



CARTA DEI SERVIZI

GUIDA ALL'UTENTE

AMBULATORI POLISPECIALISTICI ACCREDITATI ISTITUZIONALMENTE

CON LA REGIONE UMBRIA

(D.D. n. 7425 DEL 15/07/2025)

Poliambulatorio Medisport Center s.r.l.	CARTA DEI SERVIZI	All.04-P02 Pag. 2 di 23	
		Rev.	00

INFORMAZIONI GENERALI SULLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi pubblici è stata introdotta nel nostro paese con la Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e resa vincolante per gli enti erogatori di servizi sanitari dalla legge 273/95: essa costituisce uno “strumento efficace nel riconoscimento del ruolo del cittadino, quale soggetto attivo sia in termini di partecipazione democratica alle scelte di politica sanitaria che di controllo di qualità”.

La Carta dei Servizi costituisce pertanto lo strumento di comunicazione ed interazione con i propri clienti (pazienti, famigliari, medici invianti...) e rappresenta l’impegno specifico per una gestione sempre più efficiente, attenta e sensibile nei confronti dei propri ospiti.

PRINCIPI FONDAMENTALI ATTUATI CON LA CARTA DEI SERVIZI

La “Carta” attua i principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ed in particolare:

- ✦ Uguaglianza: a tutti i cittadini sono erogati uguali servizi senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, condizioni di salute;
- ✦ Imparzialità: a tutti cittadini è assicurato un comportamento obiettivo e equanime, sia da parte dei servizi sia da parte del personale che opera nell’ ambulatorio nel massimo rispetto e gentilezza reciproci nei confronti di tutte le persone.
- ✦ Rispetto: ogni cittadino utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità;
- ✦ Diritto di scelta: Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l’utente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio di suo gradimento.
- ✦ Partecipazione: il cittadino utente ha 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, adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del cittadino utente, evitando sprechi che andrebbero a danno della collettività;
- ✦ Continuità: l’erogazione delle prestazioni deve essere garantita con carattere di continuità senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare e di interruzione del servizio verranno adottate misure volte a limitare o ridurre i disagi agli utenti.

PARTECIPAZIONE, TUTELA E DIRITTI/DOVERI PER L’UTENTE

Medisport Center garantisce le funzioni di tutela nei confronti dei cittadini attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità del servizio offerto. Il Centro si impegna, attraverso la valutazione dei disservizi segnalati e la rilevazione del livello di soddisfazione percepito, a porre in essere gli interventi di miglioramento degli standard qualitativi.

Poliambulatorio Medisport Center s.r.l.	CARTA DEI SERVIZI	All.04-P02 Pag. 3 di 23	
		Rev.	00

DIRITTI

Medisport Center applica i diritti dei pazienti all'assistenza sanitaria, anche transfrontaliera ove applicabile. In particolare, garantisce:

- il rispetto della privacy: all'utente che entra in contatto con medici e strutture sanitarie per cure, prestazioni mediche e operazioni amministrative, deve essere garantita la più assoluta riservatezza (anche dei suoi dati clinici ed extra clinici) e dignità;
- le cure mediche devono essere svolte da personale competente e qualificato, cortese e disponibile;
- il diritto all'informazione trasparente sulle modalità di accesso alla struttura, sulle attività ed i processi sanitari dell'organizzazione;
- ricevere informazioni che permettano al paziente di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie; tali informazioni devono riguardare anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento;
- la qualità delle cure mediche adeguate al proprio stato di salute;
- il diritto del paziente ad essere assistito e curato con premura ed attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose e filosofiche;
- il diritto dei cittadini disabili all'eliminazione delle barriere architettoniche;
- un continuo monitoraggio dell'eventuale ciclo terapeutico;
- una conoscenza accurata della "storia" medica dell'utente;
- un punto di ascolto per tutti i dubbi inerenti all'iter terapeutica;
- un punto di ascolto per tutti i dubbi inerenti all'iter amministrativa;
- diritto di sospensione della cura.

DOVERI

Il cliente è tenuto:

- È invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento e collaborare con il personale preposto della sede sanitaria in cui si trova.
- Al rispetto verso il personale sanitario, con il quale si deve sviluppare un rapporto di fiducia, presupposto indispensabile per l'impostazione di una corretta prestazione sanitaria.
- Al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.
- Al rispetto degli orari delle prenotazioni, al fine di permettere lo svolgimento ottimale del servizio per tutta l'utenza.
- A non fumare all'interno dei locali ambulatoriali.
- A rispettare le normative anticovid-19.

CHI SIAMO

Il Medisport Center della Medisport Center s.r.l. è un'azienda privata accreditata dal 2018 in base ai requisiti specificati dalla Regione Umbria che assicura a privati, enti e aziende, servizi e prestazioni sanitarie; il Medisport Center è l'unico ambulatorio in Umbria riconosciuto dalla FMSI nazionale facente parte del CONI.

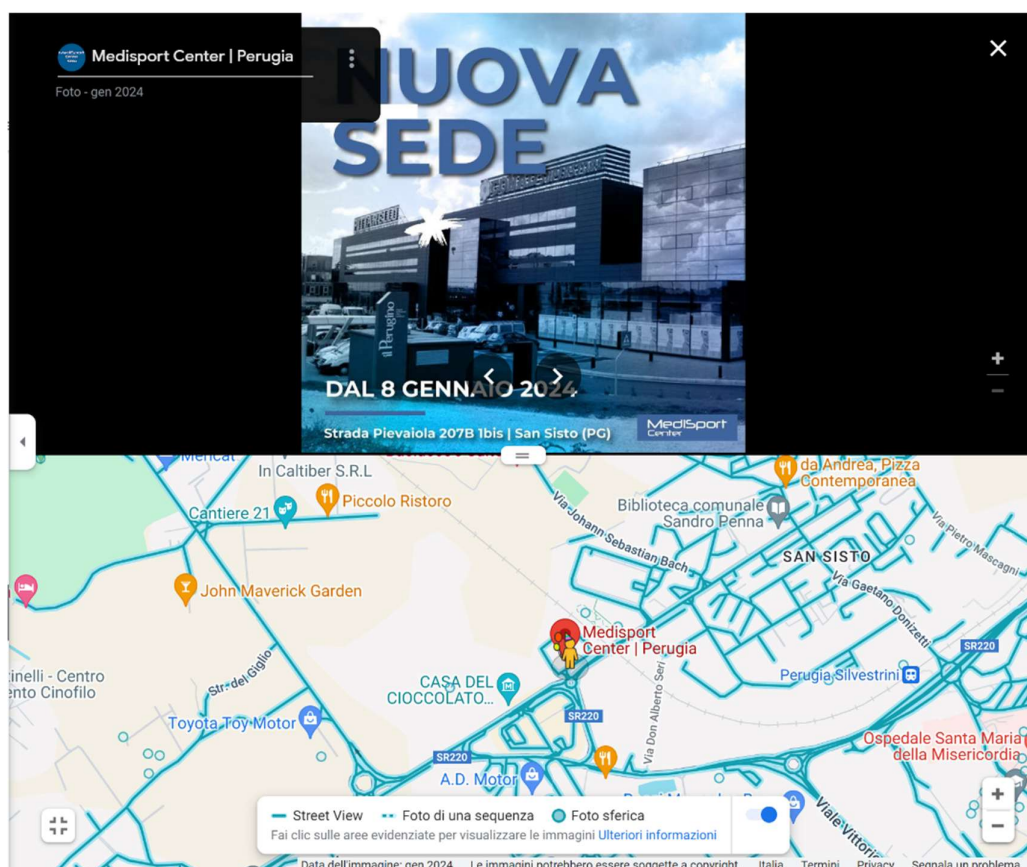
I Centri offrono un servizio altamente qualificato attraverso analisi specialistiche ad elevato contenuto tecnologico e professionale sia con scopi di prevenzione e diagnosi che con scopi di ricerca.

