



# ***CARTA DEI SERVIZI SANITARI***

***Centro di Medicina dello Sport***

**Direttore Sanitario Dr. Stefano Saladino**

**POLISALUTE S.R.L.**

Corso Gramsci, 157 - 91025 Marsala (TP)

+39 0923 1855079 | +39 329 8548311 | [info@medicalcentermarsala.it](mailto:info@medicalcentermarsala.it) | [polisalutepec@pec.it](mailto:polisalutepec@pec.it)  
[medicalcentermarsala.it](http://medicalcentermarsala.it)

P.IVA 02745250817

## Presentazione

Il Medical Center è una struttura sanitaria privata che si propone come riferimento di Centro Medico Sportivo per i cittadini di Marsala e dei paesi limitrofi.

Il Centro di Medicina dello Sport è caratterizzato dall'offerta di un'ampia gamma di servizi sanitari specialistici e diagnostici con una forte propensione all'investimento tecnologico.

Il Medical Center è situato interamente al piano terreno, senza alcuna barriera architettonica. E'dotato di cinque ambulatori, un'accettazione, una sala d'attesa e di servizi igienici predisposti anche per le persone con disabilità, come richiesto dalle norme vigenti.

## Perché una Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi vuole essere uno strumento di comunicazione e di interazione fra il Centro di Medicina dello Sport, erogatore dei servizi sanitari e i propri utenti.

La Carta dei servizi rappresenta per il Centro di Medicina dello Sport un obbligo di integrità verso i cittadini, una garanzia di chiarezza e una corretta informazione su quello che si è in grado di offrire.

I principi fondamentali ai quali la Carta dei Servizi si ispira sono quelli di:

- Uguaglianza e imparzialità- i servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, razza, opinioni politiche, condizioni di salute;
- Rispetto- ogni paziente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità;
- Diritto di scelta – l'utente ha diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere fra i soggetti che erogano il servizio;
- Partecipazione- l'utente ha il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio;
- Efficacia ed efficienza- i servizi e le prestazioni devono essere forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del paziente, evitando sprechi che andrebbero comunque a danno della collettività;

### **POLISALUTE S.R.L.**

Corso Gramsci, 157 - 91025 Marsala (TP)

+39 0923 1855079 | +39 329 8548311 | [info@medicalcentermarsala.it](mailto:info@medicalcentermarsala.it) | [polisalutepec@pec.it](mailto:polisalutepec@pec.it)  
[medicalcentermarsala.it](http://medicalcentermarsala.it)

P.IVA 02745250817

Continuità- l'erogazione delle prestazioni deve essere garantita con carattere di continuità e senza interruzioni.

## **Obiettivi**

Gli obiettivi del Medical Center sono i seguenti:

- Garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato, attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate;
- Soddisfare le esigenze dell'utenza, sia per le prestazioni diagnostiche che ambulatoriali, attraverso una corretta risposta gestionale al continuo modificarsi delle richieste;
- Conseguentemente monitorare costantemente e adeguare i fattori produttivi, sia in termini di risorse umane che in termini di risorse tecnologiche;
- Garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:
  - La predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;
  - I tempi di attesa e le procedure di prenotazione certi e trasparenti;
  - Il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
  - La possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista al quale affidarsi;
- La refertazione immediata o in tempi brevi delle prestazioni diagnostiche;
- Un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
- La professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e la disponibilità a fornire informazioni adeguate;
- Il rispetto della privacy;
- Raggiungere e mantenere gli standard di prodotto e di servizio così come programmati, e perseguire un miglioramento continuo.

Questa Carta dei servizi rappresenta una mappa dettagliata e continuamente da aggiornare dei servizi offerti e dei percorsi maggiormente idonei ad accedervi indicando, anche, la modalità attraverso le quali il paziente può segnalare eventuali disservizi o formulare suggerimenti finalizzati al miglior funzionamento della struttura sanitaria stessa per rispondere al meglio ai reali bisogni, in termini di salute, del

### **POLISALUTE S.R.L.**

Corso Gramsci, 157 - 91025 Marsala (TP)

+39 0923 1855079 | +39 329 8548311 | [info@medicalcentermarsala.it](mailto:info@medicalcentermarsala.it) | [polisalutepec@pec.it](mailto:polisalutepec@pec.it)

[medicalcentermarsala.it](http://medicalcentermarsala.it)

P.IVA 02745250817

territorio. Essa intende, inoltre, essere uno strumento rivolto alla tutela dei diritti dei pazienti, specificatamente indirizzato alla realizzazione del diritto alla salute di ciascuno.

