



Centro Medico
Riabilitativo



Centro Medico Riabilitativo

Cinisello Balsamo (MI)

Carta dei Servizi



Centro Medico Riabilitativo

Cinisello Balsamo (MI)

La **Carta dei Servizi**
è stata curata dal
gruppo di revisione
formato da:

Manuela Devasini
Direttore di Struttura

Dott. Paolo Rubera
Direttore Sanitario

Versione di
maggio 2024

Gentile Utente,

Grazie alla **Carta dei Servizi** desideriamo presentarLe il Poliambulatorio **Centro Medico Riabilitativo**.

Questo documento, infatti, contiene tutte le informazioni necessarie per permetterLe di conoscere i servizi offerti dal nostro Centro Medico e come fruirne, nonché gli impegni assunti dalla nostra struttura per migliorare continuamente la qualità dei servizi stessi.

Il nostro obiettivo è proprio quello di coinvolgerLa nel miglioramento continuo attraverso i Suoi suggerimenti, le Sue eventuali segnalazioni, i Suoi consigli e anche i Suoi reclami. Tutto ciò sarà per noi un'opportunità di crescita, in quanto il Suo contributo ci consentirà di migliorare le prestazioni offerte e la soddisfazione dei nostri Utenti.

RingraziandoLa sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.

*Il Direttore di Struttura
Manuela Devasini*

1

Sezione Prima

MISSION	13
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi	14
1.2 I nostri valori	14
1.3 Principi fondamentali	15

2

COME RAGGIUNGERCI	17
--------------------------	-----------

3

PRESENTAZIONE	19
----------------------	-----------

4

INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI	23
4.1 Giorni e orari di apertura	23
4.2 Prenotazioni	23
4.3 Accettazione e cassa	24
4.4 Consegna dei referti	24
4.5 Documenti necessari	24
4.6 Tariffe	25
4.7 Modalità di pagamento	25
4.8 Convenzioni	25

5

ALTRI SERVIZI	27
5.1 Parcheggio	27
5.2 Persone con disabilità	27
5.3 Punto di ristoro	27

6

RELAZIONI CON IL PUBBLICO	29
6.1 Punto d'ascolto e Customer Satisfaction	29

7

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE	33
7.1 Diritti del Paziente	33
7.2 Doveri dell'Utente	34

8

Sezione Seconda

IL POLIAMBULATORIO	41
8.1 Prestazioni del poliambulatorio	41

9

MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI	45
9.1 Richiesta di visita specialistica e/o terapeutica	45
9.2 Prenotazione della visita o della prestazione	46
9.3 Pagamento della prestazione specialistica	46
9.4 Modalità di cancellazione della visita/prestazione	46
9.5 Mancata erogazione della prestazione per impedimenti della struttura sanitaria	46

10

Sezione Terza

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	51
10.1 Accoglienza e Comfort	51
10.2 Accessibilità ai servizi e alle prestazioni	52
10.3 Informazione, partecipazione e tutela	53
10.4 Aggiornamenti provvisori e misure per contrastare la diffusione di COVID 19	53



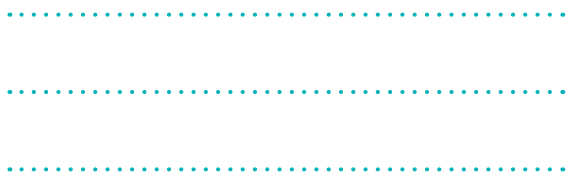
Centro Medico Riabilitativo in un click

All'indirizzo web è sempre disponibile l'ultima versione aggiornata della Carta dei Servizi.

[www./polodiagnostico.it/centro-medico-riabilitativo](http://www.polodiagnostico.it/centro-medico-riabilitativo)

La Carta dei Servizi è uno strumento progettato dal Centro Medico Riabilitativo e dedicato ad ogni Utente della struttura, per conoscerne meglio i servizi, trovare informazioni utili e diventare un supporto adeguato ad ogni tipo di esigenza.

Buona lettura!