I MediSport Center sono centri ambulatoriali polispecialistici situati in:

- ~ Strada Pevaiola 207B/1Bis -06132 Perugia (PG), posto al primo piano della scala B. La zona facilmente raggiungibile sia tramite mezzi propri che ben collegata con i mezzi del trasporto urbano, inoltre è dotata sia di un ampio parcheggio a piano terra che un altro coperto posto al piano -1 con elevata capienza di posti, collegato da un ascensore interno.
- ~ Via Abruzzo 54 loc. Po Bandino 06062- Città Della Pieve, zona facilmente raggiungibile con mezzi propri, dotata da un ampio parcheggio al piano terra

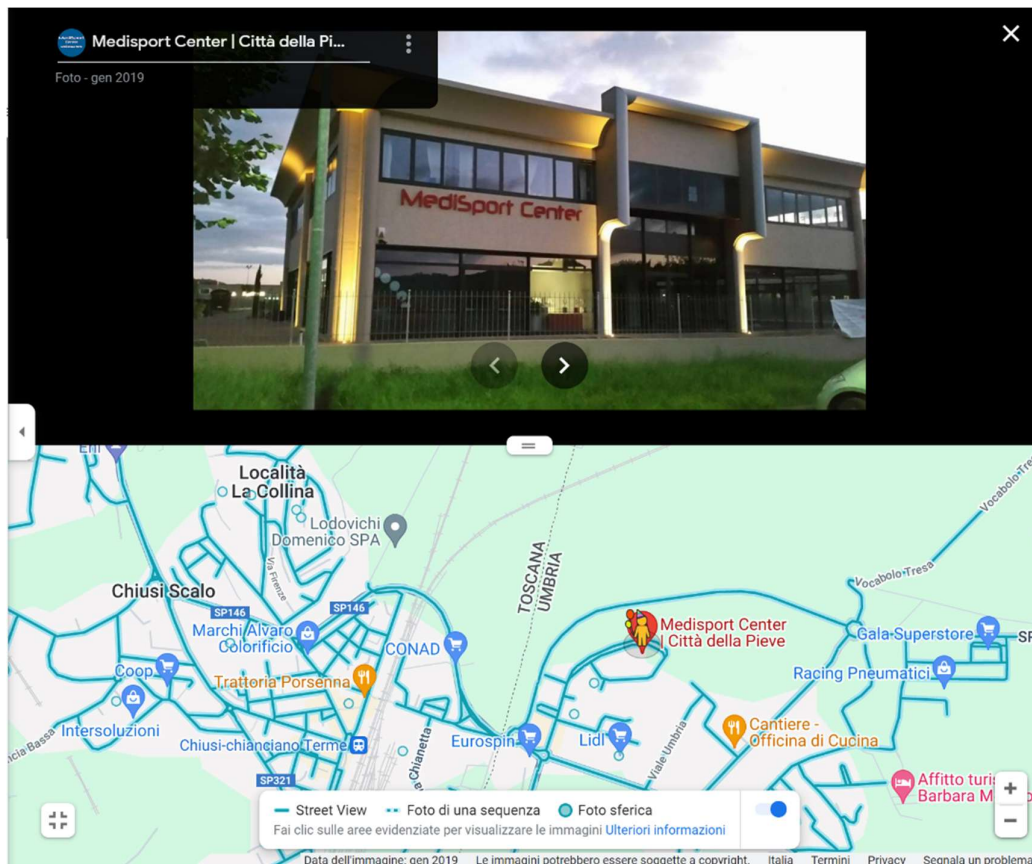
Le strutture sono ubicate in location di facile accesso, raggiungibili in maniera agevole dalle principali arterie di traffico della città e delle zone limitrofe.

Tutte le prestazioni sono effettuate in regime privatistico.



MediSport Center
Perugia Loc. San Sisto

Str. Pevaiola 207
B/1Bis -06132

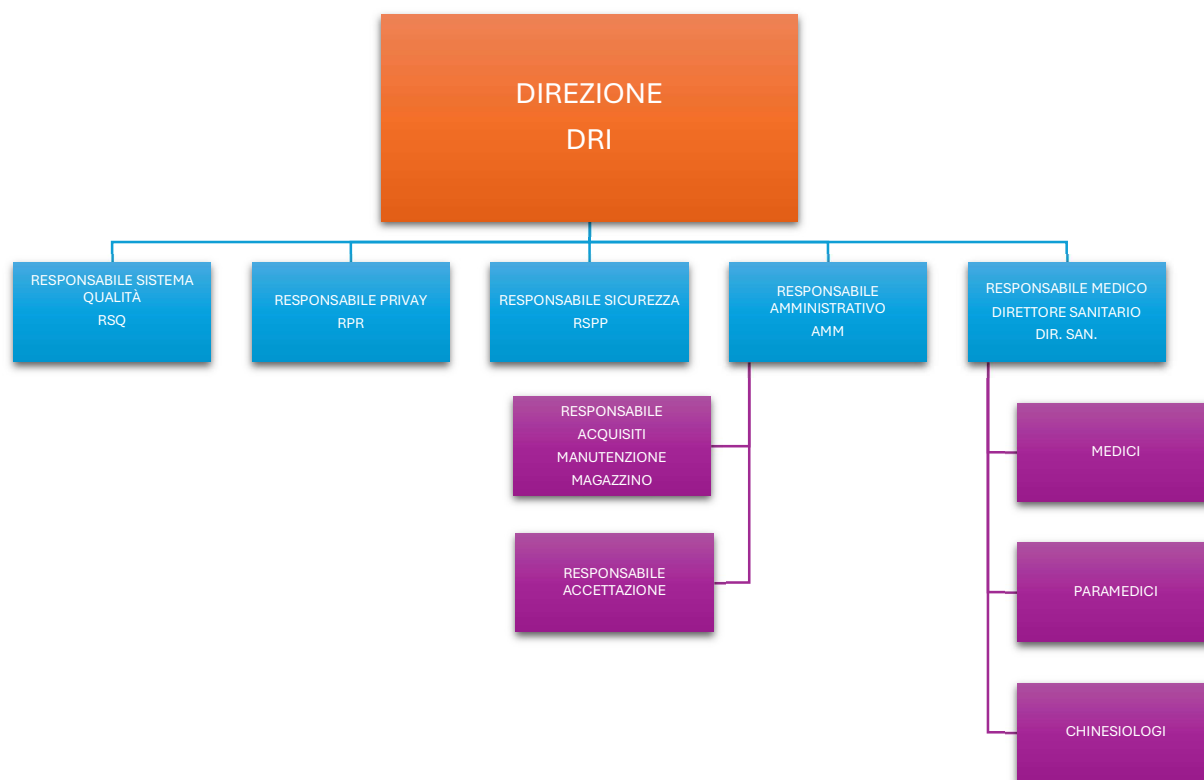


Medisport Center

Città della Pieve Loc.
Po' Bandino

Via Abruzzo 54 –
06062

L'ORGANIGRAMMA



L'OGANICO

DIREZIONE: Sig.ra Frizzoni Benedetta, Dr. Ceravolo Antonio C.

