



DOVE L'ASSISTENZA AL PAZIENTE

È LA NOSTRA PRIORITÀ

TEL. +39 0438 415973
VIALE ITALIA, 290
CONEGLIANO(TV)
medicenterconegliano@libero.it
www.medicenterconegliano.it

SOMMARIO

SEZIONE 1 - INTRODUZIONE.....	2
1.1. Presentazione della struttura	2
1.2. I principi della Carta dei Servizi.....	2
1.3. Mission	3
1.4. Vision	3
1.5. Organigramma aziendale	3
SEZIONE 2 - INFORMAZIONI PER PAZIENTE	5
2.1. Orari di apertura.....	5
2.2. Modalità di raggiungimento.....	5
2.3. Prenotazioni.....	5
2.4. Accettazione	6
2.5. Consegna dei referti	6
2.6. Modalità di pagamento	6
2.7. Informazione sanitaria e consenso informato.....	6
2.8. Diritto ad un trattamento corretto dei dati personali.....	6
2.9. Reclami	7
2.10. Questionari di soddisfazione dei pazienti.....	7
2.11. Analisi del rischio, gestione disservizi, incident report e near miss	7
SEZIONE 3 – ELENCO DELLE PRESTAZIONI	9

SEZIONE 1 - INTRODUZIONE

1.1. Presentazione della struttura

Il Poliambulatorio Specialistico MEDICENTER CONEGLIANO S.R.L. nasce nel 1999 ponendo al centro della propria organizzazione sanitaria la risposta qualitativa più adeguata alle esigenze della persona.

Medicenter Conegliano s.r.l., nello specifico, si trova lungo una delle vie principali che attraversano la città di Conegliano, Viale Italia, facilmente quindi raggiungibile in automobile e con mezzi pubblici, vista la vicinanza sia dell'uscita del casello autostradale Conegliano e la fermata della linea 42 Mom e dotata di un comodo parcheggio contrassegnato.

La struttura sanitaria è disposta al primo piano del palazzo raggiungibile anche con ampio ascensore. All'ingresso è presente la reception che accoglie il paziente e lo indirizza al referente del percorso clinico previsto. Il personale che opera presso la reception è accuratamente selezionato e in grado di interagire con l'utente secondo le esigenze.

Medicenter S.r.l. è un gruppo costituito dalle seguenti sedi:

- **Medicenter Conegliano:** Viale Italia 290 – 31015 -Conegliano (TV)
- **Medicenter Treviso:** Viale della Repubblica, 243 – 31100 - Treviso(TV)
- **Medicenter Sacile:** Viale della Repubblica 17/B – 33077 Sacile (PN)
- **Medicenter Pordenone:** Viale Girgioletti 14 – 33170 - Pordenone (PN)

La struttura possiede un sito facilmente consultabile e continuamente aggiornato su cui è possibile prendere visione, in modo semplice e rapido, delle sedi collegate, delle attività e dei servizi svolti presso ogni struttura: <https://www.medicenterconegliano.it>.

1.2. I principi della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi, la cui predisposizione è richiesta dalla legge 22/2002, è confermata annualmente ed ogni qualvolta vi siano significative variazioni nell'offerta di servizi. Essa si configura come uno strumento di comunicazione fra la struttura sanitaria ed il cittadino: rappresenta infatti un obbligo di onestà nei confronti degli Utenti ed una garanzia di chiarezza sui servizi sanitari offerti.

La Carta dei Servizi indica inoltre le modalità attraverso le quali segnalare disservizi e formulare suggerimenti, orientati ad un miglior funzionamento della struttura sanitaria e, conseguentemente, ad un miglior soddisfacimento dei bisogni dei cittadini in termini di salute.

Ulteriore scopo del presente documento è tutelare i diritti degli Utenti, individuando strumenti e programmi volti a garantire uno standard di servizio sanitario qualitativamente elevato ed omogeneo.

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

- **Uguaglianza ed Imparzialità:** i servizi e le prestazioni sono forniti a tutti i cittadini, senza discriminazione di età, sesso, razza, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, condizioni di salute.
- **Rispetto:** ogni cittadino deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

- **Diritto di Scelta:** ogni cittadino ha diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere fra i soggetti che erogano il servizio.
- **Partecipazione:** l'Utente ha il diritto di proporre suggerimenti ed osservazioni e di presentare reclami al fine di migliorare il servizio.
- **Efficienza ed Efficacia:** 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 cittadino.
- **Continuità:** le prestazioni sono erogate garantendo la continuità quantitativa e qualitativa e la regolarità dei servizi.

