



Medical
Center
Velasca

**POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO
MEDICAL CENTER VELASCA**

CARTA DEI SERVIZI

Milano – Via Giuseppe Parini 10

Tel /Fax 02 809396 – info@medicalcentervelasca.it

www.medicalcentervelasca.com

Dir.San. DR De Luca Federico

Gentile Signore/ Signora,
il presente documento è la nostra **Carta dei Servizi**.

Si tratta di un importante documento che Le permette di conoscere la nostra struttura, i servizi che essa offre, gli obiettivi che ci poniamo e gli strumenti di controllo che adottiamo per fornire prestazioni sanitarie di grande qualità e interesse.

La carta dei servizi si configura pertanto come uno strumento di tutela riguardo alle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi del nostro Centro Medico.

L'obiettivo principale che ci poniamo con questo documento è duplice: illustrare dettagliatamente tutto quello che il Poliambulatorio del Centro Medico offre all'utente, al fine di metterlo nelle condizioni di scegliere quanto a lui più idoneo, e il nostro costante impegno per il miglioramento qualitativo dei Servizi erogati.

A tal fine ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione per tutti i suggerimenti che vorrà darci, oltre alle osservazioni ed alle valutazioni che riterrà più opportune.

Rimaniamo a completa disposizione per ogni ulteriore chiarimento.

La Direzione Sanitaria

Sezione I

Presentazione e principi fondamentali.

Sezione II

Informazioni su attività e servizi.

Sezione III

Standard di qualità, impegni e programmi.

Sezione IV

Tutela e partecipazione.

Allegato 1

Questionario informativo.

Allegato 2

Modulo per segnalare osservazioni e reclami

Allegato 3

Elenco aggiornato dei professionisti e gli orari di ambulatorio

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Poliambulatorio Centro Medico Velasca si sviluppa complessivamente su unico piano: entrando **al piano terra** vi è l'Accettazione da cui si accede, alla sala di aspetto e alle sale dove sono situati gli ambulatori specialistici.

Il Centro Medico Velasca (di seguito CMV) è dotato di n° 3 ambulatori, una sala di attesa e servizi igienici;

CENNI STORICI

Il **Medical Center Velasca s.r.l.** nasce **nel 1975** dal coagularsi sinergico di forze provenienti dal campo medico e dalle attività di ricerca.

Quarant'anni di esperienza, portano il centro a specializzarsi nell'offerta di una **prestazione medica di alta qualità**. Una vincente combinazione di alta formazione del personale e di utilizzazione delle più innovative tecniche mediche.

Un servizio di alta qualità offerto in **un ambiente esclusivo privato**.

Dignità del paziente e affidabilità le basi del nostro trattamento.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Centro Medico Velasca si pone principalmente lo scopo di focalizzare la propria attività sui bisogni del paziente, in riferimento al suo stato di salute, fornendogli alte competenze professionali unitamente grande disponibilità e comprensione umana.

È, e sarà, posta particolare attenzione alla salute complessiva della donna e dell'uomo.

Tutto ciò nell'assoluto rispetto della dignità della persona e della sua privacy.

Gli operatori del Centro Medico si attengono scrupolosamente ai principi etici e deontologici propri della loro professione e si prefiggono costantemente di migliorare l'offerta qualitativa analizzando, quant'ocorra, in équipe i risultati raggiunti, discutendone le eventuali criticità.

In sintesi, la mission del Centro Medico Velasca è la seguente:

- ❖ Realizzare il bene del Malato inteso come Persona e non come soggetto portatore di malattia.
- ❖ Aver cura del suo "Io" curando il corpo.
- ❖ Credere fermamente nel legame indissolubile tra etica e medicina.
- ❖ Praticare quanto più correttamente possibile la Buona Medicina.

Il Poliambulatorio è dotato di personale specialistico medico di elevato standard professionale, in grado di diagnosticare e trattare adeguatamente il maggior numero di patologie di riferimento.

Tutto questo si traduce nella pratica di un principio fatto proprio, dalla medicina al servizio del malato nella sua interezza di bisogno: a tal fine la relazione tra il medico ed il paziente coinvolge simultaneamente il lato umano e quello professionale.

VISION

I professionisti presenti operano sia in attività libero professionale privata che in consulenza intramoenia allargata, se dipendente da Ente Pubblico Sanitario (università, ospedali)

Gli **OBIETTIVI** che il Poliambulatorio Centro Medico Velasca si pone sono i seguenti:

☑ garantire l'efficacia e l'efficienza della struttura e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate.

☑ soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste.