RESPONSABILE SISTEMA QUALITÀ: Sig.ra Frizzoni Benedetta

RESPONSABILE PRIVACY: Sig.ra Frizzoni Benedetta

RESPONSABILE SICUREZZA: Sig.ra Frizzoni Benedetta (RSPP), Sig.ra Vergoni Sara (RLS)

RESPONSABILE AMMINISTRATIVO: Sig.ra Frizzoni Benedetta

- **RESPONSABILE ACQUISTI, MANUTENZIONE, MAGAZZINO:** Sig.ra Frizzoni Benedetta
- **RESPONSABILE ACCETTAZIONE:** Sig.ra Frizzoni Benedetta, Sig.ra Vergoni Sara
 - Segreteria: Sig.ra Vergoni Sara, Sig.ra Faralli Simona

RESPONSABILE MEDICO DIRETTORE SANITARIO: Dr. Ceravolo Antonio C.

- **MEDICI:** Dr. Ceravolo Antonio C. (Dir. Sanitario Medicina dello sport, Fisiatria)

Dr.ssa Ceravolo Maria (Medico del lavoro)

Dr. Pellegrino Marco (Ortopedia e traumatologia)

Dr. Cirimbilli (Ortopedia e traumatologia)

Dr. Parziani Silvestro (Urologia)

Dr. Trinchese Ermanno (Ortopedia e traumatologia)

Poliambulatorio Medisport Center s.r.l.	CARTA DEI SERVIZI	All.04-P02 Pag. 7 di 23	
		Rev.	00

Dr. Merante Francesco (Pneumologia – disturbi del sonno)

Dr. Pagliuca Valentino (Angiologia, chirurgia vascolare)

Dr. Ssa Nardoni Maria Chiara (Cardiologia)

Dr. ssa Palmari Letizia (Ginecologia)

Dr.ssa Cristallini Sonia (Endocrinologa)

Dr. Carucci Gennaro (Otorinolaringoiatria)

Dr. Pagano Stefano (Odontoiatria Gnatologia)

Dr. PENCHINI Luca (Dermatologo- Medicina estetica)

Dr. Damiani Francesco (Oculista)

Dr. Buccolieri Giancarlo (Medicina del lavoro)

Dr.ssa Peretti Simona (Geriatra)

Dott.ssa Mezzasoma Chiara (Psicologa)

Dr.ssa

- PARAMEDICI: Dott. Sportellini Federico (Fisioterapista – Dir. Fisioterapia)

Dott. Lanari Mirco (Fisioterapista)

Dott.ssa Cavalaglio Elisabetta (Fisioterapista)

Dott.ssa Benedetti Tiziana (Fisioterapista-Osteopata)

Dott. Russo Roberto (Osteopata-Chinesiologo)

Dott. Pugliese Mauro (Massofisioterapista Osteopata)

Dott. Gemignani Antonio (Optometrista)

Dott.ssa Baldoni Roberta (Nutrizionista)

Dott. Mezzanotte Giovanni (Ostetrico - Infermiere)

Dott.ssa Ciaccio Arianna (Infermiera)

Dott.ssa Fabbri Silvia (Ostetrica)

Dott. Ssa Bruffa Elisabetta (Dermopigmentista)

- CHINESIOLOGI:

Poliambulatorio Medisport Center s.r.l.	CARTA DEI SERVIZI	All.04-P02 Pag. 8 di 23	
		Rev.	00

LA NOSTRA MISSION

I Medisport Center hanno come obiettivo quello di porre al centro della propria attività l'esigenza del paziente, il suo stato di salute, con l'attenzione umana e la competenza professionale, nel rispetto della dignità e della privacy, necessaria a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura, attraverso un'equipe sempre volta all'analisi dei risultati e a perseguire il miglioramento della qualità, attraverso l'applicazione condivisa di principi etici. Vogliamo garantire continuità e congruità del livello qualitativo delle prestazioni offerte e ci impegniamo a lavorare con impegno e professionalità e ad utilizzare le tecnologie più innovative.

I Poliambulatori intendono perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni.

LA NOSTRA VISION E LA NOSTRA POLITICA

L'attività del Poliambulatorio Medisport Center è volta al continuo miglioramento e all'innovazione tecnologica. Medisport Center pone come scopo principale della propria attività di:

- ~ osservare le leggi vigenti e rispettare i requisiti “contrattuali” al fine di raggiungere la piena soddisfazione dell'utente;
- ~ ottimizzare l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati mediante la loro pianificazione e costante monitoraggio al fine di soddisfare i bisogni dell'utente;
- ~ valutazione dell'analisi del contesto interno ed esterno e delle parti interessate come parte integrante della pianificazione del proprio sistema di gestione;
- ~ valutazione e gestione costante dei rischi relativi alla gestione del laboratorio;
- ~ impegno costante nella prevenzione di eventi avversi e delle non conformità;
- ~ promuovere cooperazione e rafforzare la ricerca e l'innovazione per dare piena attuazione alla centralità dell'utente;
- ~ migliore l'integrazione con l'utente e con le parti interessate, nell'individuazione delle sue esigenze e aspettative e delle azioni volte alla sua soddisfazione;
- ~ migliorare la sensibilità, lo spirito collaborativo e l'attenzione di tutto il personale verso gli aspetti della qualità;
- ~ individuazione di indicatori di prestazione che ne misurino il grado di efficacia e efficienza e attribuzione di obiettivi;
- ~ perseguimento di una collaborazione assidua e costante con fornitori di prodotti e servizi allo scopo di attivare rapporti improntati ad una crescita continua e congiunta della qualità complessiva offerta al mercato.

Per raggiungere tale obiettivo Medisport Center ha da sempre, come obiettivo prioritario della propria politica aziendale, la completa soddisfazione del Cliente è per questo che la direzione si è dotata di un sistema di gestione per la qualità per i servizi resi quale ambulatorio polispecialistico, attività fisioterapiche, diagnostica per immagini (ecografie), punto prelievi, medicina del lavoro e dello sport, visite specialistiche di cardiologia, ortopedia, pneumologia, otorino, dietologia e nutrizione, ginecologia, ortopedia, gnatologia sportiva ed ortottica ecc.. ponendo il cliente e la sua soddisfazione quale fattore centrale di riferimento.

L'adozione di un Sistema Qualità è il culmine di un progetto di organizzazione interna delle metodologie operative, delle responsabilità del personale e delle procedure, in un percorso aziendale che non rappresenta un punto di arrivo, bensì una tappa nel processo di continuo miglioramento del

Poliambulatorio Medisport Center s.r.l.	CARTA DEI SERVIZI	All.04-P02 Pag. 9 di 23	
		Rev.	00

nostro ambulatorio; il tutto al fine del raggiungimento della soddisfazione dell'Utente e degli obiettivi. Il presente documento è stato creato sulla base della missione e dei valori fondamentali della nostra struttura.

La nostra missione è quella di farsi carico dei problemi del cliente e di tutelare lo stesso, cercando di offrire risposte sempre più adeguate ai bisogni sanitari della popolazione e di coinvolgere tutta la struttura nell'ottenimento della soddisfazione del cliente.

Per questo la struttura è dotata di personale esperto e attento ai bisogni del cliente e ha puntato molto sull'informazione, precisa e puntuale all'esterno.

