

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

CENTRO MEDICO ESPERIA

INDICE

PRESENTAZIONE, POLITICA DELLA QUALITÀ e PRINCIPI 3
La mission ed i valori 3
INFORMAZIONI GENERALI PER L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI 4
Diritti e doveri dell'utente che si rivolge al Centro Medico Esperia 4
Come contattarci 5
Come raggiungerci 5
SPECIALITÀ ATTIVATE E PRESTAZIONI EROGATE 6
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI DI 1' LIVELLO* 6
OCULISTICA* 7
MEDICINA DELLO SPORT DI 1' LIVELLO* 7
ENDOCRINOLOGIA - DIABETOLOGIA* 7
CARDIOLOGIA 7
ANGIOLOGIA 8
DERMATOLOGIA 8
DIETOLOGIA 8
SCIENZE DELLA NUTRIZIONE 8
GINECOLOGIA 8
MEDICINA ESTETICA 9
MEDICINA INTERNA 9
NEUROCHIRURGIA 9
NEUROLOGIA ED ELETTROMIOGRAFIA 9
ORTOPEDIA 9
OTORINOLARINGOIATRIA 10
PSICOLOGIA E PSICOTERAPIA 10
PUNTO PRELIEVI 10
REUMATOLOGIA 10
FISIATRIA 10
UROLOGIA 10
PROCTOLOGIA 11
LOGOPEDIA 11
CHIRURGIA ESTETICA 11
CHIRURGIA GENERALE 11
CHIRURGIA VASCOLARE 11
SCLEROTIZZAZIONE DI VARICOCELE 11
SERVIZIO INFERMIERISTICO 12
STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI 12
MECCANISMI DI TUTELA E PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI 13
ALLEGATI 14

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 Policlinico Città di Udine, 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 **eguaglianza, 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.

CENTRO MEDICO ESPERIA

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. 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.
5. Il paziente che non possa presentarsi all'appuntamento fissato è tenuto ad informarne la segreteria con almeno 24 ore di anticipo.
6. Non si garantisce l'erogazione della prestazione al paziente che si presenti in ritardo (oltre i 10 minuti) all'ambulatorio, in quanto ciò può determinare ritardi a danno degli altri pazienti.
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. Per motivi non ascrivibili all'organizzazione del Centro Medico Esperia (soprattutto in considerazione di emergenze sanitarie/guasti a sistemi e/o apparecchiature) potrebbero verificarsi situazioni di ritardi rispetto all'orario di prenotazione. Si pregano i signori utenti di dimostrare pazienza. La struttura viene incontro agli utenti che non possano attendere fissando loro un nuovo appuntamento, nel tempo più breve possibile.
12. 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.

Come contattarci

Per informazioni e prenotazioni è possibile contattarci ai seguenti recapiti:

- Telefono: 0434 590222;
- Email: prenotazioni@centromedicoesperia.it;
- Sito Internet: https://www.centromedicoesperia.it

Per prenotazioni e accettazioni esami in sede gli sportelli sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19.0

Il sabato si riceve su appuntamento.

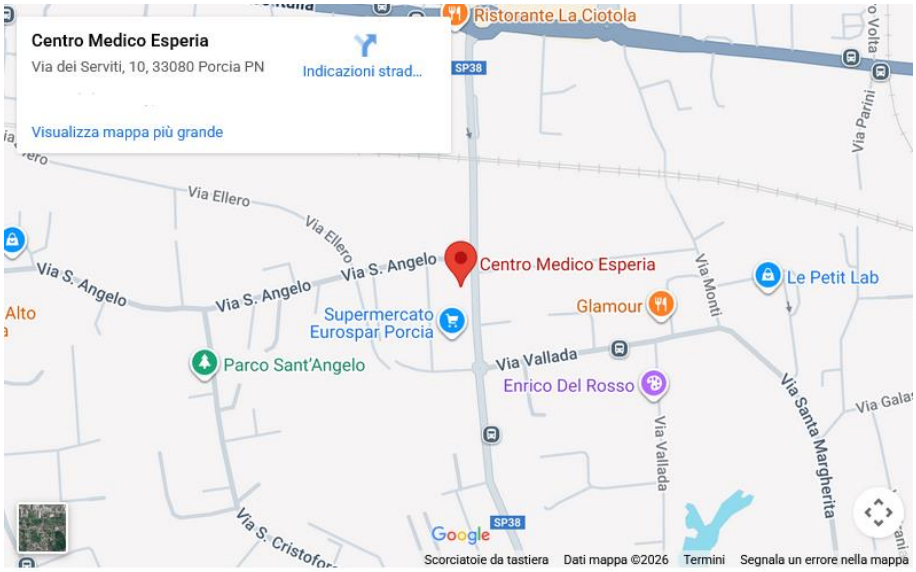
Il centralino è attivo per appuntamenti telefonici dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00.

