POLIAMBULATORI SPECIALISTICI

SERVIZI ALLE IMPRESE

CENNI

Si riportano nella presente Carta dei Servizi gli standard di qualità che adotta il poliambulatorio MEDICENTRO e che vengono qui riassunti ed esposti.

La Carta dei Servizi è volta essenzialmente alla tutela dei diritti del cittadino, titolare del diritto di controllo sulla qualità dei Servizi erogati dalle strutture sanitarie.

La Carta dei Servizi MEDICENTRO descrive chi siamo, dove e come lavoriamo, quali sono le esigenze e le aspettative che intendiamo soddisfare e gli impegni che ci assumiamo verso i cittadini e verso i nostri clienti. La Carta dei Servizi è rivolta ai nostri utenti, ai loro familiari, agli Operatori e ai Servizi sanitari e a tutti coloro, persone ed Enti, che sono interessati ai servizi di MEDICENTRO.

Con questo documento vogliamo testimoniare il nostro impegno al miglioramento continuo dei Servizi che offriamo, tramite una costante verifica della loro qualità.

Documento redatto in data: Gennaio 2008

Ultima Revisione: Gennaio 2023

CHI SIAMO

MEDICENTRO è una struttura privata presente nella città di Melzo dal 2007. E' caratterizzata dall'offerta di prestazioni specialistiche e diagnostiche rivolte ai privati e servizi di consulenza alle imprese.

LA MISSION

L'obiettivo primario di MEDICENTRO è quello di offrire prestazioni sanitarie e servizi di consulenza di qualità, a prezzi calmierati e in tempi brevi di attesa.

GLI OBIETTIVI

Al fine di raggiungere la propria mission sono state definite procedure e un sistema di controllo interno sui processi atti al raggiungimento dei seguenti obiettivi principali:

- individuare e monitorare le esigenze e le aspettative dei Clienti;
- fornire servizi che soddisfino le esigenze, i fabbisogni e le preferenze dei Clienti;
- monitorare costantemente i processi e le procedure interne al fine di garantire nel tempo l'efficienza e l'efficacia dei servizi/prestazioni offerte;
- prevenire e/o analizzare eventuali Non Conformità;
- inserire eventuali servizi aggiuntivi sulla base delle richieste o indagini di mercato
- verificare e promuovere l'aggiornamento professionale delle varie figure sanitarie e non;
- monitorare/aggiornare il fabbisogno del personale sanitario e non, in funzione del volume e della tipologia dell'attività da svolgere;
- mantenere/migliorare una comunicazione efficace sia interna (personale dipendente, collaboratori sanitari e non, ecc.) che esterna (clienti, fornitori, ecc.);

- informare costantemente ed esaurientemente i clienti su tutte le prestazioni erogate (brochure, volantini, informazioni telefoniche, sito internet, canali social, ecc.);
- mantenere costantemente sottoposte a revisione periodica e a taratura (come previsto dalle norme vigenti) le apparecchiature elettromedicali in possesso della struttura;
- incentivare il mantenimento di un ambiente di lavoro stimolante, collaborativo e gratificante per il personale interno e i collaboratori esterni;
- garantire un ambiente di lavoro ergonomico, idoneo dal punto di vista della salute e sicurezza del lavoro e conforme alle vigenti normative in materia;
- promuovere e coinvolgere tutto il personale interno e non al mantenimento/miglioramento degli obiettivi prefissati attraverso la condivisione e l'adozione delle procedure definite;

I NOSTRI PRINCIPI

MEDICENTRO ha elaborato la propria Carta dei Servizi finalizzata a diventare per i propri utenti un reale strumento partecipativo. La Carta dei Servizi, oltre a fornire informazioni dettagliate e puntali sui servizi offerti dalla nostra struttura e sulle modalità di accesso, consente all'utente di valutare la qualità dei servizi e di promuovere proposte di miglioria mediante la predisposizione di strumenti atti alla rilevazione di dati informativi. Tutto ciò al fine di consentire una continua verifica dei nostri servizi e di poter intervenire in modo mirato per la correzione di situazioni di disagio, di incomprensioni o di disservizio che dovessero manifestarsi. Cerchiamo in questo modo di perseguire il miglioramento continuo dei nostri servizi, utilizzando canali di comunicazione corretti e procedure efficaci. I principi fondamentali ai quali la Carta dei Servizi si ispira sono quelli di:

Uguaglianza ed imparzialità

I servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di genere, età, orientamento sessuale, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, condizioni di salute, etnia, caratteristiche fisiche, sui tratti somatici, sull'altezza, sul peso, sulla disabilità, ecc.

Rispetto

MEDICENTRO si impegna a considerare ogni cittadino utente con premura, cortesia ed attenzione, nel rispetto della persona e della sua dignità.

Ditto di scelta

Il cittadino utente ha diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

Partecipazione

Il cittadino utente ha diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.

Continuità

L'erogazione delle prestazioni è garantita con carattere di continuità e senza interruzioni. Qualora si renda necessario per imprescindibili esigenze, sospendere temporaneamente alcuni servizi, verranno adottate idonee misure volte ad alleviare i disagi dei cittadini utenti. Tutto questo contribuisce a porre l'utente al centro dell'organizzazione socio-sanitaria consentendogli una più consapevole scelta del luogo della prestazione e dello specialista, nonché la possibilità di accedere, nei tempi più brevi possibili, a cure di assoluta qualità.

Efficacia ed Efficienza

I servizi e le prestazioni sono forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo gli standard di qualità. Vengono adottate tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del cittadino utente, evitando dispendi che andrebbero a danno della collettività. MEDICENTRO si impegna ad operare con efficienza e flessibilità nella gestione ed erogazione dei propri servizi.