1.3. *Mission*

La struttura vuole porsi come punto di riferimento per un'ampia gamma di attività sanitarie, soprattutto nell'ambito della medicina fisica e riabilitativa, finalizzate alla tutela della salute in generale, alla terapia mirata e al benessere della persona nel più assoluto rispetto dei suoi diritti e delle sue peculiarità, per ottenere la massima soddisfazione possibile dei suoi bisogni.

Si propone, inoltre, di essere di riferimento per l'Utenza per la qualità delle prestazioni erogate, l'accoglienza professionale e la grande flessibilità e disponibilità.

Il principio del Poliambulatorio Medicenter Conegliano S.r.l. è quello di affermare un concetto di sanità privata funzionale ed efficiente, promuovendo capacità professionali improntate su qualità e serietà per costruire un rapporto di fiducia basato sulla trasparenza diffusa in ogni atto, sia sanitario che amministrativo.

1.4. *Vision*

Per soddisfare la sua *mission* la struttura mette a disposizione dell'Utenza un vario numero di specialità mediche, fornendo con rapidità servizi qualificati ed affidabili a prezzi competitivi ed aumentando di anno in anno la tipologia dei servizi e migliorandone la qualità. Con la Carta dei Servizi e il sito www.medicenterconegliano.com è possibile prendere visione, in modo semplice e rapido, delle sedi collegate, delle attività e dei servizi svolti presso ogni struttura.

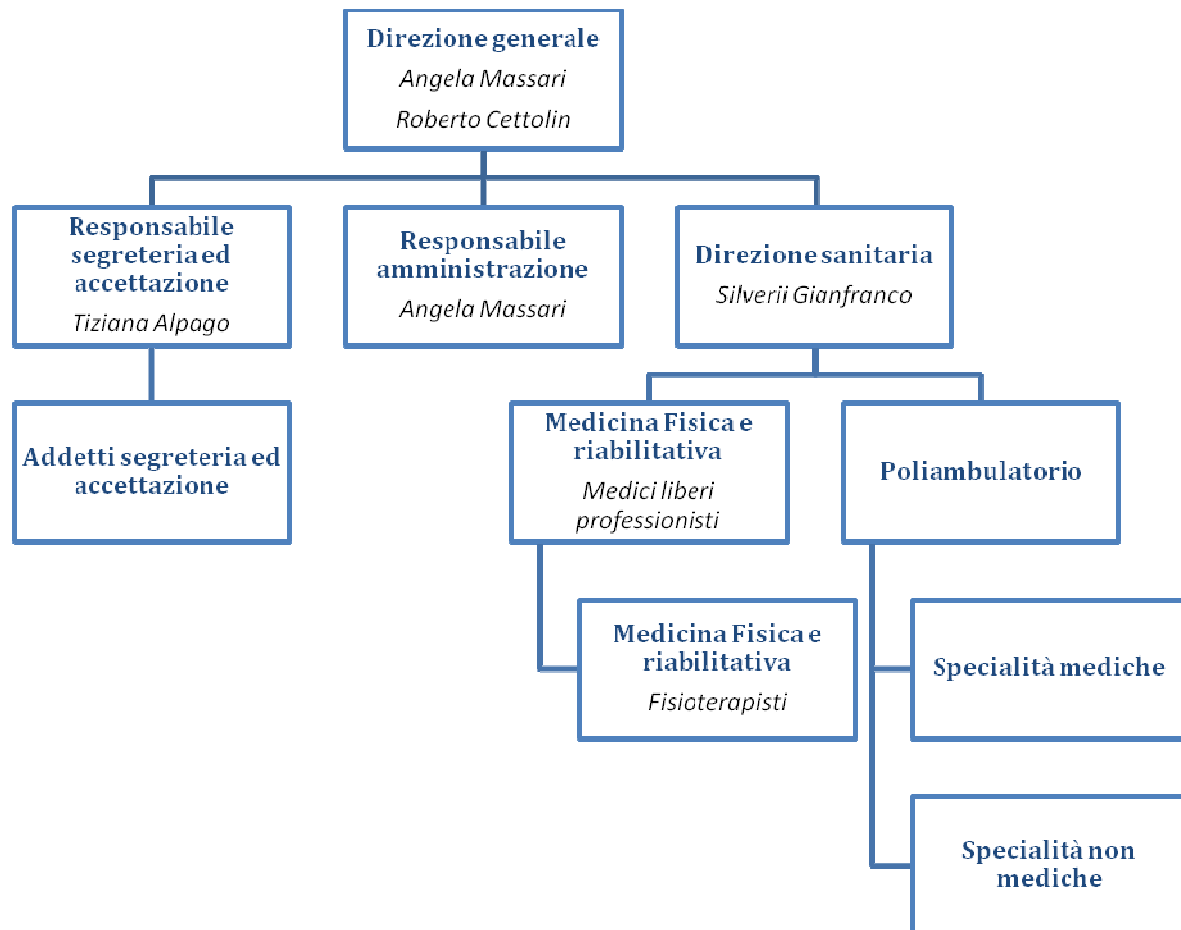
Il desiderio è quello di garantire sempre più alla popolazione del territorio una gamma di servizi facilmente e velocemente accessibili ed erogati da personale medico e paramedico sempre in costante aggiornamento formativo.