È possibile prenotare anche dal sito internet, sezione "Prenotazioni" (https://prenotazioni.gruppopoliclinico.it)

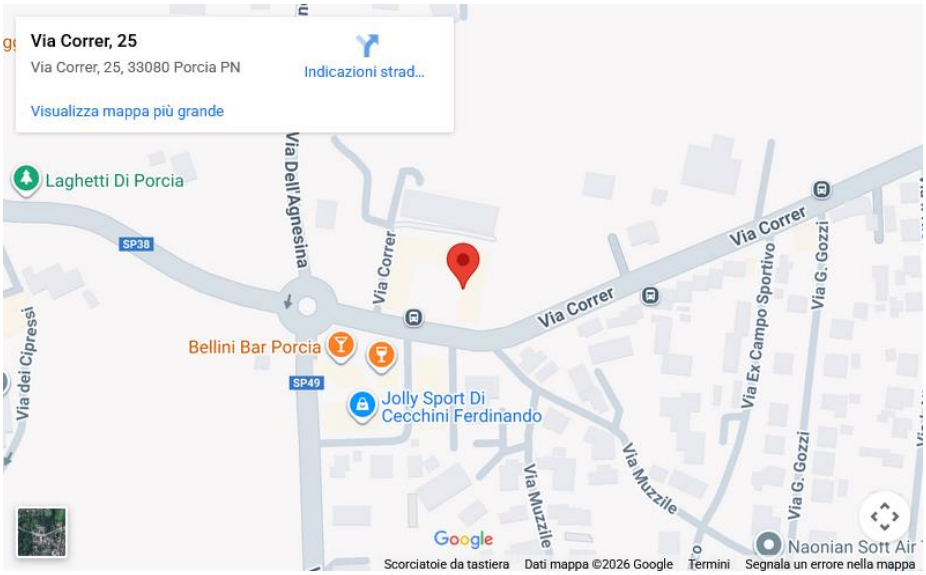
Come raggiungerci

Entrambe le sedi sono facilmente raggiungibili sia dal centro città sia dalla viabilità extraurbana con comodi spazi di parcheggio all'esterno.

Via dei Serviti, 10 33080 Porcia (PN)



Via Correr, 25 33080 Porcia (PN)



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*

SEDE: Via dei serviti, 10 e Via Correr, 25 (§) – Porcia
RESPONSABILE MEDICO: dott. G. Piccoli
STAFF MEDICO: dott.ssa L. Aimar, dott.ssa C. Del Frate, dott.ssa F. Della Peruta, dott.ssa F. Fantin, dott. F. Greco, dott.ssa M.L. Moroldo, dott.ssa M. Pancot, dott. F. Pelizzo, dott. L. Tedeschi
POSSIBILITÀ DI ACCESSO CON SERVIZIO SANITARIO? SI
ATTIVITÀ EFFETTUATE

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

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

OCULISTICA*

SEDE: Via Correr n. 25 – Porcia
RESPONSABILE MEDICO: dott. P. Brusini
STAFF MEDICO: dott. L. Bergamini, dott.ssa D. Gioulis, dott. M. Gismondi, dott.ssa C. Insacco, dott. P. Paolucci
STAFF ORTOTTISTA: dott.ssa M. Biffis
POSSIBILITÀ DI ACCESSO CON SERVIZIO SANITARIO? SI
ATTIVITÀ EFFETTUATE

- Visite specialistiche
- Oftalmometria
- Autorefrattometria
- Tonometria
- Test di Schirmer
- Test dei colori
- Lavaggio vie lacrimali
- Esame motilità oculare
- Esame fundus
- Pachimetria
- OCT
- Visita ortottica
- Chirurgia del cristallino
- Topografia
- Campo Visivo
- Ecobiometria
- Biomicroscopia
- Asportazione calazi e pterigio corneale