L'impegno è garantito da:

- Figure professionali dotate del titolo professionale necessario per esercitare le relative attività, e in molti casi specializzate e particolarmente esperte nel proprio ambito. Tenendo conto che la maggior parte degli specialisti lavorano in strutture ospedaliere limitrofe, sono conosciuti e ben inseriti sul territorio è possibile garantire una maggiore continuità di assistenza al cittadino utente.
- Qualità delle prestazioni sanitarie: i protocolli di esecuzione delle prestazioni sanitarie sono definiti ed aggiornati seguendo le indicazioni della letteratura scientifica con particolare attenzione alla medicina basata sulle prove di efficacia.
- Utilizzo di tecnologie moderne ed adeguate alle prestazioni da effettuare.
- Rispetto delle norme di igiene e sicurezza nell'esecuzione delle prestazioni.
- Tempi di attesa contenuti al minimo.

- Disponibilità a fornire chiare informazioni sugli aspetti sanitari, oltre che amministrativi.
- Attenta rilevazione del parere degli utenti, sia in caso di apprezzamento che in caso di insoddisfazione. MEDICENTRO ha posto l'utente al centro della propria organizzazione sanitaria.

L'impegno primario di MEDICENTRO è quello di offrire ai propri utenti un servizio di qualità che sia efficiente, efficace, completo ed orientato all'accoglienza ottimale sotto i diversi profili: tecnico-professionale, organizzativo, relazionale.

L'attività di ogni branca specialistica è caratterizzata da linee operative comuni:

- snellimento delle procedure amministrative e delle modalità di accesso alle prestazioni;
- accesso facilitato alle informazioni relative alla struttura stessa, alle prestazioni ed ai servizi erogati
- istituzione di sistemi di controllo e di continuo miglioramento della qualità

Le nostre attività sono regolarmente autorizzate dalle Autorità competenti.

LA STRUTTURA E I SERVIZI FORNITI

Struttura

MEDICENTRO si trova a Melzo (MI), in Viale Olanda 23/b, ubicato al primo piano a cui si accede tramite ascensore con capienza 16 persone, oppure tramite scale.

E' ben visibile dalla strada, facilmente raggiungibile ed è dotato di un ampio parcheggio sottostante gratuito.

I numeri di telefono e di fax del centralino sono:

Tel: 02/95.713.041 – 02/95.732.188 – 02/95.711.734 – 02/95.731.796 Fax: 02/95.737.243

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 o a quelli amministrativi.

E' possibile comunicare con MEDICENTRO mediante:

posta elettronica, all'indirizzo info@medicentrosrl.it

sito web: www.medicentrosrl.it

servizio whatsapp al numero 347/6162980

pagina Facebook: Medicentro Srl

pagina Instagram: @medicentrosrl

pagina Linkedin: Medicentro srl

Orario di apertura della struttura:

dal lunedì al venerdì: dalle ore 08 30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00

MEDICENTRO rimane chiuso il sabato e nei giorni festivi.

MEDICENTRO si sviluppa per circa 450 mq interamente al primo piano. Entrando si trova il servizio di accoglienza con l'accettazione e la sala d'aspetto.

Di fronte alla reception si aprono due corridoi frontali, uno a destra della reception e uno a sinistra della stessa.

Il corridoio a destra accoglie gli uffici (direzione, amministrazione, contabilità, commerciale) e gli ambulatori di medicina del lavoro dove si eseguono esami strumentali ed un ulteriore sala d'attesa dedicata alla Medicina del Lavoro, una

sala prelievi, un archivio, un ufficio infermieri e un bagno per gli utenti.

Il corridoio a sinistra accoglie 6 ambulatori specialistici.

Infine in un ulteriore corridoio a sinistra, indicato da cartellonistica a muro, si trovano i servizi igienici per gli utenti, divisi per uomini e donne e i servizi igienici per i disabili.

Tipologia delle prestazioni fornite

MEDICENTRO offre servizi ambulatoriali medici e diagnostici, consulenza alle imprese e corsi di formazione.

Servizi ambulatoriali medici e diagnostici:

ALLERGOLOGIA Dr. Giuseppe Buggisano Dott.ssa Mary Frascaroli	Visita specialistica Test Allergologici (prick-test, rast test, patch test, intradermoreazione)
ANGIOLOGIA Convenzione con ASST Melegnano e della Martesana L'ecografia è una metodica che utilizza ultrasuoni e si basa sull'emissione di onde radio e la ricezione degli echi di queste dopo aver incontrato gli organi. Permette di ricavare immagini in particolare nel caso dell' ECOCOLORDOPPLER dei vasi sanguigni venosi ed arteriosi. La zona da studiare viene cosparsa da uno strato di gel, necessario per condurre gli ultrasuoni alla sonda, che viene appoggiata sul corpo del paziente e mossa dall'esaminatore. Terminato l'esame il medico radiologo rilascia un referto e la stampa dell'esame.	Visita specialistica Terapie Sclerosanti Mesoterapia Bendaggi tensoelastici Eco colordoppler venoso e arterioso arti inferiori Eco colordoppler tronchi sovraortici (TSA) Eco colordoppler vasi spermatici Eco colordoppler aorta e grossi vasi addominali
CARDIOLOGIA Dr.ssa Chiara Colombo L'ambulatorio di cardiologia si occupa di diagnosticare e curare le patologie che interessano in sistema cardiovascolare ovvero cardio=cuore (cardiopatie) e vascolare= vasi sanguigni.	visita specialistica elettrocardiogramma (ECG) Ecocardiogramma color doppler

