



CARTA DEI SERVIZI SANITARI
Ambulatorio Polispecialistico
Direttore Sanitario Dott. Valentina Di Stefano

Presentazione

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

L'Ambulatorio Polispecialistico 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 L'Ambulatorio Polispecialistico, erogatore dei servizi sanitari e i propri utenti.

La Carta dei servizi rappresenta per l'Ambulatorio Polispecialistico 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;

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

Mission

Il Medical Center eroga servizi sanitari rivolti alla persona. Opera nel campo della specialistica poliambulatoriale con la finalità di fornire prestazioni elevate sul piano della qualità tecnico- professionale, grazie all'impegno e alla soddisfazione dei professionisti e del personale che vi opera.

Utilizza tecnologie all'avanguardia seguendo linee guida nazionali ed internazionali.

Vuole garantire la soddisfazione dei pazienti seguendo principi di eticità, umanizzazione, partecipazione, efficienza ed efficacia. Il Medical Center intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua del personale medico e paramedico, l'accuratezza delle prestazioni erogate e l'aggiornamento delle dotazioni strumentali, per una sempre maggiore qualità delle prestazioni.

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 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 l'Ambulatorio Polispecialistico sono i seguenti:

Tel. 0923/1855079

Cell. 3298548311

Mail: info@medicalcentermarsala.it

Web: www.medicalcentermarsala.it

PEC: 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 dell'Ambulatorio Polispecialistico:

Corso Gramsci, 157 Marsala 91025.

Servizio Prenotazioni

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

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.

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.

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 una mail.

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.

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.

Prestazioni e servizi a pagamento

Per ottenere una qualsiasi prestazione medica è opportuna la richiesta di un medico, non necessariamente appartenente al S.S.N. Nella presente Carta dei Servizi sono elencati i servizi disponibili a pagamento.

Convenzioni Private

In presenza di convenzioni, stipulate tra il Medical Center e Associazioni, Assicurazioni Private o Fondi di Previdenza, ai pazienti facenti parte di tali organizzazioni vengono applicati i tariffari concordati con gli stessi.

<i>SPECIALITA' = CARDIOLOGIA</i>
Visita Cardiologica
ECG
Ecocardiografia
Ecodoppler TSA
Ecocardiogramma
Holter Pressorio
ECG Holter
Elettrocardiogramma refertato
Test Ergometrico
<i>SPECIALITA' = NEUROLOGIA</i>
Visita Neurologica
<i>SPECIALITA' = NEUROPSICHIATRIA INFANTILE</i>
Visita Neuropsichiatria Infantile
<i>SPECIALITA' = ORTOPEDIA</i>
Visita Ortopedica
<i>SPECIALITA' = FISIATRIA</i>
Visita Fisiatrica
Mesoterapia Antalgica
Infiltrazione Interarticolari
<i>SPECIALITA' = ANGIOLOGIA</i>
Visita Angiologica
Ecocolordoppler TSA
Ecocolordoppler arterioso e venoso arti inferiori

Terapia Sclerosante capillari e varici
<i>SPECIALITA' = ENDOCRINOLOGIA</i>
Visita Endocrinologica:
Patologie della tiroide benigne e maligne
Patologie della tiroide in gravidanza
Sindrome dell'ovaio policistico
Amenorree e irsutismo
Patologie ipofisarie
Patologie surrenaliche
Osteoporosi e osteopenia
Dislipidemia e sindrome metabolica
Visita endocrinologica con ecografia della tiroide
Agoaspirato con e senza lettura vetrino
<i>SPECIALITA' = GASTROENTEROLOGIA</i>
Visita gastroenterologica
Visita gastroenterologica ed ecografia addome
Visita Epatologica
Proctologia
Anoscopio
<i>SPECIALITA' = GINECOLOGIA</i>
Prima visita ginecologica
Visita ginecologica di controllo
Ecografia pelvica transvaginale
Ecografia pelvica transaddominale
Pap Test e screening infezioni da Hpv
Visita preconcezionale

Inserimento IUD – inserimento spirale o altri dispositivi ormonali
<i>SPECIALITA' = MEDICINA ESTETICA</i>
Tossina Botulinica
Infiltrazioni di acido ialuronico (Filler)
Biorivitalizzazione
Tecar estetica corpo
Tecar estetica viso
Shifu
Criolipolisi
Scleroterapia
<i>SPECIALITA' = ECOGRAFIA</i>
Ecografia cute e sottocute e parete addominale
Ecografia Tiroide
Ecografia collo
Ecografia ghiandole salivari
Ecografia cavi ascellari
Ecografia mammella
Ecografia Anche pediatrica
Eco color doppler tronchi sovraortici
Eco color doppler arti superiori arterioso e venoso
Eco color doppler arti inferiori arterioso e venoso
Ecografia addome superiore ed inferiore
Eco color doppler aorta addominale
Eco color doppler arterie renali
Ecografia apparato urinario
Ecografia pelvica

Ecografia regione inguinale
Ecografia testicolare con valutazione color - doppler
Ecografie articolari con integrazione mediante power - doppler
Infiltrazione eco – guidata con acido ialuronico
Infiltrazione eco – guidata con cortisone
<i>SPECIALITA' = UROLOGIA</i>
Prima Visita Urologica
Prima Visita Andrologica
Prima Visita Uro-ginecologica
Prima Visita Urologica + Ecografia

AMBULATORIO POLISPECIALISTICO

Dr. Antonino Saladino / Andrea Pappalardo – Cardiologo MARTEDI 9.00/13:00

Dr. Antonio Cinturino – Neurologo MERCOLEDI 15:00/19:00

Dr. Vito Rodriquez / Giuseppe Agrò – Ortopedico GIOVEDI 17:00/19:00

Dr. Marcello Salli- Fisiatra VENERDI 15:00/19:00

Dr. Valentina Di Stefano- Neuropsichiatra Infantile GIOVEDI 15:00/17:00
Dr. Cristiana Duranti / Gloria Bonini - Medico Estetico MERCOLEDI' (una volta al mese) 15:00/19:00
Dr. Falcone Giovanna- Ginecologo GIOVEDI 17:00/19:00
Dr. Andrea Anastasi- Ecografista MARTEDI' 15:00/19:00
Dr. Francesca Roppolo- Endocrinologa LUNEDI 15:00/19:00
Dr. Gallucci Massimo – Angiologo LUNEDI' (Una volta al mese) 09:00/13:00
Dr. Francesca D'Angelo – Gastroenterologo LUNEDI' 09:00/13:00
Dr. Melloni Guglielmo- Urologo VENERDI 15:00/19:00

Direttore Sanitario
Dott. Di Stefano Valentina