MEDICINA DELLO SPORT DI 1' LIVELLO*

SEDE: Via dei serviti, 10 – Porcia
RESPONSABILE MEDICO: dott. L. Mascitelli
POSSIBILITÀ DI ACCESSO CON SERVIZIO SANITARIO? SI
ATTIVITÀ EFFETTUATE

- Accertamenti specialistici finalizzati al rilascio delle certificazioni medico-sportive

ENDOCRINOLOGIA - DIABETOLOGIA*

SEDE: Via dei serviti, 10 – Porcia
RESPONSABILE MEDICO: dott. C. Taboga
POSSIBILITÀ DI ACCESSO CON SERVIZIO SANITARIO? SI
ATTIVITÀ EFFETTUATE

- Visite specialistiche

CARDIOLOGIA

SEDE: Via dei serviti, 10 – Porcia
RESPONSABILE MEDICO: dott.ssa A. Milanese
STAFF MEDICO: dott. P. P. Cannarozzo, dott.ssa C. Lestuzzi, dott. L. Mascitelli, dott. A. Riccio

ATTIVITÀ EFFETTUATE

- Visite specialistiche con ECG
- Test da sforzo
- Holter pressorio
- ECG dinamico Holter

ANGIOLOGIA

SEDE: Via dei serviti, 10– Porcia
STAFF MEDICO: dott. U. Canci, dott. M. Corato, dott. F. Riccitelli
ATTIVITÀ EFFETTUATE

- Visite specialistiche
- Scleroterapia di vene varicose e teleangectasie

DERMATOLOGIA

SEDE: Via dei Serviti, 10 – Porcia
STAFF MEDICO: dott.ssa M. Kruger

ATTIVITÀ EFFETTUATE

- Visite specialistiche
- Crioterapia
- Mappatura nevi con videodermatoscopio
- Trattamenti dermatologici

DIETOLOGIA

SEDE: Via dei Serviti, 10 – Porcia
STAFF MEDICO: dott. S. Piva

ATTIVITÀ EFFETTUATE

- Visite e consulenze nutrizionistiche
- Piani dietetici

SCIENZE DELLA NUTRIZIONE

SEDE: Via dei Serviti, 10 – Porcia
STAFF MEDICO: dott. P. Gallo

ATTIVITÀ EFFETTUATE

- Piani dietetici

GINECOLOGIA

SEDE: Via dei Serviti, 10 – Porcia
STAFF MEDICO: dott.ssa C. Cimenti, dott.ssa R. Favaro, dott. M. Manfè, dott.ssa Trotta
OSTETRICA: dott.ssa G. Nadin

ATTIVITÀ EFFETTUATE

- Visite ginecologiche ed ostetriche con ecografia
- Trattamenti laser
- Riabilitazione perineale
- Pap test
- HPV test
- Tamponi vaginali e cervicali
- Colposcopie
- Biopsie collo utero
- Applicazione/rimozione IUD
- Asportazione polipi cervicali
- Vulvoscopia
- Applicazione/rimozione pessario
- Ecografia 1 trimestre

- Ecografia 2 trimestre
- Ecografia 3 trimestre
- NIPT Test
- Laser terapia sindrome genitourinaria menopausa
- Trattamento lesioni vulvari HPV

MEDICINA ESTETICA

SEDE: Via dei Serviti, 10 – Porcia
STAFF MEDICO: dott.ssa M. Kruger

ATTIVITÀ EFFETTUATE

- Visite specialistiche
- Tossina botulinica
- Acido ialuronico
- Peeling
- Biorivitalizzazione
- Botox
- Mesobotox
- Filler
- Trattamento iperidrosi

MEDICINA INTERNA

SEDE: Via dei Serviti, 10 – Porcia
STAFF MEDICO: dott. R. Della Vedova

ATTIVITÀ EFFETTUATE

- Visite specialistiche

NEUROCHIRURGIA

SEDE: Via dei Serviti, 10 – Porcia
STAFF MEDICO: dott. D. Cervesato

ATTIVITÀ EFFETTUATE

- Visite specialistiche

NEUROLOGIA ed ELETTROMIOGRAFIA

SEDE: Via dei Serviti, 10 – Porcia
STAFF MEDICO: dott. F. Martinello

ATTIVITÀ EFFETTUATE

- Visite specialistiche
- EMG

ORTOPEDIA

SEDE: Via dei Serviti, 10 – Porcia
STAFF MEDICO: dott. F. Carnielli, dott. E. Masuino, dott. A. Pannone, dott. M. Romanelli