La direzione intende inoltre lavorare in maniera armonica con la parte istituzionale che individua gli obiettivi da raggiungere nel rispetto delle regole e con la partecipazione dei medici, degli operatori sanitari e di tutto il personale a vari livelli che forniscono il proprio fondamentale contributo nel sistema.

Infine la direzione intende attenersi, nello svolgimento del servizio di assistenza, agli indirizzi previsti dalla normativa di riordino del SSN quali i requisiti organizzativi generali e specifici per l'autorizzazione all'esercizio delle attività sanitarie (D.P.R. 14/01/97), requisiti organizzativi aggiuntivi stabiliti dall'autorità regionale per l'accreditamento delle strutture sanitarie e socio sanitarie il piano sanitario nazionale, il piano sanitario regionale e tutto quanto previsto dalle norme e leggi che regolano l'accreditamento.

Lo standard di qualità delle prestazioni fornite viene costantemente innalzato ed è monitorato attraverso il SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ, CERTIFICATO ISO 9001:2015. Tutto ciò si basa essenzialmente sui seguenti principi:

- ✓ Garanzia all'utente della corretta esecuzione dei servizi seguendo il rispetto delle linee guida di riferimento;
- ✓ La ricerca e il monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti sul servizio effettuato;
- ✓ La valorizzazione del livello di competenza tecnico-professionale degli operatori grazie a percorsi di formazione interna e di confronto sistematico con le migliori esperienze sviluppatesi all'esterno del centro;
- ✓ La redazione, emissione e diffusione della Carta dei Servizi quale enunciazione di principi (eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione ecc.), guida per gli utenti e illustrazione delle loro garanzie;
- ✓ Il consolidamento delle prassi di lavoro che prevedono sistematici momenti di confronto e integrazione con l'utenza e con gli operatori del centro al fine di garantire una crescente attenzione al grado di soddisfazione degli operatori e degli utenti, coinvolgendo sempre più il personale ed i portatori d'interesse.
- ✓ Il mantenimento di un sistema di gestione adeguato e orientato verso processi di miglioramento continuo;
- ✓ Il rispetto della normativa di settore, relativa alla sicurezza dei dati personali (UE 679/16 GDPR e D.lgs 196/2003 e s.m.i.);
- ✓ Il rispetto della sicurezza e la salvaguardia del personale durante lo svolgimento delle attività presso la struttura. (Dlgs.81/08 e le disposizioni integrative e correttive apportate dal Dlgs 106 del 3/08/09 e s.m.i.);
- ✓ Formazione e aggiornamento continuo del personale e dei collaboratori come strumento per il raggiungimento del successo della Comunità;
- ✓ Il Controllo continuo sulle apparecchiature da parte di un resp.le dedicato.
- ✓ Il rispetto delle pari opportunità di accesso a servizi di uguale qualità ai cittadini
- ✓ La garanzia dell'informazione e della comunicazione con i clienti

Poliambulatorio Medisport Center s.r.l.	CARTA DEI SERVIZI	All.04-P02 Pag. 10 di 23	
		Rev.	00

- ✓ Efficacia degli interventi nell'ottica della prevenzione dei rischi;
- ✓ Ottenimento dei risultati economici previsti, garantendo comunque un elevato livello qualitativo dei servizi stessi;
- ✓ Abbattimento dei costi della "non qualità" in tutte le attività svolte;
- ✓ Ricerca del miglioramento continuo;

Sulla base della politica della qualità vengono definiti annualmente degli obiettivi al fine di monitorare il servizio erogato ed assicurare il pieno rispetto della missione aziendale.

Tra gli obiettivi definiti annualmente dalla direzione con il supporto del direttore sanitario e del personale rientrano:

- Obiettivi relativi al miglioramento della comunicazione interna con il cliente;
- Obiettivi relativi al miglioramento nel servizio;
- Obiettivi relativi alla soddisfazione del cliente;
- Obiettivi relativi ai processi di supporto.

Gli obiettivi e la politica per la qualità verranno portati a conoscenza del personale da parte della Direzione tramite momenti di incontro affinché vengano compresi e sostenuti al fine dell'attuazione degli stessi e del sistema predisposto.

Inoltre, la direzione diffonde la politica affiggendo la stessa presso il proprio centro, al fine di portare a conoscenza della stessa sia il cittadino utente che la struttura interna.

Periodicamente, durante il riesame della direzione gli obiettivi, e la politica per la qualità verranno riesaminati ed eventualmente ridefiniti al fine di un loro adeguamento.

Per il raggiungimento degli obiettivi di cui sopra l'organizzazione intende:

1. Monitorare le esigenze e le aspettative del mercato in particolare quello che coinvolge il cliente;
2. Coinvolgere il personale nel raggiungimento degli obiettivi;
3. Definire in appositi documenti obiettivi e indici misurabili legati per es, alle non conformità, ai reclami da parte dei clienti;
4. Individuare i momenti di controllo e di riesame degli obiettivi;
5. registrare l'attività di pianificazione, di controllo e di riesame;
6. mettere a disposizione le risorse necessarie;
7. costruire un sistema di informazione con il cliente puntuale e corretto.

Per maggiori informazioni sugli obiettivi individuati in relazione alle diverse aree all'interno dell'azienda e ai controlli predisposti per verificare il raggiungimento degli stessi è stata predisposta apposita documentazione. Il piano di miglioramento riporta indicatori specifici che consentono di verificare il livello raggiunto ed individuare le aree di miglioramento. Quest'ultimo viene allegato al riesame e lo utilizzato separatamente in base alle esigenze interne.

Per l'istituzione, gestione e applicazione del sistema di gestione per la qualità è stato nominato il **Responsabile del Sistema di gestione per la Qualità (RSQ)**, avente la specifica autorità per assicurare che il SQ, istituito e mantenuto attivo, sia conforme alla norma di riferimento

Poliambulatorio Medisport Center s.r.l.	CARTA DEI SERVIZI	All.04-P02 Pag. 11 di 23	
		Rev.	00

STANDARD DI QUALITÀ

Confort, Innovazione Tecnologica e Strumentale

Il Medisport Center ha da sempre intrapreso un costante piano di ristrutturazione e ammodernamento tecnologico, continuo, così da rendere più preciso e fruibile il servizio.

- ✦ Rispetto al 100% della pianificazione

Formazione Continua di tutto il personale

L'aggiornamento continuo di tutto il personale è parte integrante della qualità e degli obiettivi del Medisport Center per consolidare e accrescere le competenze professionali, sia del personale medico e tecnico attraverso la partecipazione a programmi di formazione continua (ECM), ottemperando alla normativa vigente, sia di quello amministrativo e di segreteria attraverso la partecipazione a corsi specifici.

- ✦ Rispetto al 100% dei piani di programmazione

Gestione dei tempi di attesa

Per l'esecuzione delle visite specialistiche di ogni livello occorre una prenotazione, così da organizzare in tempi brevi sia la parte di visite, di prelievi, di diagnostica che di riabilitazione, così da far perdere minor tempo ai singoli pazienti, inoltre i pazienti che volessero effettuare tali prestazioni in regime di convenzionamento con i vari Enti/Assicurazioni occorre rispettare le relative procedure (scopri le nostre convenzioni sul nostro sito web). È consigliabile, inoltre, l'appuntamento per l'esecuzione di prelievi ematici in bambini di età inferiore a 6 anni, in modo da poter garantire maggiore disponibilità da parte degli operatori sanitari ed intervenire in momenti di relativa tranquillità, al fine di rendere più agevole il prelievo.