Il segna posto all'angolo superiore delle pagine può essere piegato agilmente ed essere utilizzato per ricordare le informazioni utili alla tua ricerca



Le etichette colorate a bordo pagina aiutano a trovare più velocemente le sezioni che ti interessano

In fondo alla carta sono disponibili alcune pagine dedicate a note ed appunti



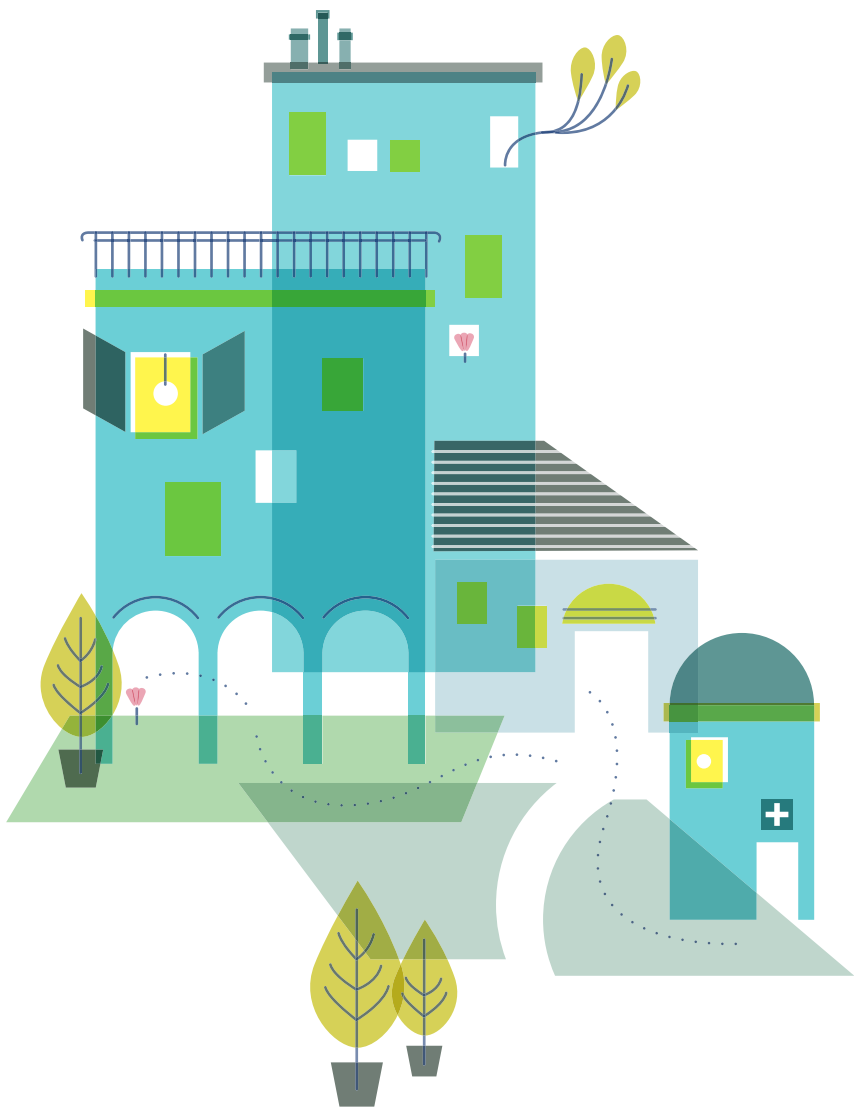
L'équipe in struttura

DIRETTORE DI STRUTTURA

Manuela Devasini

DIRETTORE SANITARIO

Dott. Paolo Rubera



sezione prima

1

LA STRUTTURA

1

Mission

La mission del Centro Medico Riabilitativo è quella di offrire un servizio ambulatoriale d'eccellenza in linea con le aspettative dell'utenza ed i requisiti cogenti della normativa sanitaria nazionale e regionale.

Il Centro Medico Riabilitativo pone l'individuo al centro della sua attività ed ha come obiettivo la salvaguardia della sua salute, bene inalienabile della persona.

Il Centro Medico Riabilitativo è un poliambulatorio autorizzato la cui attività core è specializzata nella riabilitazione in quanto al suo interno collaborano i validi professionisti del Dipartimento di Riabilitazione Polo Geriatrico Riabilitativo ma in cui è possibile effettuare numerose prestazioni diagnostiche, visite specialistiche e attività ambulatoriali.