ATTIVITÀ EFFETTUATE

- Visite specialistiche
- Infiltrazioni
- Tunnel Carpale

- Lisi di aderenze della mano

OTORINOLARINGOIATRIA

SEDE: Via dei Serviti, 10 – Porcia
STAFF MEDICO: dott. A. Maione, dott. M. Pin
ATTIVITÀ EFFETTUATE

- Visite specialistiche
- Esame audiometrico tonale
- Esame impedenziometrico
- Esame apparato vestibolare
- Fibrolaringoscopia
- Tamponi auricolari e nasali

PSICOLOGIA E PSICOTERAPIA

SEDE: Via dei Serviti, 10 – Porcia
STAFF: dott.ssa L. Gava
ATTIVITÀ EFFETTUATE

- Inquadramenti e trattamenti psicoterapeutici

PUNTO PRELIEVI

SEDE: Via dei Serviti, 10 – Porcia

- Prelievi di Laboratorio (in collaborazione con il Servizio di Medicina di Laboratorio del Policlinico Città di Udine)

REUMATOLOGIA

SEDE: Via dei Serviti, 10 – Porcia
STAFF MEDICO: dott.ssa L. Corazza
ATTIVITÀ EFFETTUATE

- Visite reumatologiche
- Valutazione rischio fratturativo
- Infiltrazioni articolari e peritendinee

FISIATRIA

SEDE: Via dei Serviti, 10 – Porcia
STAFF MEDICO: dott. M. F. Fornasari
ATTIVITÀ EFFETTUATE

- Visite specialistiche
- Infiltrazioni

UROLOGIA

SEDE: Via dei Serviti, 10– Porcia
STAFF MEDICO: dott. A. Soldano
ATTIVITÀ EFFETTUATE

- Visite specialistiche
- Visite specialistiche
- Ecografia addome inferiore, Ecografia addome completo, Ecografia pene e testicoli, Ecografia transrettale, Eco-color-doppler testicolare
- Visita andrologica

- Uroflussometria
- Circoncisione
- Frenuloplastica

PROCTOLOGIA

SEDE: Via dei Serviti, 10 – Porcia
STAFF MEDICO: dott. P. Pianon
ATTIVITÀ EFFETTUATE

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

LOGOPEDIA

SEDE: Via dei Serviti, 10 – Porcia
STAFF MEDICO: dott.ssa V. Mariano
ATTIVITÀ EFFETTUATE

- Percorsi personalizzati

CHIRURGIA ESTETICA

SEDE: Via Correr, 25 – Porcia
STAFF MEDICO: dott. M. Pin

ATTIVITÀ EFFETTUATE

- Visite specialistiche
- Blefaroplastica superiore

CHIRURGIA GENERALE

SEDE: Via Correr n. 25 – Porcia
STAFF MEDICO: dott. P. Pianon, dott. M. Pin
ATTIVITÀ EFFETTUATE

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

CHIRURGIA VASCOLARE

SEDE: Via Correr n. 25 – Porcia
STAFF MEDICO: dott. M. Corato, dott. F. Riccitelli
ATTIVITÀ EFFETTUATE

- Flebectomia

SCLEROTIZZAZIONE DI VARICOCELE

STAFF MEDICO: dott. G. Piccoli, dott. D. Gasparini

CENTRO MEDICO ESPERIA

SERVIZIO INFERMIERISTICO

SEDE: Via dei Serviti, 10 – Porcia
RESPONSABILE INFERMIERISTICO: Infermiera Professionale L. Caligo

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

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

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.

In tale contesto, il Centro Medico Esperia persegue i seguenti obiettivi di qualità:

- informazione, accoglienza e cortesia;
- flessibilità e tempestività;
- affidabilità e professionalità;
- trasparenza;
- riservatezza.