Il Medisport Center monitorizza il flusso della clientela afferente al servizio "accettazione e ritiro referti" mediante l'utilizzo di un sofisticato sistema informatico che gestisce l'afflusso della clientela, rileva i tempi di attesa, verifica, in tempo reale, gli operatori in servizio ed il numero di utenti in attesa per ogni singolo servizio.

I referti delle visite vengono consegnati al termine di queste, ad eccezione di Holter's, analisi ed i dosaggi di alta specialistica i tempi medi di risposta possono variare da un minimo di un giorno a un massimo di 15 giorni.

- ✦ Rispetto al 100% dei piani di programmazione

Continuità

Il Medisport Center assicura continuità di servizio tutto l'anno.

L'orario di apertura al pubblico è il seguente:

Apertura al pubblico (SEDE PRINCIPALE Str. Pievaiola 207B/1bis-06132 Perugia) - dal lunedì al venerdì dalle 07:45 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 20:00 - il sabato dalle 08:00 alle 13:00

Apertura al pubblico (UNITA' OPERATIVA Via Abruzzo 54 di Po' Bandino -06062 Città della Pieve) - dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 19:30 - il sabato dalle 08:00 alle 13:00 sempre su appuntamento perché gli orari possono variare.

Poliambulatorio Medisport Center s.r.l.	CARTA DEI SERVIZI	All.04-P02 Pag. 12 di 23	
		Rev.	00

Il giorno di chiusura è il sabato pomeriggio e la domenica.

Per prenotazioni esami ecografici, visite specialistiche e servizi di fisioterapia e massofisioterapia la richiesta viene gestita garantendo la prima disponibilità utile. Il servizio può essere erogato entro 7 giorni.

Per le visite medico-sportive nel periodo di agosto-settembre-ottobre il servizio può essere erogato entro 7-10 giorni.

Per l'esame ecografico e le visite specialistiche i referti vengono rilasciati immediatamente dopo le prestazioni sanitarie.

Il centro è disponibile, in caso di urgenze, a prorogare l'orario di chiusura.

Il servizio di punto prelievi può essere erogato, con prenotazione, tutti i giorni dalle ore 07:40 alle ore 11:00. I referti vengono consegnati generalmente dalle 24 alle 72 ore, a seconda della tipologia di prelievo eseguito.

Durante il mese di luglio ed agosto l'orario di apertura delle strutture può subire lievi variazioni, che vengono comunicate opportunamente e tempestivamente alla clientela al fine di prevenire eventuali disagi.

- ✦ Rispetto al 100% dei piani di programmazione

Comunicazioni/rapporti con l'utenza e gestione dei reclami

Per raggiungere e mantenere un elevato standard di comunicazione con l'utenza, il Medisport Center provvede alla formazione di tutto il personale operativo presso il front-office, al fine di fornire ogni genere di informazione relativa ai servizi erogati, mediante l'utilizzo di istruzioni di lavoro ed un efficiente sistema di comunicazione interna.

Per informazioni e prenotazioni è possibile telefonare al numero fisso 075 5271725 o al cellulare al n°+39 3469526352, o prenotando direttamente nelle nostre agende, tramite il nostro sito internet www.medisportcenter.it pagina prenotazioni o inviando una mail a info@medisportcenter.it

Ulteriori informazioni sono disponibili nel nostro sito internet www.medisportcenter.it. Chiunque ha necessità dei nostri servizi può contattarci telefonicamente e prendere un appuntamento, stabilendo quindi data e orario della visita, il servizio di segreteria è a disposizione per informazioni riguardanti le modalità di accesso alle Strutture, le tipologie degli esami o visite che si svolgono, ed anche il costo di esse, comunque le tariffe sono esposte presso il nostro centro.

Al paziente vengono fornite tutte le informazioni necessarie per l'esecuzione della prestazione e vengono chiarite/i le perplessità e i dubbi, eventualmente formulate/i.

Prima dell'erogazione del servizio il paziente viene informato, ai sensi del regolamento UE 679/16, in merito al trattamento dei dati personali e sensibili e gli viene richiesta la sottoscrizione delle necessarie autorizzazioni.

Inoltre, nel banco di accettazione e nelle aree di attesa della struttura sono presenti e a disposizione del pubblico: la carta dei servizi, il vademecum, materiali informativi vari come brochure informative di esami specialistici.

Altri mezzi di comunicazione sono: sito web, networks e sistemi video presenti nelle sale di attesa.

Per quanto attiene alle informazioni di carattere sanitario, l'utente può rivolgersi direttamente al Responsabile Medico che ha eseguito la visita o al personale Infermieristico che ha eseguito l'esame diagnostico, oppure, ove necessario, alla Direzione Sanitaria che è sempre a disposizione per eventuali esigenze di chiarimenti ed approfondimenti.

Poliambulatorio Medisport Center s.r.l.	CARTA DEI SERVIZI	All.04-P02 Pag. 13 di 23	
		Rev.	00

Al fine di dare concretezza al concetto di “centralità del paziente”, la nostra struttura gestisce le attività orientate all’accoglienza considerando le diverse esigenze del paziente mettendo a disposizione

- Personale che conosce la lingua inglese;
- Medici e fisioterapisti di entrambi i sessi in caso di richieste dovute ad appartenenza a religioni o di scelte personali;

Inoltre, è disponibile a venire incontro al paziente assistendo lo stesso anche dopo l’esecuzione della prestazione al fine di fornire informazioni e/o chiarimenti in merito al referto rilasciato e all’esame eseguito.

È disponibile, infine, nella sala d’attesa un questionario attraverso il quale i pazienti, in forma anonima, possono esprimere le impressioni sul servizio erogato. Possono, inoltre, segnalare inconvenienti, comportamenti non corretti e suggerimenti utili per il miglioramento continuo del nostro lavoro e dei nostri servizi. Tale modulo può essere inserito nell’apposita teca presente presso il centro. In caso di reclami e/o di particolari richieste da parte del cliente di contatto, per avere informazioni in merito alla risoluzione del reclamo/esigenza segnalata, siamo in grado di dare risposte entro una settimana dall’apertura della teca (la teca viene aperta a fine mese). I reclami possono pervenire presso la nostra struttura anche per telefono o tramite canale Facebook. Il sistema qualità adottato il Medisport Center prevede, infine apposite procedure per la gestione di segnalazioni o reclami, in particolare, qualora lo ritenga opportuno, l’utente può presentare:

- Reclamo per iscritto, mediante l’apposito modulo presente al front-office;
- Reclamo verbale, al personale di segreteria o ai responsabili dei singoli servizi.

Sarà nostra cura gestire gli stessi e informare il cliente circa le azioni adottate dalla struttura per la corretta risoluzione, entro massimo una settimana dalla segnalazione dell’evento ed in base alla gravità. È inoltre a disposizione lo staff medico e gli operatori sanitari per ascoltare attivamente le esigenze degli utenti.

Il rilascio dei referti è consentito esclusivamente previa richiesta scritta, nella quale deve essere specificata la finalità d’uso. È possibile chiedere copia del referto al personale presente in accettazione inviando una mail a referti@medisportcenter.it o recandosi di persona compilando lo specifico modulo.

Il costo previsto è di **€ 8,00 per ciascun foglio**.