Le malattie cardiovascolari possono essere di tipo acquisite o congenite e possono essere:) • lo scompenso cardiaco • anomalie del ritmo (aritmio • cardiomiopatia ischemica (infarto) • l'angina pectoris • l'ipertensione • le anomalie congenite del cuore • le coronaropatie • l'aterosclerosi Una visita cardiologica è inoltre consigliata nei seguenti casi: • ipercoleterolemia • diabete • familiarità a problemi cardiovascolari • gravidanza a rischio • fumatori o ex fumatori In base all'esito della visita e degli accertamenti il cardiologo può prescrivere dei farmaci o dei trattamenti più opportuni anche chirurgici.	
CHIRURGIA GENERALE Convenzione con ASST Melegnano e della Martesana	Visita specialistica
DERMATOLOGIA/VENEREOLOGIA Dott. Stefano Gherzi Il dermatologo si occupa dello studio dell'apparato cutaneo e delle sue patologie. In particolare lo specialista valuta le patologie che interessano la pelle, i capelli, le unghie e le mucose. Si occupa indistintamente di soggetti di tutte le età, dai bambini piccolissimi fino alla terza età. La visita è finalizzata alla diagnosi di: • Infezioni della cute e del tessuto sottocutaneo • Malattie bollose (pemfigo, pemfigoide) • Dermatiti (dermatite atopica, dermatite seborroica, dermatite da contatto, dermatite da pannolino, ecc) • Eczemi • Micosi • Verruche • Orticarie	Visita specialistica dermatologica Visita venereologica Esame nevi Controllo nevi con dermoscopio Rimozione verruche e piccoli fibromi con crioterapia Asportazione molluschi Asportazione fibromi e cheratosi tramite cauterio

• Eritemi • Pruriti • Vitiligine e altri disturbi della pigmentazione (cheratosi seborroica, acanthosis nigricans) • Disturbi papulosquamosi della cute (psoriasi, porocheratosi, pitiriasi, lichen planus) • Ulcere • Alcuni tipi di tumori • Disturbi a carico degli annessi cutanei (disturbi delle unghie, alopecia, perdita di capelli, irsutismo, acne, rosacea, cisti follicolari, altri disturbi del follicolo pilifero). La visita consiste nell'individuazione della patologia dermatologica attraverso l'osservazione attenta della manifestazione patologia stessa. Eventualmente il medico utilizza a supporto lampade o lenti di ingrandimento specifiche. Al termine della visita determinata la patologia viene prescritta la terapia di caso in caso (dermatiti, eczemi, orticarie, eritemi, micosi, verruche, psoriasi, ulcere). Qualora la patologia richiede trattamenti eseguibili nel contesto ambulatoriale vengono trattati direttamente dallo specialista mentre in caso di trattamenti particolari (laser, chirurgici, ecc) il paziente viene inviato in struttura attrezzata.	
ECOGRAFIE Convenzione con ASST Grande Ospedale Metropolitano Niguarda L'ecografia è una metodica che non utilizza radiazioni ionizzanti, ma ultrasuoni e si basa sull'emissione di onde radio e la ricezione degli echi di queste dopo aver incontrato gli organi. Le onde di ritorno permettono di ricavare immagini degli organi interni, ghiandole, vasi sanguigni, strutture sottocutanee ed anche strutture muscolari e tendinee in numerose parti del corpo. La zona da studiare viene cosparsa da uno strato di gel, necessario per condurre gli ultrasuoni alla sonda, che viene appoggiata sulla pelle del paziente e mossa dall'esaminatore. Terminato l'esame il medico radiologo rilascia un referto e la stampa dell'esame.	Ecografia addome completo Ecografia addome inferiore (ureteri, vescica e pelvi) Ecografia addome superiore (fegato, pancreas, milza, reni e surreni, retroperitoneo) Ecografia apparato urinario Ecografia linfonodi (collo, ascelle, inguine) Ecografia parti molli Ecografia muscolo-tendinea Ecografia tiroidea e paratiroidea Ecografia testicoli Ecografia spalla Ecografia ginocchio Ecografia per ernia inguinale Ecografia cute e sottocute Ecografia aortica

ENDOCRINOLOGIA E MALATTIE DEL RICAMBIO/DIETOLOGIA Dr.ssa Debora Mannavola La visita endocrinologica è finalizzata alla valutazione in merito a patologie provocate da disfunzioni e malattie legate al cattivo funzionamento delle ghiandole endocrine, quelle che producono gli ormoni e li riversano direttamente nel sangue (ad esempio patologie che riguardano la tiroide, l'ipofisi, le gonadi, i surreni, il pancreas, l'osteoporosi, la disfunzione erettile, l'infertilità maschile e femminile, le complicanze della menopausa e il diabete mellito). La visita endocrinologica consiste nelle misurazioni di peso e di statura, della pressione sanguigna e dei battiti del cuore. Viene eseguita la palpazione manuale della tiroide – unica ghiandola "raggiungibile" dall'esterno – quando si presume che il problema registrato dal paziente riguardi questo organo endocrino. Al termine della visita lo specialista endocrinologo può prescrivere l'esecuzione di esami di laboratorio per verificare l'eventuale presenza di valori abnormi o esami strumentali (tomografia computerizzata, risonanza nucleare magnetica, ecc.). Qualora la visita necessitasse di esame ecografico il medico procede direttamente essendo l'ambulatorio attrezzato contale apparecchiatura. La visita dietologica comprende una valutazione clinica, la diagnosi, il trattamento e l'elaborazione delle diete, nonché la prescrizione di eventuali integratori e farmaci al bisogno. La visita comprende la misura del peso e della statura con impedenziometria, la misura della pressione sanguigna e dei battiti del cuore.	Visita specialistica Ecografia tiroidea Visita dietologica con impedenziometria Diete personalizzate Diete a basso contenuto calorico e scarico glucidico
FISIATRA Dr. Daniele Mazziotti	Visite specialistiche Infiltrazioni Visita con infiltrazione
GASTROENTEROLOGIA Convenzione con ASST Melegnano e della Martesana	Visita specialistica