1.5. *Organigramma aziendale*

Le figure aziendali apicali del Poliambulatorio Medicenter Conegliano S.r.l. sono:

- **Legale rappresentante:** Sig.ra Angela Massari
- **Legale rappresentante e RSPP:** Sig. Roberto Cettolin
- **Direttore sanitario:** Dott. Silveri Gianfranco
- **Responsabile Gestione Qualità:** Sig.ra Angela Massari
- **Responsabile privacy (DPO) (consulente esterno):** Dr. Antonella Barbon
- **Responsabile segreteria ed accettazione:** Sig.ra Tiziana Alpago
- **Segreteria** **Sig.ra Altinier Maddalena**

Si riporta di seguito l'organigramma aziendale del poliambulatorio Medicenter Conegliano S.r.l.:



Per quanto riguarda i nominativi del personale che collabora con la struttura, si rimanda all'elenco del personale esposto in segreteria.

SEZIONE 2 - INFORMAZIONI PER PAZIENTE

2.1. Orari di apertura

La segreteria e apertura al pubblico del Poliambulatorio Medicenter Conegliano S.r.l. è aperta dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle 15.00 alle 19.30.

2.2. Modalità di raggiungimento

Medicenter Conegliano S.r.l. è facilmente raggiungibile sia con i mezzi pubblici che in auto.

Si riportano di seguito le indicazioni in base al mezzo con cui si vuole arrivare al poliambulatorio:

- **in auto dall'autostrada:** provenendo dal casello autostradale di Conegliano dell'autostrada A27:
 - seguire le indicazioni per "Conegliano",
 - prendere l'uscita "Conegliano",
 - seguire per "Centro/Ospedale",
 - dopo circa 1,5 km si arriva ad una rotonda, che incrocia Viale della Repubblica, prendere la terza uscita,
 - dopo circa 30 m, svoltare a sinistra per accedere al parcheggio del Poliambulatorio.
- **in auto dal centro città:** partendo dal centro di Conegliano in prossimità del Viale Matteotti:
 - percorrere il Viale in direzione Via Abruzzi/Molise per circa 2 km,
 - alla rotonda che incrocia il V.le Italia, prendere la prima uscita,
 - dopo circa 30 m, svoltare a sinistra per accedere al parcheggio del Poliambulatorio.
- **in autobus:** la fermata dell'autobus più vicina si trova in Viale Matteotti ed è la fermata della linea 42 Mom. Da quella fermata è sufficiente attraversare la strada percorrere il marciapiede che circonda il palazzo di vetro posto di fronte al Poliambulatorio, attraversare ulteriormente Viale Italia e seguire i cartelli, le insegne poste all'esterno che ben identificano i vari accessi.

2.3. Prenotazioni

Per le visite, le terapie e gli esami diagnostici presso il poliambulatorio Medicenter Conegliano S.r.l., la prenotazione può essere effettuata:

- telefonicamente, chiamando il numero: 0438/415973;
- di persona presso la segreteria negli orari di apertura;
- tramite il sito <https://www.medicenterconegliano.it>.

Nell'esercizio di attività in libera professione, in caso di richiesta di prestazioni urgenti, viene garantito l'accesso ai pazienti in modo tale da garantire la continuità assistenziale, secondo i seguenti criteri:

- **di urgenza:** nell'arco delle 48 ore;
- **di urgenza differita:** nell'arco di 48/72 ore.

In caso di necessità di informazioni, è possibile anche inviare una mail all'indirizzo info@medicenterconegliano.it.

2.4. Accettazione

Al primo appuntamento, è necessario presentarsi con la tessera sanitaria, un documento identificativo, eventuali accertamenti, referti, esami diagnostici precedenti utili ai professionisti per ricostruire la storia clinica del paziente.