Ai sensi del **D.Lgs. 196/2003** e del **Regolamento UE 2016/679 (GDPR)**, non è consentito l’invio dei referti tramite posta elettronica ordinaria, al fine di tutelare la riservatezza dei dati sanitari e la non alterazione dei pdf.

La consegna avverrà o di persona ove si firmerà per il ritiro o tramite corriere, con pagamento in contrassegno, se si procederà all’invio di questi a casa del paziente. La richiesta sarà evasa entro **30 giorni dal ricevimento**, in conformità a quanto previsto dall’**art. 22 della Legge 241/1990** in materia di accesso agli atti amministrativi, salvo comprovati casi di urgenza.

Le copie dei certificati sportivi non possono essere inviate tramite e-mail. Il ritiro deve avvenire esclusivamente in ambulatorio, in originale. Per eventuali copie successive alla data di rilascio, salvo diversa indicazione da parte della struttura, è previsto un costo di **€ 5,00**.

✦ Rispetto al 100% dei piani di programmazione

IMPEGNI E PROGRAMMI

La direzione del Medisport Center, coerentemente con quanto richiesto dalla norma UNI EN ISO 9001:2015, si fa garante dello sviluppo e della messa in atto del sistema di gestione per la qualità e si impegna:

- Al miglioramento continuo e all’efficacia del sistema gestione qualità;

Poliambulatorio Medisport Center s.r.l.	CARTA DEI SERVIZI	All.04-P02 Pag. 14 di 23	
		Rev.	00

- A monitorare costantemente le attività di miglioramento delle performance nei confronti del cliente ed a valutare tutto quanto necessario affinché i requisiti dichiarati e le richieste esplicite ed implicite della clientela siano gestiti in maniera esaustiva, diventando parte attiva nel controllo e nello studio delle migliori soluzioni a ciò deputate;
- A stabilire obiettivi misurabili e coerenti con la politica per la qualità;
- A mettere a disposizione tutte le infrastrutture necessarie affinché i servizi forniti dal Medisport Center corrispondano ai requisiti richiesti, e assicura la massima competenza, professionalità, imparzialità e rispetto dell'etica professionale da parte di tutti i propri collaboratori.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

La direzione del Medisport Center si impegna a:

- Monitorare e misurare l'accuratezza del servizio mediante l'utilizzo di CQI (controlli di qualità interni) effettuati dal Responsabile del Sistema di gestione per la Qualità (RSQ) avente la specifica autorità per assicurare che il SQ, istituito e mantenuto attivo, sia conforme alla norma di riferimento sia conforme alla norma di riferimento.;
- Monitorare e misurare il livello di soddisfazione dei propri utenti, che avviene tramite:
 1. Utilizzo dei moduli "questionario di gradimento" e "questionario gradimento collaboratori/professionisti", presente presso il desk di accettazione;
 2. Attraverso reclami scritti, per mezzo dell'apposito modulo, anche esso presente presso il desk di accettazione;
 3. Con reclami verbali.

La direzione si impegna a rispondere nel più breve tempo possibile.

I dati che fanno della nostra organizzazione un'entità ben distinta e qualificata nella regione sono: oltre quindici anni di esperienza nel settore clinico-diagnostico, un patrimonio strumentale rigorosamente adeguato all'evoluzione tecnico-scientifica, personale altamente qualificato comprendente medici, paramedici, chinesologi, amministrativi ed ausiliari.

SERVIZI

Il Medisport Center svolge la sua attività sanitaria all'interno di strutture moderne ed attrezzate, con una logica suddivisione degli ambienti.

Tutti i locali sono dotati di impianto di climatizzazione per una resa ottimale della strumentazione ed un maggior comfort per operatori e pazienti. Le strutture sono prive di barriere architettoniche e sono dotate di servizi igienici per disabili. E' installata un'adeguata segnaletica che indica l'esatta dislocazione dei servizi. Tutti gli operatori sono identificati tramite cartellino con il loro nome appeso al camice e/o agli abiti civili. Alcune strutture sono dotate di un sistema eliminacode informatizzato. Esiste una corretta segnalazione che invita la clientela al rispetto della distanza di cortesia per l'accesso al desk dell'accettazione a garanzia della privacy. L'Azienda, all'interno delle sue strutture, ha da tempo adottato tutte le misure di sicurezza in osservanza del D.Lgs.81/2008.

PRESTAZIONI EROGATE, CRITERI DI ELEGGIBILITA' E PREPARAZIONI

Il centro ha una serie di professionisti a disposizione dell'utente. In particolare:

Medicina dello Sport:

- Visita di idoneità sportiva agonistica con IRI test
- Visita di idoneità sportiva agonistica con test da sforzo
- Visita di idoneità sportiva non agonistica

Poliambulatorio Medisport Center s.r.l.	CARTA DEI SERVIZI	All.04-P02 Pag. 15 di 23	
		Rev.	00

- Visita di idoneità sportiva non agonistica con test da sforzo
- Test della soglia anaerobica;
- Test di VO2 Max con valutazione dei gas emessi.
- Valutazioni funzionali del movimento

Ecografista, il quale svolge i seguenti servizi:

- Ecografie: osteoarticolari, muscoloscheletriche, addome completo, addome superiore e/o inferiore, tiroide, mammella, tessuti molli e stazioni linfonodali.

Ortopedico, il quale svolge i seguenti servizi:

- Visita ortopedica e traumatologica;
- Traumatologia dello sport;
- Programmazione di percorsi riabilitativi;
- Infiltrazioni intra- articolari di acido ialuronico;
- Medicazioni
- EPI

Fisiatra, il quale svolge i seguenti servizi:

- Visita fisiatrice;
- Traumatologia dello sport;

Angiologo, il quale svolge i seguenti servizi:

- Ecodoppler artero-venoso degli arti inferiori e superiori;
- Ecodoppler dei tronchi sovraortici;
- Screening totale;
- Scleroterapia
- Teleangectasia.

Cardiologo, il quale svolge i seguenti servizi:

- Visita Cardiologica;
- Holter Cardiaco e Pressorio;
- Elettrocardiogramma;
- Ecocardiografia;
- Prova con test sotto sforzo.
- Prova con test da sforzo cardiopolmonare

Pneumologo, il quale svolge i seguenti servizi:

- Visita Pneumologica;
- Spirometria semplice (FVC, SVC, Broncoprovocazione, MVV);
- Spirometria globale
- Test Cardiopolmonare con calcolo dei gas emessi e valutazione;
- Test del Cannino;
- Malattie del sonno (polisonnografia);

Psicologo, il quale svolge i seguenti servizi:

- Consulenza psicologica;
- Valutazione psicologica con strumenti;
- Supporto psicologico per vari disturbi: ansia, stress e depressione, disturbi emotivi, disturbi del sonno, disturbi psicotici;

Poliambulatorio Medisport Center s.r.l.	CARTA DEI SERVIZI	All.04-P02 Pag. 16 di 23	
		Rev.	00

- Servizio di Ascolto e Guida Professionale che aiuta la comprensione del mondo delle emozioni e la suggestione;
- Psicologia sportiva;

Nutrizionista e Dietologo, il quale svolge i seguenti servizi:

- Consulenza nutrizionale (misurazione corporea + bioimpedenziometro + dieta);
- Diete per le seguenti patologie: obesità e sovrappeso (adulto e bambino), dislipidemie (colesterolemie e trigliceridemie), diabete, patologie epatiche, patologie renali (insufficienza renale), celiachia (adulto e bambino);
- Dieta per sportivi e consigli nutrizionali per donna in gravidanza.