La visita consiste nella raccolta delle informazioni, della storia clinica e le abitudini di vita del paziente (procedura nota come "valutazione anamnestica" o semplicemente "anamnesi"), rivolgendo domande riguardo l'alimentazione, il vizio del fumo, l'eventuale consumo di alcol, il livello di attività fisica e di sedentarietà, la presenza di eventuali patologie già note, altri casi in famiglia di patologie gastroenterologiche, eventuale assunzione di farmaci. Lo specialista provvederà poi a esaminare l'eventuale documentazione medica già posseduta dal paziente. Successivamente il medico procederà con palpazione, percussione e auscultazione dell'addome al fine di valutare lo stato di salute dei singoli organi. In alcuni casi il medico sarà in grado di terminare la visita con la formulazione di una diagnosi e la prescrizione di una terapia; in altri casi verrà richiesta dal medico stesso la sottoposizione del paziente ad accertamenti specialistici a seconda del sospetto diagnostico - analisi del sangue, analisi delle urine, radiografie, ecografie, Tac, endoscopie (colonscopia, gastroscopia, rettoscopia, ecc). accertamenti diagnostici	
GINECOLOGIA /OSTETRICIA Dr.ssa Erika Ciocca Dr.ssa Maria Montes Dr.ssa Maria Immacolata Mammoliti L'ambulatorio di ginecologia ed ostetricia si occupa di diagnosticare e curare le patologie a carico dell'apparato riproduttivo femminile (infezioni, fibromi, disturbi del ciclo, menopausa, tumori, ecc) oltre a seguire le donne in gravidanza (controlli, esami e visite).	Visita Specialistica Ginecologica Visita Specialistica Ostetrica Ecografie ginecologiche Ecografie ostetriche Inserimento e rimozione spirali Asportazione polipi cervicali invio materiale al laboratorio esterno Pap-test (convenzionale e HPV-Pap) Tamponi (vaginali, cervicali, rettali)
MEDICINA DEL LAVORO (si veda elenco completo)	Visite mediche preventive, periodiche, di fine rapporto, da rientro malattia, cambio mansione al personale dipendente Prelievi ed esami emato-chimici Screening sierologici covid19 e relativi tamponi in caso di positività Setting aziendali covid19 con tamponi rapidi antigenici Screening tossicodipendenze Acceretamenti strumentali (ECG, Audiometrie, Spirometrie, Visiotest) Adempimenti D.Lgs 81/2008
MEDICINA DELLO SPORT Dr.ssa Chiara Colombo	La Dottoressa Colombo risulta Medico Aggregato MFSI pertanto è abilitata al rilascio di certificati medici per l'idoneità all'attività sportiva NON agonistica.

	Le visite per il rilascio dei certificati medici per idoneità sportiva NON agonistica comprendono: • Visita medica specialistica • Elettrocardiogramma a riposo (ECG)
OCULISTICA Dr.ssa Veronica Odazio Dr. Massimo Cattaneo	Visita specialistica Tonometria Biomicroscopia a fessura Fundus oculi Prescrizione lenti Visita ortottica con studio della motilità oculare
ORTOPEDIA/MEDICINA LEGALE Dr. Oreste Bertolini Dr. Luca Diego Serrao Dr. Marco Di Marco	Visita specialistica Perizie medico-legali Terapia infiltrativa
OSTEOPATIA/MASSOTERAPIA Dott.ssa Martina A. Iacovone La seduta osteopatica consiste in una raccolta preliminare dell'anamnesi che parte dal disturbo principale del paziente, per poi risalire fino alla o alle lesioni osteopatiche implicate nel problema (integrate nella sua globalità). Il suo obiettivo è diagnosticare, con l'aiuto di test clinici e osteopatici, le barriere a mobilità ed elasticità/deformabilità delle strutture anatomiche che possono limitare l'organismo nelle sue funzioni fisiologiche. Questo procedimento gli permetterà di elaborare un trattamento adeguato. A tal fine, utilizzerà delle tecniche manuali strutturali o funzionali su tutte le strutture del sistema locomotore (legamenti, muscoli, fasce, ossa ecc…), viscerale e craniosacrale. Durante la seduta l'osteopata, attraverso l'utilizzo di una varietà di tecniche manuali e non, ripristina e rilancia il movimento articolare, viscerale e fasciale, stimola e facilita i meccanismi di autoregolazione, adattamento corporeo e restaurazione dell'omeostasi. L'osteopata collabora con altre figure sanitarie della struttura, e in particolare in vari campi specialistici della medicina convenzionale. L'ostopata in funzione del settore di intervento che riguardano la struttura portante dell'organismo e tutti i	Visita osteopatica Osteopatia e posturologia Osteopatia e occlusione Trattamenti osteopatici Kinesiotaping Trattamento con Theragun Trattamento a percussione Trattamenti massoterapici

collegamenti all'interno di questa si confronta e coordina con i vari specialisti: • ortopedia • otorinolaringoiatria • oculistica • gastro-enterolologia • endocrinologia	
OSTETRICA/INFERMIERA Carmen Casorati	Pap-test (convenzionali e Hpv) -Tamponi vaginali, cervicali, rettali - Corsi di massaggio al neonato - Prelievi emato-chimici-Accertamenti strumentali (ECG-Visiotest – Spirometrie) – tamponi oro-naso-faringei -Gestione: ambulatori, armadio medicinali, presidi medici diagnostici-Coordinamento del personale infermieristico esterno - Gestione cartelle sanitarie – Gestione, conservazione referti - Pulizia controllo e disinfezione – gestione rifiuti
PERSONALE INFERMIERISTICO Giorgia Sibillio	Prelievi emato-chimici -Accertamenti strumentali (ECG-Visiotest – Spirometrie) – tamponi oro-naso-faringei
OTORINOLARINGOIATRIA: Dr. Mario Notargiacomo	Visita specialistica Prick-test per riniti allergiche Audiometria
PROCTOLOGIA Convenzione con ASST Melegnano e della Martesana	Visita specialistica con anoscopio
NUTRIZIONISTA Dott.ssa Claudia Boccato	Consulto nutrizionista Valutazione composizione corporea (calcolo BMI, valutazione impedenziometrica) Stesura piano alimentare personalizzato Controlli Corsi di educazione e cultura alimentare
PSICOLOGIA/PSICOTERAPIA Dott. Mauro Greco	Sedute specialistiche
UROLOGIA / ANDROLOGIA Dr. Giulio Maria Gadda	Visita urologica Visita andrologica Ecografia prostatica trans-rettale Ecografia testicolare Ecocolordoppler testicoli Ecografia con ecocolordoppler testicoli Visita urologica con ecografia prostatica Visita urologica con ecografia testicolare