Tutti i dati personali ed i dati inerenti la salute dei pazienti della struttura Medicenter Conegliano S.r.l. sono trattati secondo le disposizioni definite dal Regolamento UE n° 679 del 2016, applicato dal 25/05/2018 in Italia, noto come GDPR (General Data Protection Regulation).

2.4/A Priorità d' accesso

La nostra struttura rivolge una particolare attenzione per la priorità d' accesso ai nostri servizi a:

anziani

disabili

donne in stato di gravidanza o con figli

2.5. Consegna dei referti

I referti sono consegnati subito dopo il termine della visita o del trattamento.

2.6. Modalità di pagamento

Al momento del pagamento delle prestazioni sanitarie, Medicenter Conegliano S.r.l. dà la possibilità di effettuarli in contanti, tramite bancomat o con carta di credito.

2.7. Informazione sanitaria e consenso informato

Lo staff medico è a disposizione del paziente 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.

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

L'utente 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 stesso.

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

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

2.8. Diritto ad un trattamento corretto dei dati personali

Presso Medicenter l'adozione della normativa sulla privacy (di cui al GDPR) è un impegno condiviso da tutte le sedi. Gli operatori sono soggetti ad un processo di formazione continuo e programmato volto a garantire la riservatezza dell'utente mediante l'utilizzo di strumenti, informatici e cartacei, idonei a tale scopo.

Il cittadino-utente ha i seguenti diritti:

- decidere se acconsentire al trattamento dei suoi dati sensibili;
- accedere alla documentazione che lo riguarda;
- presentare autocertificazioni e dichiarazioni sostitutive secondo la normativa vigente;
- conoscere l'esistenza di trattamenti di dati che lo riguardano;
- ottenere la conferma dell'esistenza o meno, agli atti della struttura, di dati che lo riguardano;
- ottenere la cancellazione dei dati, sempre che non esistano obblighi di conservazione;
- ottenere la rettifica o l'aggiornamento dei dati relativi all'opposizione, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati che lo riguardano.

2.9. Reclami

Medicenter Conegliano S.r.l. tiene molto alla soddisfazione dei propri pazienti e al miglioramento continuo, perciò mette a disposizione il Mod. 5.2.1 Reclamo presso la reception in sala d'attesa per scrivere un reclamo, una segnalazione e/o un suggerimento, oppure può essere presentato tramite mail all'indirizzo medicenter-srl@pec.it.

I moduli e le mail, quindi, sono periodicamente verificati dal Responsabile di Gestione della Qualità, che si impegnerà a fornire una risposta tempestiva, una volta consultatosi con chi di competenza.

2.10. Questionari di soddisfazione dei pazienti

Medicenter Conegliano S.r.l. utilizza il sondaggio d'opinione, come strumento di monitoraggio della soddisfazione dei propri pazienti. Tale sondaggio distribuito è rappresentato da vari quesiti con giudizio della risposta già indicato per il quale il compilatore dovrà scegliere il giudizio che ritiene più idoneo.

I questionari di gradimento (Mod. 2.2.6) vengono distribuiti in vari momenti dell'anno. Le domande formulate sono mirate a capire la soddisfazione del cliente relativamente ai seguenti argomenti:

- la struttura,
- il servizio di prenotazione e segreteria,
- la visita,
- le terapie.

Una volta compilato, la segreteria consiglia di imbutarli nell'apposita cassetta posta in sala d'attesa.

Al momento del riesame della direzione annuale, la direzione provvederà ad elaborare i questionari raccolti ed a prendere i provvedimenti necessari per migliorare il proprio servizio.

2.11. Analisi del rischio, gestione disservizi, incident report e near miss

Medicenter Conegliano S.r.l. svolge l'analisi del rischio clinico attraverso la metodologia FMEA. Tale pratica permette di monitorare la gestione dei rischi individuati dalla Direzione Sanitaria e sviluppare le misure più idonee alla minimizzazione del rischio. La revisione dell'analisi del rischio viene svolta con frequenza semestrale (2 volte all'anno) attraverso l'individuazione dei rischi da parte del personale medico specializzato e la registrazione nel tempo degli eventi avversi o *near miss*.