Il raggiungimento di tali obiettivi è assicurato attraverso la formazione e l'aggiornamento continuo del personale, nonché mediante la costante sorveglianza delle risorse strutturali, impiantistiche e tecnologiche, in conformità alla normativa vigente.

Tutto il personale è tenuto ad osservare estrema riservatezza nel suo operato come disposto dai Codici Deontologici della Professione Sanitaria. Inoltre i dati personali dei pazienti-utenti sono trattati secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza da personale autorizzato, nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), declinato in prassi e procedure aziendali.

Per quanto concerne concretamente il rapporto con l'utente, la struttura assicura il rispetto di tutti gli standard definiti dalla presente Carta dei Servizi e verifica il grado di soddisfazione dell'utenza mediante consegna di un questionario dedicato (All.1). L'analisi dei questionari costituisce elemento in ingresso per il riesame annuale da parte della Direzione.

MECCANISMI DI TUTELA E PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI

Osservazioni, disservizi, non conformità rispetto ai contenuti della presente Carta dei Servizi, reclami, nonché ogni altra segnalazione che l'utente ritenga opportuno presentare alla Direzione, vanno comunicati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Per presentare i reclami, l'utente può chiedere un modulo di segnalazione (All. 2), disponibile presso l'accettazione (adiacente all'ingresso): una volta compilato, il modulo deve essere imbucato nella apposita cassetta disposta in sala d'attesa; l'URP può essere contattato al all'indirizzo mail: urp@centromedicoesperia.it oppure con corrispondenza cartacea a: Responsabile Operativo, Centro Medico Esperia, Via dei Serviti, 10 - 33080 Porcia.

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, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), 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.

CENTRO MEDICO ESPERIA

ALLEGATI

Cosa pensa del nostro servizio?

CENTRO MEDICO ESPERIA

Gentile Signora, Egregio Signore, la Sua cortese collaborazione è importante per poterLe offrire un servizio sempre migliore.
Le chiediamo pertanto di compilare il questionario barrando, per ciascuna voce, il giudizio che più si avvicina alla Sua valutazione, e di depositare poi la scheda in uno dei punti raccolta situati all'ingresso. Il personale è a Sua disposizione per ogni ulteriore informazione.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Per che cosa si è rivolto a noi? .....

.....

GIUDIZIO	MOLTO MALE	MALE	BENE	MOLTO BENE
1. completezza e comprensibilità delle informazioni amministrative				
2. rispetto degli orari				
3. ordine, pulizia e comfort dei locali				
4. cortesia e disponibilità del personale amministrativo				
5. cortesia e disponibilità del personale tecnico-infermieristico				
6. cortesia e disponibilità del personale medico				
7. completezza e comprensibilità delle informazioni ricevute dai sanitari				
8. soddisfazione generale				

Vuole comunicarci qualcosa? Lo scriva qui, per favore, e sarà contattato da noi: .....

.....

.....

Porcia, ... (data)

Grazie per la collaborazione

Centro Medico Esperia > urp@centromedicoesperia.it

CENTRO MEDICO
ESPERIA

MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI ELOGI, SEGNALAZIONI, RECLAMI

Cosa intende segnalare?

Dove si è verificato il fatto che intende segnalare?

Quando si è verificato il fatto che intende segnalare? _____

Al fine di facilitare il contatto, ci indichi, per favore (non è obbligatorio ma ci aiuterà a capire meglio l'accaduto):

Nome e Cognome:
Recapito telefonico:
Data di compilazione del presente modulo:

Questo modulo può essere trasmesso mediante posta (Responsabile Operativo, Centro Medico Esperia, Via dei Serviti, 10 - 33080 Porcia), mail (urp@centromedicoesperia.it), o più semplicemente imbucato in una delle cassettine dedicate alla raccolta dei questionari di gradimento.

La segnalazione verrà tempestivamente gestita, nella massima riservatezza; entro 15 giorni lavorativi (tenendo conto dei periodi festivi) dalla data della presentazione.

Durante la pausa estiva e quella natalizia i termini potrebbero allungarsi di 10 giorni lavorativi.

Grazie per la collaborazione.

Il Responsabile Operativo

Le informazioni raccolte con il presente modulo e con l'eventuale successiva istruttoria verranno trattate nel rispetto del Codice per la protezione dei dati personali esclusivamente per la gestione della segnalazione.