SERVIZIO PLANTARI Matteo Trevisan	Valutazioni biomeccaniche posturali Esami baropodometrici Realizzazione plantari
ULTERIORI SERVIZI	Test intolleranze alimentari (Easyfood) Elettrocardiogramma (ECG) Somministrazione Iniezioni Check-up Aziendali Convenzioni aziendali

La Struttura è convenzionata con i principali fondi assicurativi per i dipendenti:

- AON
- ONE NET
- PREVIMEDICAL
- METASALUTE
- RBM
- POSTE WELFARE SALUTE
- PROGESA 4 ALL
- MIGLIOR SALUTE
- FASDAC
- MY RETE
- BLUE ASSISTANCE

Prezzi prestazioni/servizi offerti

In merito ai prezzi delle prestazioni offerte è possibile richiedere alla reception il tariffario con indicato il nominativo del medico/specialista/ operatore responsabile delle prestazioni, i giorni dell'ambulatorio, la durata delle prestazioni e i relativi prezzi.

Consegna dei referti medici

I referti medici vengono consegnati immediatamente al termine della prestazione, direttamente all'interessato, in originale, in busta chiusa insieme alla relativa fattura.

Qualora il paziente necessitasse di copia della documentazione clinica, la stessa è disponibile presso MEDICENTRO e può essere richiesta dal paziente.

La richiesta viene rivolta direttamente all'accettazione, dove l'addetto verificherà che il paziente abbia dato, in fase di accettazione, il consenso alla consegna (anche a persone da lui delegate previa presentazione delega).

L'addetto provvederà dunque alla stampa della documentazione richiesta. La consegna delle copie verrà effettuata nel più breve tempo possibile.

I risultati di esami di laboratorio che per loro natura richiedono più giorni di refertazione vengono consegnati al paziente successivamente alla data di prestazione avvisandolo telefonicamente o inviando direttamente il referto tramite posta elettronica solo se autorizzati dal paziente.

Modalità di prenotazione e pagamento di prestazioni ambulatoriali

La prenotazione delle prestazioni ambulatoriali avviene telefonicamente, tramite canali internet, o posta elettronica o whatsApp.

Al paziente viene comunicato il giorno e l'ora della prestazione, il costo, il medico preposto, e la preparazione, qualora la prestazione la richieda.

Viene richiesto sempre oltre ai dati anagrafici un recapito telefonico all'utente, preferibilmente cellulare, per avvisare tempestivamente in caso di qualsiasi variazione.

Il giorno precedente la visita, viene inviato al paziente, tramite messaggio sms, un reminder dell'appuntamento, con indicato giorno, orario e indirizzo di MEDICENTRO.

I tempi di attesa sono al massimo di una settimana. Vengono monitorati in continuo, ma raramente superano la settimana indicata. La verifica sui tempi di consegna dei referti non è necessaria, in quanto questi vengono consegnati immediatamente (con eccezione di quanto sopra).

Le prestazioni vengono pagate all'accettazione dopo la loro esecuzione, ed è possibile pagare in contanti, carte o bancomat, bonifico ed assegno.

Al personale di MEDICENTRO è richiesta particolare cura alla relazione con l'utenza, che deve essere orientata all'ascolto e al fornire spiegazioni esaustive e corrette in merito alle prestazioni proposte ed effettuate.

Nell'atrio di MEDICENTRO è installata, in posizione ben visibile ed accessibile e con le opportune indicazioni, una cassetta ove possono essere imbucati i fogli di osservazione e reclamo. E' presente anche un supporto prestampato (questionario di soddisfazione) che agevola la compilazione della modulistica adottata (gradimento e osservazioni, elogi, suggerimenti, reclami).

Privacy

Medicentro srl rispetta scrupolosamente la normativa riguardante il trattamento dei dati personali (Regolamento Ue GDPR).

Informazioni dettagliate sono riportate nel modulo di autorizzazione al trattamento dei dati personali e nella procedura interna di Medicentro.

Prima della prestazione sanitaria, il paziente viene informato ed invitato ad esprimere il proprio consenso su :

- Invio di comunicazioni circa i servizi erogati dal centro (informazioni commerciali)
- Invio di esiti/referti via mail all'indirizzo di posta rilasciato dal paziente in fase di accettazione;
- Consegna di copie di esami/referti a persone delegate dal paziente, previa su delega.

  Una volta che il paziente ha effettuato le sue scelte, viene fatta firmare su tablet con firma grafometrica l'Informativa ex art. 13 Regolamento UE 2016/679.

  In caso di minori, vengono raccolte le informazioni anagrafiche del legale rappresentante il quale firmerà per conto del rappresentato.