Le varie professionalità presenti nel Centro sono valorizzate sia tramite corsi di formazione e di aggiornamento, che attraverso un miglioramento delle fasi organizzative e la verifica costante della qualità.

1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione degli stessi e gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. L'introduzione della Carta dei Servizi come strumento di tutela per i cittadini nasce con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Nella Carta dei Servizi il Centro Medico Riabilitativo dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati livelli qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

1.2 I nostri valori

All'interno del Centro Medico Riabilitativo fondiamo tutte le nostre scelte ed azioni sui valori aziendali.

CENTRALITÀ DELLA PERSONA

Per noi significa prendersi cura delle persone, occuparsene attivamente, provvedere alle loro necessità e alla loro salute come "uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale".

PROFESSIONALITÀ

Intendiamo la Professionalità quel complesso di qualità che distinguono il professionista quali la competenza, la preparazione, la serietà professionale, la costanza dell'impegno, la scrupolosità. Qualità consolidate con l'esercizio della pratica costante.

RESPONSABILITÀ

Per noi responsabilità è rendere conto di atti, avvenimenti e situazioni in cui ognuno ha un ruolo determinante. Obblighi che derivano dalla posizione che ognuno occupa, dai compiti, dagli incarichi che abbiamo assunto.

RISPETTO

È per noi la consapevolezza dei diritti e dei meriti e dei valori altrui.

1.3 Principi fondamentali

EUGUAGLIANZA

Ogni Cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso ai Servizi Sanitari. Nell'erogazione del servizio, nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche e le forme di handicap fisiche e mentali.

IMPARZIALITÀ

Il Centro Medico Riabilitativo si ispira a criteri di imparzialità, di giustizia e di obiettività. Ad ogni Cittadino è dovuto un comportamento che rispetti la Sua dignità.

PARTECIPAZIONE

L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso del soggetto erogatore. Tale diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241. L'Utente può presentare memorie, documenti ed osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'Utente circa la Qualità del Servizio reso.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'attività del Centro Medico Riabilitativo è indirizzata al **soddisfacimento dei bisogni di salute dei Pazienti** e ad un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti e delle cure prestate.

In riferimento ai principi fondamentali sopra riportati, il Centro Medico Riabilitativo si impegna a garantire che:

- non vengano posti in essere, da parte di Dipendenti, Collaboratori e Consulenti, comportamenti discriminatori che si realizzano attraverso disparità di trattamento nell'erogazione dei servizi (*ad esempio, mediante la non corretta gestione delle prenotazioni, delle liste di attesa ecc...*);
- le informazioni di carattere personale dei pazienti, incluse quelle che riguardano il loro stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, siano trattate nel rispetto del diritto alla privacy.

Tutti i Dipendenti, Collaboratori e Consulenti del Centro Medico Riabilitativo sono tenuti a fornire ai pazienti informazioni chiare,

semplici ed esaustive in merito alla diagnosi della malattia e ai protocolli clinici proposti.

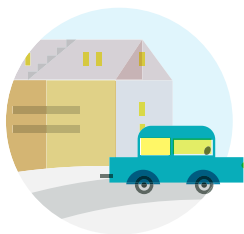
In tal modo viene garantito un processo di decisione e scelta consapevole da parte del paziente, che si concretizza nel cosiddetto “consenso informato”.

Al fine di assicurare la massima trasparenza informativa con l’utenza, quindi, il Centro Medico Riabilitativo si impegna a:

- garantire al Paziente, o a un suo delegato nei casi previsti dalla Legge, la più completa e idonea informazione sulla diagnosi, sulla prognosi, sulle alternative eventuali, sulle prospettive e sulle prevedibili conseguenze/complicanze delle scelte operate;
- non utilizzare strumenti di persuasione, di natura scientifica o di altro tipo, ingannevoli e non veritieri;
- verificare periodicamente le segnalazioni pervenute all’Ufficio Relazioni con il Pubblico per analizzare eventuali feedback e/o reclami da parte dell’utenza.