Ginecologo, il quale svolge i seguenti servizi:

- Visita ginecologica;
- Ecografia pelvica;
- Ecografia transvaginale
- PAP test e THIN Prep e HPV test;
- Consulenza ed assistenza medica sui metodi contraccettivi;
- Contraccezione orale e non orale;
- Tampone vaginale e striscio batteriologico;
- Diagnosi precoce della gravidanza;

Urologo e Andrologo, per i seguenti servizi:

- Visita urologica e andrologica;
- Ecografia apparato urinario, andrologica;
- Valutazione ecografica del prolasso uro-genitale;

Centro Prelievi (servizio erogato previo appuntamento dalle 07:40 alle 11:00 dal lunedì al sabato):

- Prelievi di sangue venoso
- Esecuzione di tamponi faringei colturali
- Ritiro di campioni biologici (campioni di urine e feci)
- Raccolta campioni per esami tossicologici nell'ambito della medicina del lavoro
- Tamponi molecolari e rapidi per Covid-19
- Test sierologico per ricerca anticorpi Sars-Cov-2;

Fisioterapia e Riabilitazione:

- Terapia Manuale Osteopatica;
- Fisiokinesiterapia;
- Magnetoterapia;
- Laser Terapia;
- Tecarterapia;
- Ultrasuono Terapia;
- Massofisioterapia;
- Onde D'urto Focali;
- Linfodrenaggio Vodder;
- Riabilitazione Post Operatoria.
- Ginnastica posturale;
- Ginnastica per il pavimento pelvico;
- Riabilitazione respiratoria;
- Riabilitazione cardiologica.

Poliambulatorio Medisport Center s.r.l.	CARTA DEI SERVIZI	All.04-P02 Pag. 17 di 23	
		Rev.	00

Otorinolaringoiata, il quale svolge i seguenti servizi:

- Visita otorinolaringoiatria;
- Audiometria;
- Naso laringo scopia

Neurologo il quale svolge i seguenti servizi

- Visita neurologica per la valutazione di patologie del sistema nervoso centrale e periferico.

Dermatologo, il quale svolge i seguenti servizi:

- Visita dermatologica;
- Mappatura dei nei;
- rimozione piccole formazioni cutanee

Endocrinologo, il quale svolge i seguenti servizi:

- Visita endocrinologica;
- Ecografia tiroidea;

Geriatra, il quale svolge i seguenti servizi:

- Visita geriatrica clinica
- Visita geriatrica per valutazione disabilità

CRITERI DI ELEGGIBILITA':

1. FISIOTERAPIA

- La fisioterapia basata su terapia manuale o esercizio terapeutico non ha controindicazioni a livello sistemico ma a livello cutaneo; potrebbero esserci situazioni cliniche come funghi, micosi e herpes zooster, per cui non è possibile eseguire terapia manuale;
- Per la somministrazione di alcune terapie fisiche mediante apparecchi elettromedicali, la presenza di pacemaker cardiaco e lo stato di gravidanza rappresentano le principali controindicazioni assolute alla terapia. C'è da specificare che alcune controindicazioni sono soggettive e che il medico specialista indica nella prescrizione la possibilità di fare o meno certe terapie.
- L'accesso alla riabilitazione cardiologica e pneumologica è vincolato alla cartella clinica di ogni soggetto ed al possesso del piano riabilitativo avuto dall'ospedale all'atto delle dimissioni e solo dopo controlli un soggetto può essere ammesso a tale percorso riabilitativo costruito individualmente;
- Non possono accedere ai trattamenti i minori non accompagnati da un genitore o da un tutore
- Non possono essere effettuate su persone con malattie infettive trasmissibili;
-

2. VISITE SPECIALISTICHE ECOGRAFIE

- Tramite l'ecografia se non fosse possibile verificare il quesito clinico, è consigliato l'effettuazione di procedure diagnostiche quali TAC, RM, RX.
- Per effettuare ecografia addome completo è indicato il digiuno completo almeno da 4/6 h e la vescica piena.
- Non si possono sottoporre pazienti ad ecografie muscolo scheletriche, immediatamente dopo la presunta lesione;

Poliambulatorio Medisport Center s.r.l.	CARTA DEI SERVIZI	All.04-P02 Pag. 18 di 23	
		Rev.	00

- Non possono essere sottoposti ad eco addome superiore o completo i soggetti che non sono stati digiuni 8 ore prima dell'esame.
- Non possono essere effettuate su persone con malattie infettive trasmissibili. Non possono accedere ai trattamenti i minori non accompagnati da un genitore o da un tutore

3. VISITE CARDIOLOGICHE

- I bambini inferiori ai 6 anni d'età non possono essere sottoposti ad ecografia cardiologica, visto che non si dispone di un servizio di cardiologia pediatrica.
- Nel test ergometrico cardiologico il paziente se sottoposto a terapia con beta bloccante deve sospendere il farmaco almeno 3/4 giorni prima (previo consiglio del medico), così da non falsare il test.
- Non possono essere effettuate su persone con malattie infettive trasmissibili
- Non possono accedere ai trattamenti i minori non accompagnati da un genitore o da un tutore

4. VISITE GINECOLOGICHE

- Non si possono effettuare visite ginecologiche ed ecografie transvaginali in presenza di emorragie sanguigne;
- Non si effettuano ecografie transvaginali in soggetti giovani ove non vi sia mai stato un rapporto sessuale, in tal caso si procederà ad ecografia sovra pubica;
- Non possono essere effettuate su persone con malattie infettive trasmissibili;
- Non possono accedere ai trattamenti i minori non accompagnati da un genitore o da un tutore

5. VISITE PNEUMOLOGICHE

- Non possono essere effettuate su persone con malattie infettive trasmissibili;
- Non possono accedere ai trattamenti i minori non accompagnati da un genitore o da un tutore

6. MEDICINA DELLO SPORT

- possono essere sottoposti tutti a visita sportiva, però si suddividono i soggetti in base alla tipologia di attività sportiva svolta ed all'età, questo perché ogni attività sportiva ha un'età di inizio dell'agonismo.
- Si usa sempre lo stesso criterio di eleggibilità, età-sport, per stabilire se il certificato sportivo agonistico deve essere di tipo A, B, C, D.
- Non possono essere sottoposti a visita di idoneità tutti quei soggetti che hanno avuto infortuni con pratiche assicurative aperte.
- I pazienti che vogliono sottoporsi al calcolo del VO2 Max nel giorno precedente l'esame non devono praticare attività fisica, non devono fumare o bere alcolici, neppure 8 ore prima assumere caffè, previa non esecuzione del test.
- Non possono essere effettuate su persone con malattie infettive trasmissibili
- Non possono accedere ai trattamenti i minori no accompagnati da un genitore o da un tutore

7. MEDICINA DEL LAVORO

- Non tutti i pazienti possono essere sottoposti a visita di idoneità lavorativa, i criteri di eleggibilità sono nomina del medico da parte dell'azienda, mansione lavorativa del lavoratore, lavoratore dipendente o no. (D.Lgs.81/2008);

Poliambulatorio Medisport Center s.r.l.	CARTA DEI SERVIZI	All.04-P02 Pag. 19 di 23	
		Rev.	00

- Soggetti in forma privata non possono essere sottoposti a visita di idoneità alla mansione, se il medico non è stato designato dall'azienda
- Non possono essere effettuate su persone con malattie infettive trasmissibili