Per il trattamento Dati RPD Esterno : Ing. Carlo Ghilardi

Indirizzo pec: amministrazione@pec.tqsi.it

Consenso informato

Al fine di tutelare il paziente, viene richiesto allo stesso tramite la sottoscrizione scritta del "consenso informato", l'autorizzazione a ricevere un qualunque trattamento sanitario previa la necessaria informazione sul caso da parte del personale sanitario proponente. Il paziente ha il diritto/dovere di conoscere tutte le informazioni disponibili sulla propria salute e la propria malattia, potendo chiedere al medico, allo psicologo, all'infermiere o altro professionista sanitario tutto ciò che non è chiaro, e deve avere la possibilità di scegliere, in modo informato, se sottoporsi a una determinata terapia o esame diagnostico. Tale consenso costituisce il fondamento della liceità dell'attività sanitaria, in assenza del quale l'attività stessa costituisce reato. Il fine della richiesta del consenso informato è dunque quello di promuovere l'autonomia o libertà di scelta dell'individuo nell'ambito delle decisioni mediche.

Osservazioni e suggerimenti

Tutti gli utenti sono invitati a compilare e consegnare il questionario di soddisfazione. Tutti gli operatori di MEDICENTRO sono tenuti a promuovere e ad agevolare l'espressione del parere degli utenti. Il questionario contiene alcune domande inerenti gli aspetti generali dell'accoglienza e delle prestazioni fornite. Per eventuali giudizi insufficienti (minori o uguali a 2), si chiede di aggiungere un commento, richiesta di spiegazioni, reclami, elogi.

Il questionario è anonimo e deve essere inserito nell'apposita urna nell'area reception, oppure inviato per posta, fax o e-mail. Tutti i questionari vengono esaminati, almeno mensilmente, in modo congiunto dal Direttore Sanitario e dal Direttore Amministrativo, per le valutazioni del caso e per l'eventuale predisposizione di misure migliorative.

Richieste di spiegazioni

Nel caso in cui l'Utente richieda chiarimenti su aspetti sanitari, organizzativi o di altra natura, ciascun operatore del Poliambulatorio è tenuto a fornirgli adeguati chiarimenti, secondo le proprie competenze e le proprie conoscenze. Nel caso in cui l'Utente non si dichiari soddisfatto, oppure quando l'operatore ritiene che il problema vada oltre le proprie competenze, l'operatore informa al più presto il Direttore Sanitario o, per le questioni non sanitarie, il Direttore Amministrativo, che assumono personalmente la responsabilità di fornire le risposte richieste.

Reclami

Gli Utenti possono sporgere reclamo in forma scritta o verbale a qualsiasi operatore. I reclami scritti possono essere firmati oppure redatti in forma anonima. Ogni operatore amministrativo e sanitario di MEDICENTRO è tenuto ad agevolare l'espressione del parere degli utenti, anche quando questi si presentino in forma di reclami. Ogni operatore che riceva un reclamo espresso verbalmente dagli utenti o loro familiari, è tenuto a recepirlo e a riferirlo alla Direzione Sanitaria. Agli utenti

saranno proposti gli appositi stampati, sempre disponibili nella bacheca dell'area accettazione. Devono poi essere indicate le possibili modalità di inoltro dei moduli: collocazione nell'apposita cassetta posta nell'area accettazione, oppure invio per posta, fax o e-mail. La responsabilità complessiva di gestione del reclamo è affidata al Direttore Sanitario. Tutti i reclami sono valutati congiuntamente dal Direttore Sanitario e dal Direttore Amministrativo. Agli utenti che avranno inoltrato reclami in forma scritta e firmata sarà inviata entro 30 giorni una risposta scritta, contenente le spiegazioni necessarie ed eventualmente le determinazioni assunte a seguito di quanto esposto.

Elogi

La modulistica e le relative modalità di utilizzo sono le stesse previste per i reclami.

Assicurazioni

Si comunicano di seguito gli estremi della copertura assicurativa dell'attività svolta:

COMPAGNIA: Generali Spa

COMPAGNIA: Arch Insurance (Eu Dac)

COMPAGNIA: Zurich

TIPO DI COPERTURA: Polizza Responsabilità Civile prestata in Claims Made

Diritti e doveri del cittadino utente

Diritto alla libertà di scelta:

- scelta del luogo di cura
- conoscenza delle prestazioni, dei servizi offerti dal Poliambulatorio e delle relative modalità e regole di accesso
- accesso alle prestazioni nel più breve tempo possibile
- informazione corretta ed esaustiva e di scelta in merito alle prestazioni sanitarie proposte

- riconoscimento del personale addetto alle cure
- diritto alla riservatezza (rispetto del codice della privacy)

Diritto a ricevere cure e assistenza di qualità:

- trattamento cortese, accogliente e centrato sulla persona anziché sulla malattia
- sicurezza ed efficacia delle prestazioni diagnostiche, terapeutiche ed assistenziali

- prestazioni fornite da operatori adeguatamente formati ed aggiornati, e soggette a continua verifica della qualità
- percorsi definiti e chiari per l'inoltro di reclami e osservazioni e per conoscerne l'esito.

Doveri del Cittadino Utente:

Il rispetto di alcune semplici regole permette di mantenere un ambiente tranquillo, sereno e pulito. Perciò chiediamo a tutti di attenersi a poche ma importanti raccomandazioni:

- mantenere un comportamento tale da non creare disagi agli altri
- non conversare ad alta voce, anche al telefono
- rispettare il bisogno di privacy degli altri utenti
- rispettare gli orari degli appuntamenti
- informare tempestivamente la struttura sulla propria intenzione di rinuncia, secondo
- la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate
- rispettare gli ambienti dei quali si è ospiti
- non fumare all'interno dei locali