2

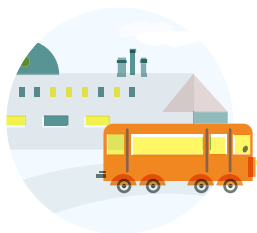
Come raggiungerci



IN AUTO

Da Viale Fulvio Testi prendere la direzione per Monza.

La Struttura dispone di un ampio parcheggio con ingresso su Via Pizzi.



CON I MEZZI PUBBLICI

Capolinea Sesto FS, all'uscita servizio autobus n. 172 (passa ogni mezz'ora). Fermata dell'autobus n. 172 sulla Via Dei Lavoratori, in prossimità di Polo Geriatrico Riabilitativo.

3

Presentazione

Il Centro Medico Riabilitativo è un poliambulatorio del gruppo KOS.

È situato al piano terra della Residenza Anni Azzurri Polo Geriatrico Cinisello e vuole aggiungersi all'offerta sanitaria di alto livello già erogata dalla struttura per garantire un servizio al paziente a 360°, curando anche accoglienza, comodità, puntualità e sicurezza di tutti i pazienti.

Comprende 6 ambulatori all'interno dei quali vengono erogate prestazioni ambulatoriali di varie specialità.

Particolarmente qualificanti sono i trattamenti di ozonoterapia, onde d'urto osteoarticolari e per disfunzione erettile, tecar terapia, infiltrazioni, agopuntura.

Articolazione della struttura - schema di sintesi

0

PIANO TERRA

- * Bar
- * Direzione (uff. 30)
- * **Centro Medico Riabilitativo**

**AMPIO
GIARDINO ESTERNO**





4

Informazioni e accesso ai servizi

4.1 Giorni e orari di apertura

Poliambulatorio



4.2 Prenotazioni

La prenotazione può essere fatta attraverso le seguenti modalità:

- **Di persona** recandosi direttamente in Struttura.
- **Telefonicamente** contattando il CUP al numero **02 454 09 465**.
- **Online 24h/24 anche nei giorni festivi**.

SERVIZIO TELEFONICO



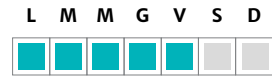
È possibile prenotare anche per un familiare ma **le prenotazioni online devono sempre essere fatte a nome di chi esegue l'esame**.

4.3 Accettazione e cassa

Le prestazioni ambulatoriali possono essere erogate in regime di libera professione (totale solvenza).

In tutti i casi, prima di ricevere ogni tipo di prestazione è necessario presentarsi allo sportello per provvedere all'accettazione ed all'eventuale pagamento.

APERTURA SPORTELLO

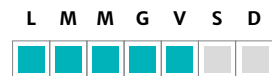


■ Dalle 8:00 alle 20:00

4.4 Consegna dei referti

Il referto della visita o esame effettuato viene consegnato contestualmente alla prestazione ambulatoriale.

CONSEGNA REFERTI



■ Dalle 8:00 alle 20:00

4.5 Documenti necessari

Il Centro Medico Riabilitativo effettua prestazioni private:

la scelta di effettuare privatamente una prestazione permette all'Utente di scegliere il medico che eseguirà la visita specialistica, l'esame, ecc. Non è necessaria la richiesta del medico di medicina generale (impegnativa).

Si richiede al paziente di avere con sé il tesserino sanitario.

4.6 Tariffe

Orari e tariffe del Centro Medico possono essere soggetti a variazioni e pertanto per queste informazioni si invita a contattare direttamente il relativo personale.

4.7 Modalità di pagamento

I pagamenti delle prestazioni possono essere effettuati in contanti, con carta di credito, bancomat o assegni.

4.8 Convenzioni

Il Centro Medico Riabilitativo è convenzionato in forma diretta e indiretta con i principali fondi, casse di assistenza, enti assicurativi che gestiscono polizze e altre forme di assistenza sanitaria integrativa per i rimborsi delle prestazioni e con le aziende del territorio.

5

Altri servizi

5.1 Parcheggio

Il Centro Medico Riabilitativo è dotato di un ampio parcheggio esterno non custodito.

5.2 Persone con disabilità

Il Centro è strutturato per essere accessibile anche dai portatori di handicap in quanto è privo di barriere architettoniche.