## **INFORMAZIONI SUI SERVIZI EROGATI**

### **Orario di apertura**

Dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 13  
dalle ore 15 alle ore 19.

Sabato dalle ore 9 alle ore 12

Domenica Chiuso.

### **Contatti**

I contatti per comunicare con il Centro di Medicina dello Sport sono i seguenti:

Tel. 0923/1855079

Cell. 3298548311

Mail: [info@medicalcentermarsala.it](mailto:info@medicalcentermarsala.it)

Web: [www.medicalcentermarsala.it](http://www.medicalcentermarsala.it)

PEC: [polisalutepec@pec.it](mailto:polisalutepec@pec.it)

Al telefono risponde il personale addetto all'accoglienza, adeguatamente preparato per dare risposta alle informazioni richieste. Nei casi in cui ciò sia necessario, detti operatori potranno trasferire la comunicazione agli operatori sanitari.

### **Posizione geografica**

Sede del Centro di Medicina dello Sport:

Corso Gramsci, 157 Marsala 91025.

### **Servizio Prenotazioni**

Le Prenotazioni possono essere effettuate di persona, per telefono e via web, tutti i giorni, negli orari di apertura.

### **Attività e Servizi**

#### **POLISALUTE S.R.L.**

Corso Gramsci, 157 - 91025 Marsala (TP)

+39 0923 1855079 | +39 329 8548311 | [info@medicalcentermarsala.it](mailto:info@medicalcentermarsala.it) | [polisalutepec@pec.it](mailto:polisalutepec@pec.it)

[medicalcentermarsala.it](http://medicalcentermarsala.it)

P.IVA 02745250817

- Visite di idoneità alla pratica sportiva agonistica (Test Urine, Test visus, Valutazione e Visione dei colori, Esame spirometrico, Test ergometrico, ECG a riposo, ECG durante lo sforzo con Cicloergometro)
- Visite medico sportive di I° livello (certificato di idoneità non agonistica)
- Consulenza cardiologia:
  - Ecocolordoppler cardiaco,
  - Test da sforzo al cicloergometro,
  - Holter cardiaco
- Consulenza Ortopedica
- Consulenza Fisiatria
- Consulenza Otorinolaringoiatrica
- Consulenza Neurologica
- Dietologia sportiva
- Valutazioni funzionali dello sportivo

## Accettazione

Fornisce le informazioni riguardanti le prestazioni e i servizi disponibili, le tariffe relative alle singole prestazioni sanitarie, nonché l'ubicazione delle diverse diagnostiche e degli ambulatori specialistici.

Più in particolare, la struttura garantisce al paziente i seguenti servizi:

- Ottimizzazione dei tempi di accesso in caso di prestazioni multiple;
- Consegna dei referti, su richiesta anche tramite invio a domicilio;
- Pagamento compensi per le prestazioni specialistiche e diagnostiche.

Il centralino telefonico è in funzione durante l'orario di apertura, per informazioni e prenotazioni. In alcune fasce orarie, caratterizzate da intenso traffico telefonico, il paziente può essere collocato in attesa con l'impegno da parte degli operatori di rispondere nel minor tempo tecnico possibile.

## Informazioni e consigli utili per il giorno della visita

L'atleta che si reca all'ora prevista presso il Centro di Medicina dello Sport deve:

➤ indossare una tenuta ginnica, calzini e scarpe da ginnastica,

**POLISALUTE S.R.L.**

Corso Gramsci, 157 - 91025 Marsala (TP)

+39 0923 1855079 | +39 329 8548311 | [info@medicalcentermarsala.it](mailto:info@medicalcentermarsala.it) | [polisalutepec@pec.it](mailto:polisalutepec@pec.it)

[medicalcentermarsala.it](http://medicalcentermarsala.it)

