopsie del collo dell'utero
- ✓ Applicazione e rimozione IUD
- ✓ Asportazione polipi cervicali
- ✓ Vulvoscopia

- ✓ Applicazione e rimozione pessario
- ✓ Diagnostica prenatale:
 - Ecografia morfologica
 - Ecografia del 1' trimestre
 - Ecografia del 2' trimestre
 - Ecografia del 3' trimestre
- ✓ NIPT Test
- ✓ Laser terapia per sindrome genitourinaria della menopausa §
- ✓ Trattamento lesioni vulvare da HPV §

(§ Sede di Porcia, via Correr n. 25)

MEDICINA ESTETICA > dott.ssa M. Kruger

- ✓ Visite specialistiche
- ✓ Trattamenti iniettivi con tossina botulinica e con acido ialuronico
- ✓ Peeling
- ✓ Biorivitalizzazione
- ✓ Botox
- ✓ Mesobotox
- ✓ Filler
- ✓ Trattamento iperidrosi

NEUROCHIRURGIA > dott. D. Cervesato

- ✓ Visite specialistiche

NEUROLOGIA ed ELETTROMIOGRAFIA > dott. F. Martinello

- ✓ Visite specialistiche
- ✓ EMG

ORTOPEDIA > dott. F. Carnielli, dott. A. Pannone

- ✓ Visite specialistiche
- ✓ Infiltrazioni
- ✓ Tunnel Carpale §
- ✓ Lisi di aderenze della mano §

(§ Sede di Porcia, via Correr n. 25)

OTORINOLARINGOIATRIA > dott. A. Maione

- ✓ Visite specialistiche
- ✓ Esame audiometrico tonale
- ✓ Esame impedienziometrico
- ✓ Esame dell'apparato vestibolare con manovre di riabilitazione della cupololitiasi
- ✓ Esame con fibrolaringoscopio delle fosse nasali rinofaringe-laringe-ipofaringe per la diagnosi flogistica e neoplastica
- ✓ Tamponi auricolari e nasali

PSICOLOGIA E PSICOTERAPIA > dott.ssa L. Gava

- ✓ Inquadramenti e trattamenti psicoterapeutici

PUNTO PRELIEVI

- ✓ Attivato in collaborazione con il Servizio di Medicina di Laboratorio del Policlinico Città di Udine

REUMATOLOGIA > dott.ssa L. Corazza

- ✓ Visite reumatologiche per inquadramento clinico delle principali patologie di interesse: trattamento e valutazione delle principali complicanze nel tempo
- ✓ Visite reumatologiche per la definizione del rischio fratturativo in corso di osteoporosi post-menopausale (anche sulla base dei risultati dell'esame di densitometria ossea)
- ✓ Infiltrazioni articolari e peritendinee per il trattamento delle infiammazioni localizzate

UROLOGIA > dott. A. Soldano, dott. S. Valerio

- ✓ Visite specialistiche
- ✓ Ecografia dell'addome inferiore
- ✓ Ecografia dell'addome completo per studio vie urinarie
- ✓ Ecografia del pene e dei testicoli
- ✓ Ecografia transrettale
- ✓ Eco-color-doppler testicolare per lo studio del varicocele
- ✓ Visita andrologica
- ✓ Uroflussometria
- ✓ Ecotomografia
- ✓ Circoncisione §
- ✓ Frenuloplastica §

(§ Sede di Porcia, via Correr n. 25)

PROCTOLOGIA > dott. P. Pianon

- ✓ Visite specialistiche
- ✓ Terapia di emorroidi, ragadi, fistole, condilomi
- ✓ Patologie del pavimento pelvico
- ✓ Stipsi
- ✓ Incontinenza

CHIRURGIA GENERALE > dott. P. Pianon

- ✓ Visite di chirurgia generale
- ✓ Asportazione lipomi, cisti, cisti pilonidale, nevi §
- ✓ Drenaggio ascessi §
- ✓ Terapia emorroidi e ragadi anali §

(§ Sede di Porcia, via Correr n. 25)

CHIRURGIA VASCOLARE > dott. F. Riccitelli, dott. M. Corato

✓ Flebectomia §

(§ Sede di Porcia, via Correr n. 25)

SCLEROTIZZAZIONE DI VARICOCELE > dott. G. Piccoli, dott. D. Gasperini

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Parte 3

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

La politica della qualità del Centro Medico Esperia – esplicitata nella parte 1 di questo documento – si concretizza nei Piani triennali di valutazione e miglioramento della qualità adottati dall’organizzazione.

La struttura garantisce:

- i requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi stabiliti dalla Regione Friuli Venezia con la propria deliberazione DGR 3586/2004 in tema di autorizzazione delle strutture sanitarie private;
- i requisiti organizzativi e di qualità stabiliti dalla Regione Friuli Venezia Giulia con il programma di accreditamento istituzionale.

Il Centro Medico Esperia si impegna a garantire le prestazioni erogate per conto del Servizio Sanitario entro 365 giorni dalla data della prenotazione, compatibilmente con le risorse messe a disposizione dalla programmazione regionale e dagli accordi sottoscritti con l’Azienda Sanitaria di riferimento.

Nella fattispecie, per quanto concerne concretamente il rapporto con l’utente, la struttura assicura il rispetto di tutti gli standard definiti nella parte seconda della presente Carta dei Servizi.