5.3 Punto di ristoro

Il Centro è provvisto di un punto di ristoro situato al piano terra della struttura.

6

Relazioni con il pubblico

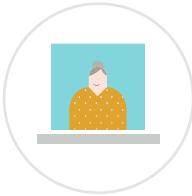
6.1 Punto d'ascolto e Customer Satisfaction

Presso il Centro Medico Riabilitativo è presente uno **Sportello Informativo** dedicato all'ascolto dell'utenza, un punto di contatto diretto che consente al paziente e ai suoi familiari di presentare osservazioni, reclami, suggerimenti, per risolvere eventuali problemi insorti nel percorso di cura.

Qualora il problema non fosse d'immediata risoluzione, la responsabile dello sportello, in collaborazione diretta con la Direzione Sanitaria, se ne farà carico per dare una risposta concreta alla problematica segnalata e per fornire all'Utente stesso un ritorno informativo di quanto avvenuto.

Nel caso la segnalazione/reclamo richieda una serie di accertamenti e verifiche, la Direzione Sanitaria provvede all'istruttoria del reclamo, coinvolgendo le unità operative interessate o i Servizi Amministrativi/Sanitari, al fine di fornire all'utente una risposta adeguata, come da normativa Nazionale n. 241 del 07/08/1990.

Gli utenti che desiderano esprimere le loro osservazioni, in merito a reclami (e/o encomi) possono farlo tramite:



Colloquio con l'operatrice dello sportello



Lettera in carta semplice



Segnalazione telefonica, via Fax o via e-mail

Per valutare la qualità percepita dagli utenti (Customer Satisfaction) è stata organizzata un'attività costante di monitoraggio interno, attraverso la somministrazione di questionari ad hoc finalizzati ad un processo di miglioramento costante dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti e dei percorsi organizzativi.

7

Diritti e doveri dell'utente

7.1 Diritti del Paziente

ARTICOLO 1

Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etiche e religiose, nel rispetto reciproco di tutte le fedi religiose

ARTICOLO 2

Il paziente ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché col numero o con il nome della propria malattia. Ha altresì diritto di essere interpellato con la particella pronominale “Lei”.

ARTICOLO 3

Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

ARTICOLO 4

Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

ARTICOLO 5

Il paziente ha diritto di ricevere notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie ed interventi: tali informazioni debbono concernere i vantaggi, le strategie alternative ed anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

ARTICOLO 6

Il paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e/o trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture sanitarie.

ARTICOLO 7

Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia, ed ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti. Il paziente ha diritto alla massima riservatezza e rispetto da parte del personale medico, tecnico, infermieristico e amministrativo.

ARTICOLO 8

Il paziente ha diritto di proporre osservazioni e reclami scritti inviando la documentazione al responsabile medico del reparto e/o al Direttore Medico, avendo cura di precisare eventi, circostanze, date, orari e protagonisti. I documenti inviati saranno sollecitamente esaminati e l'utente sarà tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

7.2 Doveri dell'utente

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.

L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e verso i servizi sanitari di cui usufruiscono tutti i cittadini; ottemperare ad un dovere vuol dire migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari.

ARTICOLO 1

Il cittadino malato quando accede in una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella

comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico, ausiliario e con la direzione del Polo Diagnostico.

ARTICOLO 2

L'accesso al Polo Diagnostico o in altra struttura sanitaria esprime da parte del cittadino paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.

ARTICOLO 3

È dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari della propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e di risorse.

ARTICOLO 4

Il cittadino utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.

ARTICOLO 5

È dovere di ogni cittadino che abbia prenotato visite, esami ed altre prestazioni sanitarie recarsi in ambulatorio il giorno dell'appuntamento, dopo aver regolarizzato il pagamento della prestazione; nel caso sia impossibilitato a presentarsi, è tenuto a disdire la prenotazione entro 24 ore dalla prestazione o in casi eccezionali, il prima possibile, al fine di rendere la prestazione nuovamente disponibile, permettendo ad altri cittadini di usufruirne abbattendo le liste di attesa.

ARTICOLO 6

Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio ad altri pazienti (rumori, radio, cellulare con volume alto, ecc.); è altresì necessario che per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri pazienti presenti, indispensabile evitare l'affollamento.