P.IVA 02745250817

- portare gli eventuali mezzi di correzione visiva/a uditiva,
- prima della visita non assumere alcool, caffè, tabacco e non fare sforzi o allenamenti il giorno precedente la visita, se la visita è prevista nel primo pomeriggio assumere un pasto leggero (non serve il digiuno),
- portare con sé la tessera sanitaria con codice fiscale,
- documento di riconoscimento in corso di validità,
- provetta sterile contenente campione di urine fresche (raccolte il mattino a digiuno e tenute in frigorifero),
- presentarsi con anticipo rispetto l'appuntamento fissato in modo da poter compilare e firmare tutto il materiale cartaceo e il foglio anamnestico
- eventuale documentazione sanitaria (ricoveri ospedalieri, visite specialistiche, esami del sangue, esami radiologici, ecc ... ),
- eventuale terapia farmacologica in corso,
- gli atleti diabetici devono portare tutti gli accertamenti diabetologici più recenti (compreso l'obbligatorio certificato di compenso metabolico rilasciato dal medico diabetologo) e i farmaci, se assunti,
- in caso di febbre o di malattie o infortuni avvisare la segreteria della medicina dello sport per la disdetta dell'appuntamento preso

### **Raccolta suggerimenti e osservazioni**

La misurazione e il controllo della soddisfazione del paziente passano attraverso il monitoraggio delle informazioni relative alle impressioni che lo stesso ha avuto riguardo al servizio ricevuto presso il Medical Center. Conoscere il livello di soddisfazione del paziente è molto importante perché permette di instaurare un rapporto di collaborazione e di fiducia reciproca che è fondamentale nel lungo termine. La responsabilità della gestione degli strumenti di misurazione e monitoraggio della soddisfazione del paziente è assegnata alla Direzione Aziendale.

La valutazione della soddisfazione dell'utente è eseguita, per esempio, attraverso la somministrazione di un questionario che il medico o l'addetto segreteria consegna all'utente/ paziente, è quello di conoscerne l'opinione sulla qualità dei servizi (accoglienza della struttura, privacy, servizio di prenotazione, ecc) forniti dal Medical Center. Periodicamente (almeno semestralmente) i questionari compilati dai pazienti sono analizzati dalla Direzione Aziendale al fine di trarre delle indicazioni operative per migliorare il servizio, grazie anche ai possibili suggerimenti che il paziente può inserire nel questionario.

Altra modalità di misurazione e monitoraggio della soddisfazione dell'utente è costituita dalla gestione dei reclami pervenuti.

#### **POLISALUTE S.R.L.**

Corso Gramsci, 157 - 91025 Marsala (TP)

+39 0923 1855079 | +39 329 8548311 | [info@medicalcentermarsala.it](mailto:info@medicalcentermarsala.it) | [polisalutepec@pec.it](mailto:polisalutepec@pec.it)

[medicalcentermarsala.it](http://medicalcentermarsala.it)

P.IVA 02745250817

## **Servizio segnalazione reclami**

Il paziente, il suo medico curante, oltre che i suoi familiari e accompagnatori, possono presentare reclamo o segnalazioni, verbalmente o per iscritto, anche inviando un'email.

Il personale addetto è a disposizione dei pazienti e dei loro accompagnatori durante tutto l'orario di servizio ed è istruito per:

- ricevere segnalazioni e reclami;
- individuare i referenti per i servizi interessati alle segnalazioni o ai reclami;
- trasmettere le diverse segnalazioni, sia verbali che iscritte, alla Direzione Sanitaria e/o Amministrativa.

Ogni reclamo, segnalazione e/o suggerimento verrà registrato su un apposito modulo; quanto segnalato sarà oggetto di analisi.

Le risposte sull'esito della pratica stessa saranno fornite senza intermediari al diretto interessato, telefonicamente, o con lettera che verrà inviata all'interessato entro un massimo di 30 giorni, e comunque entro i tempi previsti dalle vigenti disposizioni in materia garantendo il più stretto riserbo sull'identità del proponente.

Le segnalazioni anonime vengono ugualmente prese in considerazione, se ritenute utili per il miglioramento del servizio.

La revisione quantitativa e qualitativa dei casi assicura il ritorno delle informazioni ai professionisti coinvolti e favorisce la discussione con il personale, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità.

## **Informazione Sanitaria e Consenso Informato**

E' garantita ai pazienti la possibilità di accedere allo staff medico per discutere la tipologia di esame, le indicazioni e la diagnosi. I medici e gli operatori sanitari devono garantire un'informazione chiara, semplice, essenziale, completa e comprensibile.