Il Poliambulatorio non è sussidiario al servizio pubblico ma integrativo e complementare ad essa.

☑ Rispettare le esigenze degli utenti attraverso:

- la predisposizione di orari di accesso congrui e comodi;
- tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;
- il rispetto degli orari di appuntamento;
- la possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista a cui affidarsi;
- la refertazione immediata delle prestazioni diagnostiche;
- un ambiente confortevole, nel rispetto di ogni parametro di igiene;
- la tutela sanitaria dei pazienti e del personale rispetto alla presenza di pandemia da virus SARS 2 - Covid 19, con costante adeguamento delle norme di comportamento, secondo le disposizioni dell'autorità sanitarie e secondo i contenuti scientifici e di letteratura in costante aggiornamento;
- la professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e la disponibilità a fornire informazioni
- il rispetto della privacy;
- raggiungere e mantenere lo standard dell'offerta e del servizio, nell'ottica di perseguire un miglioramento continuo.

ATTIVITA' SANITARIE EROGATE E SERVIZI

Nel Poliambulatorio Centro Medico Velasca è possibile usufruire delle seguenti prestazioni specialistiche:

Specialità ambulatoriali:

- Ostetricia-Ginecologia
- Oculistica
- Scienza dell'alimentazione – Dietologia – fitness metabolico

Diagnostica strumentale:

- Ecografia ginecologica.

Altro:

- Pneumologia (solo su richiesta e previo appuntamento)
- Allergologia (solo su richiesta e previo appuntamento)

- -----

- -----

ORARI DI APERTURA

Il Poliambulatorio Centro Medico Velasca è aperto dal LUNEDI al VENERDI dalle ore 9.30 alle ore 18.30 e dalle ore 14,00 alle ore 19,00.

La Segreteria/Acettazione è a disposizione per informazioni e prenotazioni dalle ore 9.30 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

ORGANIZZAZIONE

Direttore Sanitario: Dott. De Luca Federico - medico chirurgo

Amministratore: Ramirez Elios

Segreteria Amministrativa: Valentina

Segreteria/Acettazione: Valentina - Clara

Tel.: 02 809396

COMPITI DEL PERSONALE

Il personale è classificato in medico, di segreteria e amministrativo.

Il medico si occupa delle viste specialistiche.

Il Direttore Sanitario, Dott. De Luca Federico, sovrintende all'operato di tutti i medici ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario.

I tecnici sanitari sono rappresentati dagli infermieri e da personale addetto ai servizi domiciliari (in via di programmazione).

Il personale di segreteria svolge attività di informazione, accettazione, prenotazione, di emissione ricevute sanitarie e loro riscossione; il personale di segreteria amministrativa gestisce i rapporti con i medici, i fornitori, la ATS e le assicurazioni, secondo le direttive del Direttore Sanitario e del Direttore Amministrativo.

Il titolare è il Legale Rappresentante della struttura.

MODALITA' DI PRENOTAZIONE, REFERTAZIONE E PAGAMENTO

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata in orario di Segreteria, telefonicamente o di persona.

Per le prestazioni che lo richiedono (visite specialistiche e esami diagnostici) i referti vengono consegnati direttamente dal medico al paziente a visita ultimata.

Il pagamento si effettua presso l'Accettazione secondo le tariffe stabilite, in contanti, carte bancomat/debito/credito, con assegno bancario, o bonifico (IBAN: IT55F0623001629000001556520).

Il paziente è invitato ad avvertire, in caso di ritardo sull'orario concordato o dell'impossibilità di effettuare la visita per verificare la possibilità di uno spostamento di ora o di giorno.

Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso.

L'eventuale disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente o tramite fax ai numeri del Centro durante gli orari di segreteria.

COME ARRIVARE AL POLIAMBULATORIO

Il Poliambulatorio è situato a Milano in via Giuseppe Parini 10 - ZONA PORTA NUOVA/REPUBBLICA

Mezzi:

- Metropolitana: linea gialla (M3) fermate Repubblica, Turati.
- Treno: stazione centrale
- Tram (16-33) in v.le Monte Santo
- Autobus (61) in c.so di Porta Nuova

L'elenco aggiornato degli Specialisti e degli orari delle prestazioni è disponibile in allegato.

STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI TEMPI DI ATTESA

Premesso che non è possibile determinare con precisione i tempi di attesa per l'accesso alle varie prestazioni del Centro, possiamo tuttavia fornire una tabella di massima distinta per branca specialistica:

Ginecologiche : 15 gg

Visite Oculistiche : 10 gg

Visite dietologiche : 7 gg

Pneumologiche, Allergologiche: 15 gg