La **gestione dell'incident report e near miss** avviene secondo i seguenti step:

1. Registrazione dell'evento o quasi evento da parte del personale dell'organizzazione coinvolto. In questo caso, qualora sia coinvolto anche un paziente (o *caregiver*) sarà richiesta l'opinione di tale soggetto, nonché i dati per un successivo contatto;

2. Consegna del modulo di registrazione dell'evento avverso al Responsabile Gestione Qualità il quale, sulla base del principio di competenza, si consulterà con la figura specializzata più competente (Direttore Sanitario, Responsabile amministrativo, Direzione Genale, RSPP, etc.);
3. Definizione della misura più idonea dopo l'analisi e comunicazione di un feedback ai soggetti coinvolti (personale, paziente, *caregiver*, etc.);
4. Implementazione della misura definita e miglioramento continuo del sistema di organizzazione;
5. Eventuale aggiornamento dell'analisi del rischio in virtù di tali accadimenti,
6. In occasione del Riesame della Direzione, viene svolta una sintesi dell'andamento degli *incident report*, valutando anche l'impatto della gestione di tali fenomeni nell'organizzazione aziendale, e quindi sul personale.

SEZIONE 3 – ELENCO DELLE PRESTAZIONI

Medicenter Conegliano S.r.l. fornisce prestazioni in regime privatistico nelle seguenti specializzazioni:

- [Poliambulatorio](#), sia visite mediche specialistiche che consulenze con personale sanitario non medico;
- [Medicina fisica e riabilitativa](#), anche con servizio a domicilio e palestra riabilitativa.

Medicenter Conegliano S.r.l. ha ampliato la sua autorizzazione all'esercizio con le seguenti specialità (AU n.82073_22_05_2020): pneumologia e endocrinologia.

Inoltre, Medicenter Conegliano S.r.l. ha attivato anche l'erogazione dei [test capillari rapidi per COVID 19](#) per fornire un servizio di prevenzione alla diffusione del virus ai propri utenti.

Nella [palestra riabilitativa](#), sono forniti anche corsi di:

- Ginnastica antalgica,
- Ginnastica di mantenimento,
- Ginnastica di tonificazione,
- Ginnastica medica correttiva,
- Ginnastica medica respiratoria,
- Pancafit,
- Psicomotricità,
- Tecnica isocinetica,
- Training autogeno,
- Yoga.

Nell'ambito della [diagnostica per immagini](#), inoltre, Medicenter Conegliano S.r.l. fornisce il servizio di:

- Ecografie,
- Ecocolordoppler.

Medicenter Conegliano S.r.l., ha deciso di attivare anche un servizio a domicilio, che offre [prestazioni infermieristiche](#), comprendenti le seguenti prestazioni:

- Iniezioni,
- Somministrazione di medicinali prescritti per via enterale, inalatoria e per altra via,
- Medicazione semplice,
- Medicazione complessa (con valutazione),
- Bendaggio semplice,
- Bendaggio complesso,
- Vaccinazioni,
- Misurazione della pressione,
- Gestione delle peg, sondini naso-gastrici, applicazioni di catetere vescicole e controllo delle stomie delle ve urinarie (compreso sabato e domenica).

Per quanto concerne le specializzazioni mediche e non mediche per cui Medicenter Conegliano S.r.l. è autorizzato, oltre a quelle elencate sopra, si rimanda al dettaglio nella pagina seguente, mentre per le prestazioni della fisioterapia, si rimanda all'ultima pagina di questa carta dei servizi.



Poliambulatorio:

Consulenze Specialistiche

- Medicina legale
- Neurologia
- Medicina dello sport di 1° livello
- Reumatologia
- Endocrinologia
- Urologia
- Fisiatria
- Dietologia
- Gastroenterologia
- Neuropsichiatria infantile
- Cardiologia
- Medicina estetica
- Ginecologia e ostetricia
- Pneumologia
- Ortopedia
- Ortopedia del piede
in convenzione con Il Burlo Garofalo
per i bambini
- Oculistica
- Pediatria
- Podologia
- Biologia nutrizionistica
- Terapia occupazionale
- Logopedia
- Psicologia
- Psicomotricità
- Agopuntura



Servizio Fisioterapico

- Laserterapia e scansione
- Laserterapia puntata
- Ultrasuonoterapia
- Magnetoterapia
- Elettroterapia
- Massoterapia
- Kinesiterapia pre e post operatoria
- Riabilitazione posturale con pancafit
- Circuito riabilitativo
- Rieducazione neromotoria
- Rieducazione Uroginecologica
- Linfodrenaggio - 45'
- Bendaggi funzionali per distorsioni articolari
- Tecarterapia

Assistenza Fisioterapico a domicilio.