ARTICOLO 7

All'interno del Polo Diagnostico e negli spazi circostanti è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione, oltre ad essere un rispetto della normativa vigente, è un atto di accettazione della presenza degli altri ed un sano personale stile di vivere nella struttura.

ARTICOLO 8

L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

ARTICOLO 9

È opportuno che i pazienti e i visitatori si spostino all'interno della struttura utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.

ARTICOLO 10

Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'erogazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.



sezione seconda

2

I SERVIZI DELLA STRUTTURA

8

Il Poliambulatorio

Il Centro Medico offre le seguenti prestazioni sanitarie

8.1 Prestazioni del Poliambulatorio

Cardiologia:

- Visita specialistica cardiologica
- Ecocardiografia
- Elettrocardiogramma
- Holter pressorio
- Holter cardiaco

Chirurgia Generale e Vascolare:

- Visita specialistica
- Ecocolordoppler
- Visita proctologica

Endocrinologia e Diabetologia:

- Visita specialistica
 - Ecografia tiroidea
-

Fisiatria:

- Visita specialistica
- Valutazione osteoporosi e malattie metabolismo osseo
- Infiltrazioni intrarticolari
- Mesoterapia
- Agopuntura
- Onde d'urto osteoarticolari
- Ozonoterapia

Fisioterapia:

- Seduta di massoterapia generale
- Tecar terapia
- Tens terapia
- Riabilitazione posturale globale metodo Suchards
- Linfodrenaggio metodo Vodder
- Rieducazione motoria

Geriatría:

- Visita specialistica

Logopedia:

- Visita specialistica
- Sedute logopedia

Neurologia:

- Visita specialistica neurologica
- Test neurologici

Ortopedia:

- Visita specialistica ortopedica

Osteopatia:

- Trattamento osteopatico

Otorinolaringoiatria:

- Visita specialistica
 - Esami audiometrici
 - Fees (studio endoscopico della deglutizione)
 - Fibroscopia
-

Podologia:

- Visita specialistica e trattamento podologico
- Plantari semifunzionali (impronta bidimensionale)
- Plantare su calco

Psicologia:

- Colloquio di sostegno psicologico
- Valutazione neuropsicologica
- Riabilitazione neuropsicologica e stimolazione cognitiva

Scienze Infermieristiche:

- Medicazioni semplici e complesse
- Bendaggio semplice e complesso
- Sostituzione/ posizionamento CV
- Misurazione PV e glicemia
- Educazione sanitaria
- Somministrazione farmaci
- Gestione stomie/peg

Scienza della Nutrizione:

- Visita specialistica

Urologia:

- Visita specialistica
 - Onde d'urto per disfunzioni erettili
-

9

Modalità di accesso alle prestazioni

9.1 Richiesta di visita specialistica e/o terapeutica

Sarà possibile accedere alla visita specialistica e alla prestazione terapeutica con le seguenti modalità:

- **Accesso diretto al Centro**
- **Prenotazione telefonica**
- **Sito web www.polodiagnostico.it**
- **Richiesta da parte della compagnia assicurativa dell'utente**

9.2 Prenotazione della visita o della prestazione

La prenotazione può essere effettuata telefonicamente o di persona direttamente presso gli sportelli della struttura. La prenotazione della visita o della prestazione diagnostica di norma è rilasciata immediatamente con la comunicazione dell'ora e luogo di effettuazione della visita o prenotazione.

9.3 Pagamento della prestazione specialistica

Il versamento delle somme prescritte, deve avvenire prima dell'effettuazione della prestazione, salvo nei casi in cui la tipologia della prestazione non lo permette, presentando e consegnando al sanitario una copia della ricevuta del pagamento o avvenuta accettazione.

9.4 Modalità di cancellazione della visita/ prestazione

L'utente, in caso di impedimento a presentarsi alla visita, all'accertamento diagnostico o trattamento, deve comunicare la propria assenza tempestivamente anche mezzo telefono.

9.5 Mancata erogazione della prestazione per impedimenti della struttura sanitaria

Eventuali impedimenti della struttura ad effettuare le prestazioni sanitarie nei giorni prestabiliti, saranno tempestivamente comunicati all'utente, con l'impegno di riprogrammare d'intesa con lo stesso la nuova prenotazione.

9. MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI



sezione terza

3

QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

10

Standard di qualità, impegni e programmi

10.1 Accoglienza e Comfort

AMBITI

STANDARD/IMPEGNI

**Chiara identificazione
del ruolo del personale**

Cartellino di riconoscimento; divise con colori
differenti in base al profilo professionale

10.2 Accessibilità ai servizi e alle prestazioni

AMBITI	STANDARD/IMPEGNI
Prenotazione telefonica	Ogni utente può prenotare telefonicamente prestazioni ambulatoriali chiamando il servizio CUP; qualora non fosse stato possibile rispondere direttamente alla chiamata, l'utente che abbia rilasciato il proprio recapito telefonico verrà attivamente richiamato nel corso della stessa giornata, o al massimo della successiva.
Indicazioni per la corretta esecuzione della prestazione sanitaria richiesta	Al momento della prenotazione vengono fornite con apposita modulistica tutte le indicazioni necessarie per garantire il buon esito della prestazione sanitaria; in caso di prenotazione telefonica le informazioni verranno comunicate verbalmente
Semplificazione amministrativa	Disponibilità a piano terra del servizio accettazione e possibilità di pagamento anche con bancomat o carta di credito.
Tempi di attesa	I tempi di attesa per le prestazioni ambulatoriali rispondono ai requisiti normativi e sono verificabili presso il CUP.
Rilascio dei referti	I referti dei medici specialisti vengono rilasciati contestualmente alla visita.
Puntualità	Con la presentazione nel luogo e nell'orario indicati nella prenotazione, l'assistito deve essere sottoposto senza ritardi alla prestazione richiesta, con garanzia della continuità terapeutica, se necessaria.
Volumi delle prestazioni	Ci si pone come obiettivo la soddisfazione dei bisogni di prestazioni ambulatoriali del territorio.

10.3 Informazione, partecipazione e tutela

FATTORI DI QUALITÀ

INDICATORI DI QUALITÀ

Informazioni sui servizi erogati dal Polo Diagnostico

Carta dei servizi
Disponibile all'ingresso della struttura, la Carta dei Servizi fornisce tutte le indicazioni necessarie agli utenti.

Reception
Presso la reception del Centro Medico Riabilitativo è possibile avere tutte le informazioni necessarie direttamente da un operatore interno.

Sito del Centro Medico Riabilitativo
www.polodiagnostico.it

La partecipazione degli utenti

Rilascio di un questionario di gradimento per il percorso ambulatoriale.

Tutela del cittadino

L'utente ha la possibilità di sporgere reclami nell'apposito Sportello Informativo; a seguito dei reclami viene attuata un'indagine conoscitiva per analizzare ed eventualmente correggere le procedure ed i percorsi, e ne verrà data informazione di ritorno all'utente stesso; Implementazione di percorsi migliorativi sulla base di reclami/suggerimenti e dei risultati delle indagini di customer satisfaction.

10.4 Aggiornamenti provvisori e misure per contrastare la diffusione di COVID 19

In seguito all'emergenza COVID-19, per proteggere i pazienti ed i professionisti:

- L'accesso è consentito solo con la mascherina ed esclusivamente ai pazienti e non agli accompagnatori (eccetto per i pazienti non autosufficienti).
- All'ingresso è presente un prodotto per l'igienizzazione delle mani.

Pazienti e accompagnatori (se autorizzati all'ingresso) sono invitati a ridurre il tempo necessario e indispensabile la loro presenza all'interno della struttura, indossare correttamente i dispositivi di protezione individuale idonei, igienizzare le mani con soluzione idroalcolica, mantenere il distanziamento sociale e seguire le indicazioni del personale sanitario e non sanitario del Centro Medico Riabilitativo.



Centro Medico
Riabilitativo

Centro Medico Riabilitativo
Cinisello Balsamo

Via dei Lavoratori, 133
20092 Cinisello Balsamo (MI)

02 9737941
centromedicoriabilitativo@kosgroup.com

www.polodiagnostico.it/centro-medico-riabilitativo

Versione di
maggio 2024