

# 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 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 e la Medicina dello Sport di primo livello), ed un punto di riferimento per i pazienti che intendono accedere alla sanità privata anche in regime di libera professione.

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.

Particolare attenzione viene riservata agli aspetti della sicurezza, per il paziente e per gli operatori: vengono sistematicamente tenuti sotto controllo gli aspetti della radioprotezione (così da utilizzare nel miglior modo possibile la diagnostica radiologica) e della manutenzione delle apparecchiature, così da garantire l'affidabilità della prestazione sanitaria.

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.

## 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 8:30 alle 18:30. La prenotazione di visite specialistiche e di accertamenti diagnostici può avvenire anche telefonicamente (recapiti: 0434.080045, 0434.590222); la richiesta di prestazioni può essere inoltrata anche a mezzo fax (0434.080044) o a mezzo mail (*segreteria@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 cartacea 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 la 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 via fax o a 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 al fax o 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 potestà 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 potestà 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.ssa M. Moroldo

**Staff:** dott. R. Rescazzi ,dott.ssa F. Della Peruta, ,dott.ssa N. Martini, dott.ssa S. Magnaldi, dott. M. Del Pin, Dott.ssa M. Pancot

- ✓ Risonanza magnetica total body ad alto campo (1,5 tesla)
- ✓ Rx di torace e segmenti scheletrici
- ✓ Mammografia ed ecotomografia mammaria
- ✓ Ortopantomografia
- ✓ Ecografia addominale
- ✓ Ecografia parti molli, osteo-articolari e muscolo-tendinee, collo-tiroidee
- ✓ Densitometria ossea (DEXA)
- ✓ TC Dentale Cone Beam Newton VGI
- ✓ 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 anestesiológica.

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

**Staff:** dott. M. Tence

Accertamenti specialistici finalizzati al rilascio delle certificazioni medico-sportive

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

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

- ✓ Visite specialistiche
- ✓ Oftalmometria
- ✓ Autorefrattometria
- ✓ Tonometria
- ✓ Test di Schirmer
- ✓ Test dei colori
- ✓ Lavaggio delle vie lacrimali
- ✓ Esame della motilità oculare
- ✓ Esame del fundus
- ✓ Pachimetria
- ✓ OCT
- ✓ **Chirurgia ambulatoriale:** chirurgia della cataratta (facoemulsificazione con impianto di IOL), ed altri interventi oculistici ambulatoriali

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

- ✓ Visite specialistiche

**CARDIOLOGIA** > Resp. dott.ssa A. Milanese

**Staff:** dott. L. Mascitelli, dott. N. Meneguzzo, dott.ssa C. Lestuzzi

- ✓ Visite specialistiche con ECG
- ✓ Test da sforzo
- ✓ Ecocardiografia
- ✓ Holter pressorio
- ✓ ECG dinamico secondo Holter (24 h)

**DIAGNOSTICA VASCOLARE NON INVASIVA** > dott. U. Canci, Dott. F. Riccitelli

- ✓ 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

- ✓ Visite specialistiche
- ✓ Scleroterapia di vene varicose e telengectasie

**DERMATOLOGIA** > dott.ssa M. Kruger

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

**DIETOLOGIA** > dott. S. Piva

- ✓ Visite e consulenze nutrizionistiche ed elaborazione di piani dietetici

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

- ✓ 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

- ✓ Vulvosopia
- ✓ Applicazione e rimozione pessario
- ✓ Diagnostica prenatale:
  - Ecografia morfologica
  - Ecografia del 1' trimestre
  - Ecografia del 2' trimestre
  - Ecografia del 3' trimestre
- ✓ NIPT Test

**MEDICINA ESTETICA** > dott.ssa C. Granieri

- ✓ Trattamenti iniettivi con tossina botulinica e con acido ialuronico
  - ✓ Peeling
  - ✓ Mesoterapia
  - ✓ Blefaroplastica\*
  - ✓ Onicectomia\*
  - ✓ Loboschisi\*
- (\*Sede di Porcia, Via Correr n. 25)

**NEUROCHIRURGIA** > dott. D. Cervesato

- ✓ Visite specialistiche

**NEUROLOGIA ed ELETTROMIOGRAFIA** > dott. F. Martinello

- ✓ Visite specialistiche
- ✓ EMG

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

- ✓ Visite specialistiche
- ✓ Infiltrazioni
- ✓ Tunnel Carpale\*
- ✓ Dito a scatto\*

(\*Sede di Porcia, Via Correr n. 25)

**OTORINOLARINGOIATRIA** > dott. A. Isaia, dott A. Maione

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

**PSICOLOGIA** > dott.ssa L. Gava

- ✓ Inquadramenti e trattamenti psicoterapeutici

**PUNTO PRELIEVI E SERVIZIO INFERMIERISTICO**

- ✓ Rilievo di parametri vitali ed effettuazione di medicazioni, secondo la prescrizione medica predisposta dal sanitario curante, ove richiesta

**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

- ✓ 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

### 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.

### 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](mailto:urp@centromedicoesperia.it) o con fax al n. 0434.080044).

Infatti, con la compilazione di tale scheda, consegnata al momento dell'accesso, l'utenza può contribuire al processo di miglioramento del servizio, anche segnalando situazioni ritenute negative oppure, viceversa, particolarmente apprezzabili.

Ai reclami inoltrati fa riscontro una risposta scritta, di norma entro 15 giorni lavorativi dalla data della presentazione 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.