SERVIZI ALLE IMPRESE

SICUREZZA DEL LAVORO

- Consulenza D. Lgs 81/2008 Testo Unico Sicurezza
- Assunzione dell'Incarico Esterno RSPP (Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione)
- Assistenza all' RSPP interno
- Sopralluoghi annui per verifica tecnica programmata dell'Azienda/unita' produttiva al fine di accertarne la rispondenza alle vigenti norme di sicurezza ed igiene del lavoro e redazione report conclusivo
- Analisi della documentazione aziendale esistente
- Redazione/aggiornamento periodico del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)
- Redazione/aggiornamento dei piani di adeguamento
- Redazione/aggiornamento dei programmi delle misure di prevenzione e protezione necessarie al mantenimento/miglioramento dei livelli di sicurezza
- Analisi e verifica della conformità delle Macchine e Attrezzature (norme UNI, Direttiva Macchine, Linee Guida)
- Verifica del fabbisogno formativo aziendale ed elaborazione programmi di informazione e formazione dei lavoratori
- Verifica delle procedure di sicurezza aziendali ed eventuale proposta di integrazione/modifica
- Programmazione e partecipazione alla riunione periodica annuale del servizio di prevenzione e protezione e redazione del relativo verbale
- Programmazione/partecipazione e organizzazione alla prova di evacuazione annuale in collaborazione con la squadra di emergenza e redazione del verbale
- Aggiornamento sulle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di sicurezza
- Assistenza telefonica
- Fornitura di modelli, fac-simili per la registrazione/formalizzazione di nomine, adempimenti vari
- Assistenza in caso di eventuali ispezioni da parte degli organi di vigilanza (ATS, Ispettorato del Lavoro, VVF)
- Redazione/aggiornamento periodico del Documento di Valutazione dei Rischi Specifici per la sicurezza (Rischio macchine e attrezzature, Rischio Elettrico, Ambienti confinati, Lavori in altezza, Rischio Fulminazione, Atex)
- Redazione/aggiornamento Documenti di Valutazione dei Rischi specifici per la sicurezza (Stress lavoro-correlato, MMC, Traino-spinta, Movimenti Rip., Chimico, Cancerogeno, Biologico, Rumore, Vibrazioni, CEM, ROA)
- Predisposizione Documento Unico di Valutazione del Rischio da Interferenze (DUVRI)
- Predisposizione Piani Operativi di Sicurezza (POS) per lavori edili
- Check-up GRATUITI sugli adempimenti (certificazioni, nomine, valutazioni specifiche, piano formazione)

SICUREZZA CANTIERI

- Predisposizione Piani Operativi di Sicurezza (POS)
- Predisposizione PSC (piani di sicurezza e coordinamento
- Figura del Coordinatore dei Lavori
- Direzione Lavori edili e Pratiche Edilizie

PREVENZIONE INCENDI E ESPLOSIONI

- Redazione/aggiornamento del Documento di Valutazione del Rischio Incendio
- Redazione/aggiornamento del Documento di Valutazione del Rischio Atmosfere Esplosive (Atex)
- Predisposizione dei Piani di Emergenza ed Evacuazione
- Redazione Progetti per l'ottenimento del Certificato Prevenzione Incendi (CPI)
- Redazione CER.REI da allegare ai progetti dei VV.F.
- Consulenza per i rinnovi dei CPI
- Assistenza in caso di eventuali ispezioni da parte degli organi di vigilanza (ATS, Ispettorato del Lavoro, VVF)

IGIENE DEL LAVORO

- Redazione/Aggiornamento dei documenti di Valutazione dei Rischi Specifici per la tutela la salute dei lavoratori:
  - Stress Lavoro-Correlato
  - Valutazione postazioni munite di videoterminali (VDT)
  - Movimentazione Manuale dei Carichi
  - Traino-Spinta
  - Movimenti Ripetitivi
  - Rischio Chimico
  - Rischio Cancerogeno
  - Rischio Biologico
  - Redazione/Aggiornamento dei Documenti di Valutazione dei Rischi Fisici e relativi rilievi strumentali:
    - Rumore (fonometrie)
    - Vibrazioni (misure in campo)
    - Campi Elettromagnetici (CEM)
    - Radiazioni Ottiche Artificiali (ROA)
    - Misure di microclima ambientale (ambienti moderati-severi e freddi)
    - Misure illuminotecniche (verifica lux)
    - Indagini di monitoraggio ambientale (ricerca inquinanti)
    - Misure di inquinamento gas radon (locali interrati e seminterrati)
- Deroghe autorizzazioni locali seminterrati
- Ricerca Legionella spp. nei circuiti di acqua calda sanitaria e su tamponi
- Analisi per il controllo di qualità dell'aria

- Notifiche al Centro Antiveleni (PNC_Poison Center Notification) secondo regolamento CLP
- Gestione REACH: consulenza gestione schede di sicurezza

CONSULENZA AMBIENTALE

- Consulenza tecnico-amministrativa in materia ambientale
- Predisposizione pratiche autorizzative (emissioni in atmosfera, scarichi)
- Rifiuti: adempimenti e gestione (registro carico-scarico, denuncia annuale MUD)
- Valutazioni di previsione Impatto Acustico
- Predisposizione pratiche AIA e AUA
- Verifica dello stato di conservazione di manufatti in amianto
- Nomina Responsabile del Rischio Amianto
- Anali emissioni in atmosfera (ai camini)
- Analisi e classificazione rifiuti (codice CER)
- Analisi acque di processo
- Analisi chimiche e microbiologiche su acque potabili (rete, superficie e falda)
- Nomina Consulente ADR
- Assistenza in caso di eventuali ispezioni da parte degli organi di vigilanza (ARPA, Provincia)

SISTEMI DI GESTIONE

- Consulenza per l'attuazione di Sistemi di Gestione per la Salute e Sicurezza del Lavoro (ISO 45001)
- Consulenza per l'attuazione di Sistemi di Gestione Ambientale (ISO 14001)