Il paziente ha il dovere di informare i medici e gli altri operatori su tutto quanto è utile o necessario per una migliore prevenzione, diagnosi e assistenza.

Il paziente ha diritto ad avere informazioni e indicazioni complete e comprensibili da parte del personale medico al fine di poter rilasciare un valido consenso all'esecuzione dell'esame richiesto.

### **POLISALUTE S.R.L.**

Corso Gramsci, 157 - 91025 Marsala (TP)

+39 0923 1855079 | +39 329 8548311 | [info@medicalcentermarsala.it](mailto:info@medicalcentermarsala.it) | [polisalutepec@pec.it](mailto:polisalutepec@pec.it)

[medicalcentermarsala.it](http://medicalcentermarsala.it)

P.IVA 02745250817



Ricevuta un'adeguata informazione sanitaria, è diritto del paziente dare o negare il proprio consenso. L'eventuale consenso viene acquisito in forma scritta, su specifica modulistica che viene poi conservata e archiviata, nel rispetto della norma vigente.

Il medico, senza il consenso sottoscritto dalla persona assistita, non può intraprendere alcuna attività, eccetto che nei casi previsti dalla legge: situazioni di necessità e urgenza e quando il paziente, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in imminente pericolo di vita.

### **Comunicazione e Informazione**

La struttura è a disposizione dei medici curanti per qualsiasi chiarimento o approfondimento in merito ai pazienti che si sono rivolti ai suoi servizi; i medici di medicina generale, gli specialisti o gli stessi pazienti possono rivolgersi ai sanitari direttamente, telefonicamente o tramite posta elettronica.

La struttura mette a disposizione dei pazienti questa Carta dei Servizi, aggiornata periodicamente, contenente informazioni sui servizi erogati, modalità operative e diritti dei pazienti.

La segnaletica multilingue e gli opuscoli informativi per i pazienti completano le modalità di informazione e comunicazione. Pieghevoli, opuscoli, fogli informativi, garantiscono informazioni complete e mirate ad un sempre maggior coinvolgimento consapevole del paziente nel suo percorso diagnostico.

Il Medical Center, inoltre, cura la comunicazione con l'esterno mediante rubriche sanitarie, partecipazione a forum e convegni.

### **Servizio Informatico e di Archiviazione**

Garantisce la pianificazione e l'organizzazione del lavoro in ogni sezione, la stampa dei referti e di ogni tipo di statistica, la gestione amministrativa e contabile. I dati relativi ai pazienti vengono conservati secondo la normativa vigente e scrupolosamente tenuti sotto il più rigoroso vincolo del segreto professionale e del diritto alla privacy, secondo quanto previsto anche dal D.Lgs. 196/2003 per la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Ciascun paziente verrà informato sulle modalità di trattamento dei dati personali e ne rilascerà debita dichiarazione.

## **CENTRO DI MEDICINA DELLO SPORT**

**Dr. Antonino Saladino / Andrea Pappalardo – Cardiologo**

**POLISALUTE S.R.L.**

Corso Gramsci, 157 - 91025 Marsala (TP)

+39 0923 1855079 | +39 329 8548311 | [info@medicalcentermarsala.it](mailto:info@medicalcentermarsala.it) | [polisalutepec@pec.it](mailto:polisalutepec@pec.it)

[medicalcentermarsala.it](http://medicalcentermarsala.it)

P.IVA 02745250817



**Dr. Antonio Cinturino – Neurologo**  
**Dr. Vito Rodriguez / Giuseppe Agrò – Ortopedico**  
**Dr. Saverio Francesco Ferrauto – Otorinolaringoiatra**  
**Dr. Francesco Fici – Pneumologo**  
**Dr. Michele De Bonis – Pediatra**  
**Dr. Serena Licari – Oculista**  
**Dr. Stefano Saladino – Medico dello Sport**



**DIRETTORE SANITARIO**  
**DOTT. STEFANO SALADINO**

**POLISALUTE S.R.L.**

Corso Gramsci, 157 - 91025 Marsala (TP)

+39 0923 1855079 | +39 329 8548311 | [info@medicalcentermarsala.it](mailto:info@medicalcentermarsala.it) | [polisalutepec@pec.it](mailto:polisalutepec@pec.it)  
[medicalcentermarsala.it](http://medicalcentermarsala.it)

P.IVA 02745250817