Gentile Paziente/Utente La informiamo che:

	<p>Sono CO-TITOLARI DEL TRATTAMENTO le seguenti Strutture sanitarie: la controllante POLICLINICO CITTÀ DI UDINE S.P.A. CASA DI CURA PRIVATA Viale Venezia n.101 33100 Udine mail gdpr@policlinicoudine.it le controllate OLOMED S.R.L. Via T. Drusin 25- 33044 MANZANO (UD) e-mail olomed@policlinicoudine.it CENTRO MEDICO ESPERIA S.R.L. Via dei Serviti,10 33080 Porcia (PN) email segreteria@centromedicoesperia.it My MED S.R.L. viale Venezia n. 418, 33100 Udine mail fagagna@mymedsrl.it 3D DIAGNOSTIC IMAGES S.R.L. via Tavagnacco, 131 Udine mail info@3diagnostic.it Il ruolo di RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (DPO) è svolto dall'avv. Claudia Ogriseg con studio in Via Carducci 44 33100 UD mail dpo@ogrseg.legal</p> <p>Nell'Accordo che definisce OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEI CO-TITOLARI, visionabile in ciascuna struttura, si precisa che ciascuna controllata co-Titolare accoglie il paziente/utente lo informa sul trattamento dei dati personali per finalità di cura e/o gestione contabile/IT/amministrativa, sviluppo di attività promozionali, adempimento di obblighi legali, tutela di interessi legittimi (di promozione dei servizi o difesa dei diritti propri o di terzi) in base alla disciplina nazionale e dell'Unione o all'espresso consenso e la controllante co-Titolare tratta il dato personale per potenziare- all'interno del gruppo - le finalità di cura, migliorare i servizi offerti, assicurare una corretta gestione contabile/IT/amministrativa, garantire l'adempimento di obblighi legali, tutelare interessi legittimi (di promozione dei servizi o difesa) e sviluppare comuni attività promozionali in base alla disciplina nazionale e dell'Unione o all'espresso consenso.</p>
	<p>I DATI PERSONALI "COMUNI" (es. generalità, codice fiscale, recapiti ecc.) comunicati obbligatoriamente sono trattati ai fini di verifica dell'accesso alla struttura, registrazione paziente/utente, prenotazione, refertazione di esami clinici o esecuzione di visite specialistiche in base al contratto, all'adempimento di obblighi contabili/fiscali/legali (anche attinenti a misure di contenimento di eventuali pandemie), al legittimo interesse di ciascuna Struttura di tutelare propri diritti o di terzi ovvero all'espresso consenso.</p> <p>I DATI PERSONALI "PARTICOLARI" (es. referti, dati sanitari/biologici o genetici, immagini etc.) comunicati obbligatoriamente sono trattati a fini di diagnosi, assistenza, cura o terapia sanitaria o sociale, gestione di sistemi e servizi sanitari o sociali, ricerca medica o biomedica, indagini epidemiologiche, difesa di diritti di ciascuna Struttura o di terzi in sede giudiziaria (anche qualora le autorità giurisdizionali esercitino le loro funzioni), adempimento a obblighi di diritto dell'Unione Europea e di diritto nazionale (anche attinenti a misure di contenimento di eventuali pandemie), in base a normativa dell'Unione e italiana o all'espresso consenso.</p>
	<p>I DATI PERSONALI trattati con/senza l'ausilio di strumenti informatici da personale interno/esterno formato e obbligato mantenere la massima riservatezza potrebbero essere comunicati a personale sanitario, enti pubblici/autorità amministrative regionali, enti locali, enti previdenziali e/o assistenziali, assicurazioni, laboratori di analisi, organi costituzionali o di rilevanza costituzionale, autorità e uffici giudiziari non saranno diffusi, resteranno protetti - con adeguate misure di sicurezza - e saranno conservati all'interno dell'Unione Europea per il periodo necessario all'espletamento di tutte le attività connesse ai servizi offerti (45gg per REFERTI ON-LINE), ai sensi di legge e della disciplina sanitaria ovvero per un periodo maggiore in caso di necessità legate a fini difensivi e giudiziari.</p>
	<p>Ciascun INTERESSATO/A comunicando a mezzo mail/raccomandata con la controllante POLICLINICO CITTÀ DI UDINE S.P.A. CASA DI CURA PRIVATA CO-TITOLARE DEL TRATTAMENTO ha facoltà di esercitare i diritti indicati agli artt.15-22 Reg. UE n. 2016/679 quali ad esempio • l'accesso al proprio fascicolo personale; • l'aggiornamento, l'integrazione, la rettifica, la cancellazione o la trasformazione in forma anonima dei dati personali; • la limitazione o interruzione del trattamento dei dati personali;• il ricevimento in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, dei dati personali o la trasmissione degli stessi ad altro titolare del trattamento (diritto alla portabilità); • l'attestazione che quanto richiesto sia stato portato a conoscenza di coloro ai quali i dati sono stati comunicati; • l'accesso alle informazioni disponibili sull'origine dei dati se raccolti presso altri soggetti. Ciascun INTERESSATO/A può sempre presentare reclamo all'AUTORITÀ GARANTE PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI nelle forme e nei modi previsti dalla legislazione vigente.</p>

Parte 4

MECCANISMI DI TUTELA E PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI

I disservizi, le non conformità rispetto ai contenuti della Carta dei Servizi, i reclami, nonché ogni altra segnalazione che l'utente ritenga opportuno presentare, vanno comunicati, per iscritto, alla Direzione, possibilmente utilizzando il modulo dedicato al monitoraggio del grado di soddisfazione del paziente (ma anche con e-mail a: urp@centromedicoesperia.it).

Ai reclami inoltrati fa riscontro una risposta scritta, di norma entro 15 giorni lavorativi dalla data della presentazione prolungabili fino a 20 giorni lavorativi in occasione delle festività di agosto o natalizie e/o, dove possibile, un'immediata risoluzione del problema e/o della non conformità mediante l'azione correttiva ritenuta più opportuna. Il personale viene sempre coinvolto nell'attività di valutazione e miglioramento della soddisfazione dell'utenza.