RADIOPROTEZIONE

- Radioprotezione ed Esperto Qualificato III Grado
- Incarico Medico Autorizzato e sorveglianza sanitaria
- Verifiche elettriche
- Verifiche apparecchiature elettromedicali

SICUREZZA DEGLI ALIMENTI

- Assistenza annuale
- Redazione/aggiornamento e mantenimento del Manuale di autocontrollo HACCP per il centro di produzione pasti (ai sensi del Reg. CE 852/04)
- Assistenza nella gestione dei rapporti con gli Organi di Controllo (a titolo esemplificativo non esaustivo ATS, NAS, Comune, ecc.) relativamente alla sicurezza alimentare

Assistenza e consulenza telefonica

- Aggiornamento costante sulle innovazioni legislative impattanti sull'organizzazione aziendale o sul processo produttivo relativamente alla sicurezza alimentare
- Sopralluoghi periodici, con redazione di relazione di sopralluogo inerente le eventuali Non Conformità riscontrate in sede di verifica relativamente alla sicurezza alimentare
- Verifica annuale della taratura delle attrezzature frigorifere mediante termometro certificato e tarato da ente qualificato
- Analisi su campioni di alimenti e tamponi
- Analisi chimiche e microbiologiche su acque potabili (rete, superficie e falda)
- Corsi alimentaristi HACCP

PRIVACY

- Consulenza Privacy (GDPR)
- Assistenza annuale:
  - Censimento dei dati tratti e predisposizione e del Registro dei trattamenti
  - Definizione delle figure interessate (Contitolari, Responsabili interni/esterni, 'incaricati' al trattamento)
  - Valutazione dei rischi sul trattamento dati (distruzione, perdita, modifica, divulgazione non autorizzata, accesso accidentale o illegale)
  - Definizione delle idonee misure di protezione sulla base dei criteri definiti nel Regolamento (data protection by default and by design)
  - Predisposizione documento di attestazione della valutazione effettuata
  - Revisione e aggiornamento della modulistica prevista: modelli di informativa e consenso, lettere di nomina per Responsabili esterni, istruzioni per addetti al trattamento dati
  - Revisione e aggiornamento delle procedure per garantire il rispetto dei diritti degli interessati, per il trattamento dei dati da parte del personale dipendente, per le modalità di distruzione/cancellazione dei dati
  - Garantire la conformità al nuovo Regolamento Europeo anche a fronte di aggiornamenti normativi successivi all'entrata in vigore del GDPR come l'emissione di nuovi Provvedimenti specifici dell'Autorità Garante Italiana o la revisione di Provvedimenti esistenti
  - Gestire eventuali verifiche e controlli da parte dell'Autorità Garante
- Corsi di Formazione

CORSI DI FORMAZIONE

MEDICENTRO è un Ente di Formazione e organizza periodicamente, corsi in aula o direttamente in azienda, anche personalizzati, sia per i lavoratori che per le varie figure aziendali.
MEDICENTRO dispone di un catalogo corsi anche in modalità e-learning.
I corsi sono tenuti da docenti con idonea qualifica ed esperienza pluriennale nel singolo settore di competenza.
La metodologia didattica utilizzata per i corsi in aziende o in aula è di tipo attiva: lavoro in piccoli gruppi, discussione di casi e risoluzione di problemi. Lezioni frontali, destinate a trasmettere contenuti teorici selezionati, accompagnate da discussioni o esercitazioni in aula o in piccolo gruppo.
Al termine dei corsi sono previsti dei test per la verifica dell'apprendimento finale ed il rilascio dell'attestato di frequenza. Ai singoli partecipanti dei corsi vengono rilasciate delle dispense contenenti il materiale didattico del corso.
Si organizzano sia corsi Base che Aggiornamenti periodici per le seguenti tipologie:

- Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP)
- Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)
- Preposti e Dirigenti
- Primo soccorso aziendale (Aziende Gruppo A, B,C)
- Evacuazione ed Emergenza Incendio (Rischio Basso e Medio)
- Lavoratori secondo Accordo Stato-Regioni (Modulo Generale + Modulo Specifica in Base Codice ATECO)
- Addetti alla conduzione carrelli elevatori
- Addetti alla conduzione di Piattaforme Mobili Elevabili (PLE)
- Addetti alla conduzione di Gru
- Addetti alla conduzione di macchine movimento terra
- Lavori in Quota e DPI III° Categoria
- PES/PAV/PEI
- Rischi specifici (VDT, MMC, Rumore, Chimico, Cancerogeno)
- Segnaletica
- Dispositivi di Protezione Individuale (DPI)
- Alimentaristi (HACCP)
- Privacy Regolamento Ue GDPR
- WHP (workplace health promotion)
- BLSD e P-BLSD (tramite Ente Accreditato)
- Corsi sull'Alimentazione
- Corsi sul Fumo
- Corsi sul Alcool
- Corsi E-learnig
- Corsi sia in aula che in azienda
- Altri corsi progettati su richiesta
- Software Portale Aziende

ACCREDITAMENTI E CERTIFICAZIONI:

MEDICENTRO ha ottenuto la certificazione qualità ISO 9001 per l'attività di progettazione ed erogazione dei corsi di formazione.
Medicentro è inoltre un Centro di Formazione AiFOS accreditato ed è pertanto abilitata all'erogazione dei corsi di formazione anche su tutto il territorio nazionale.
MEDICENTRO ha ottenuto l'accreditamento con ASSOLOMBARDA SERVIZI S.p.A. e risulta nell'elenco dei loro partners per l'erogazione di consulenza e docenza alle Aziende associate.

Direttore Sanitario Dott. Claudio Cereda

Medico Chirurgo - Spec. in Medicina del Lavoro

Viale Olanda 23/b – 20066 Melzo (MI)

Tel. 02/95732188 - Fax 02/95737243 info@medicentrosrl.it – www.medicentrosrl.it