8. VISITE ANGIOLOGICHE

- Non è possibile effettuare una visita angiologica in presenza di gessi o bendaggi non removibili.
- Non possono essere effettuate su persone con malattie infettive trasmissibili
- Non possono accedere ai trattamenti i minori non accompagnati da un genitore o da un tutore

PREPARAZIONE AD ESAMI/TRATTAMENTI

Le più comuni indicazioni da seguire prima di sottoporsi ad un esame strumentale, ad una visita o ad un prelievo (venoso/ tampone) e le modalità di raccolta dei materiali biologici sono riportati nel "Vademecum Medisport Center" consultabile dietro richiesta al desk front-office. Per ulteriori informazioni riguardanti casi specifici, fare riferimento al personale sanitario o al proprio Medico Curante. A titolo esemplificativo vengono riportate le indicazioni per le condizioni di prelievo per le analisi più frequentemente richieste:

Prelievo di sangue venoso: non modificare le proprie abitudini alimentari il giorno prima del prelievo. Il prelievo si esegue consuetamente nelle prime ore della mattina in quanto per alcuni esami occorre il digiuno (7-8 ore). Questo è strettamente necessario nel caso della valutazione di trigliceridi in soggetti con metabolismo particolarmente rallentato (consigliato in questo caso anche 14 ore), colesterolo frazionato, glicemia, insulina, amilasi ed acidi biliari. Nel digiuno, astenersi dall'assumere anche caffè, tè, latte od altre bevande, fatta eccezione per l'acqua naturale. Nelle 12 ore prima del prelievo evitare di sostenere sforzi fisici intensi, fumare, assumere alcoolici e farmaci, ad eccezione di quelli prescritti dal medico ed assunti abitualmente od assolutamente necessari. L'eccessivo digiuno, oltre 24 ore, è da evitare per la conseguente alterazione di alcuni parametri essenziali. Il prelievo è un atto medico, veloce, generalmente indolore e sicuro quando è eseguito da mani esperte e su pazienti sereni e disponibili. Tuttavia, essendo un atto invasivo di "micro-chirurgia" è possibile che raramente si verifichino lievi complicanze (ematomi, versamenti profondi ecc.) se il paziente non segue le direttive impartite dal personale preposto. In tal caso deve essere immediatamente contattato il personale medico/paramedico del laboratorio per le cure del caso.

Ecocolor doppler addominale arterioso e/o venoso: La sera prima dell'esame, occorre eseguire un clistere da acquistare in farmacia. È necessario digiunare nelle 8 ore precedenti l'esame. Questo perché i vasi addominali sono posti nelle vicinanze dell'intestino che, se non vuoto e privo d'aria, può impedire la giusta visione sullo schermo dell'apparecchio ecografico. Il paziente non deve fare uso di creme, oli o gel per il corpo per almeno una settimana prima della visita. Ricordarsi sempre di portare con sé i precedenti esami effettuati e tutta la documentazione clinica.

Elettrocardiogramma da sforzo o cicloergometro: L'esecuzione del "test ergometro" (o "prova da sforzo" o "elettrocardiogramma da sforzo al cicloergometro") richiede da parte del Paziente l'osservanza di alcune norme di comportamento riportate qui di seguito:

- presentarsi a digiuno da almeno 3 ore;
- non fumare da almeno 3 ore prima;
- non assumere nelle 3-4 ore precedenti caffè o bevande contenenti caffeina;
- non praticare sport o attività fisicamente impegnative nelle 4-5 ore antecedenti;

Poliambulatorio Medisport Center s.r.l.	CARTA DEI SERVIZI	All.04-P02 Pag. 20 di 23	
		Rev.	00

- chiedere al medico prescrivente se bisogna sospendere i farmaci assunti con particolare riguardo a: beta bloccanti (Tenormin, Congescor, Dilatrend, Lobivon...), nitrati (cerotti a base di Trinitina, Topnitro, Minitran, Epinitril, Ismo, Monocinque...), ivabradina (Procoralan, Corlentor);
- assumere regolarmente la terapia per l'ipertensione;
- presentarsi con una tenuta comoda;
- gli uomini con petto villosi saranno depilati ove necessario (possono anche provvedere autonomamente a radere il petto in anticipo);
- in caso di dolore al petto nelle ultime 48 ore potrebbe non essere possibile praticare il test;
- verificare la capacità di pedalare soprattutto nei portatori di protesi al ginocchio o all'anca.

Al momento dell'esame il Paziente deve recare in visione al Medico Specialista gli esami effettuati in precedenza utili per la valutazione del caso in esame anche in termini di evoluzione nel tempo.

TUTELA AL CITTADINO

La funzione relativa alla tutela dell'utente è anche del desk/addetta alla segreteria che attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami e ne garantisce la trasmissione alla Direzione per decisione in merito. **COME SEGNALARE RECLAMI / SUGGERIMENTI/ ELOGI** Gli utenti e/o i loro familiari, possono presentare reclamo scritto e/o verbale (presso il desk di segreteria) a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni; possono segnalare eventuali suggerimenti, proposte e consigli finalizzati al miglioramento delle stesse o elogi, indirizzandoli al desk della struttura tramite e-mail info@flexorlab.it o direttamente lasciandoli nell'apposito box posto all'ingresso di Medisport Center Ricevute le segnalazioni e i reclami, presentati, si provvede a fornire una risposta scritta entro 15 giorni.

PRIVACY

Medisport Center ha adeguato sia il proprio sistema informatico che cartaceo alle norme contenute nel Reg. UE 2016/679 "Regolamento generale sulla protezione dei dati" GDPR (successivo al "Codice Privacy" D.Lgs 196/03). Questo regolamento si propone di tutelare il diritto alla riservatezza dei dati personali, per evitare che un loro uso scorretto possa danneggiare o ledere i diritti, le libertà fondamentali e la dignità delle persone interessate. L'indirizzo e-mail di Medisport Center Titolare del trattamento dei dati personali raccolti in persona del suo legale rappresentante è info@medisportcenter.it. Il DPO a cui i pazienti si possono rivolgere per tutte le questioni relative al trattamento dei loro dati personali e all'esercizio dei loro diritti derivanti Reg. UE 2016/679 è

STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

Lo scopo principe di Medisport Center è di identificare e soddisfare le esigenze e le attese dei propri utenti e di tutte le parti interessate al fine di ottenere vantaggi competitivi e di rendere i servizi svolti efficaci ed efficienti. Medisport Center garantisce la tutela nei confronti dell'utente attraverso processi per l'accoglimento e la definizione dei reclami, di verifica degli impegni e di standard di qualità. Tali processi sono finalizzati ad un costante adeguamento dell'organizzazione, al fine di perseguire il miglioramento continuo.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

AREA	CARATTERISTICA
Aspetti legati all'organizzazione sanitaria	• Utilizzo di linee guida e protocolli riconosciuti e validati da società scientifiche e/o enti riconosciuti; • procedure di lavoro standardizzate per gli operatori sanitari; • consegna referto immediato per le visite specialistiche ed ecografie • consegna immediata certificato agonistico e/o non agonistico • consegna referto per esami di laboratorio dalle 24 alle 72 ore ad eccezione di indagini più complesse in ambito endocrinologico, genetico con un tempo che può variare da 7 a 10 gg
Aspetti legati alla prestazione sanitaria	• somministrazione, ove previsto, di adeguati consensi informati; • informazione puntuale al cliente delle caratteristiche della prestazione in sede di anamnesi iniziale, ove prevista • rispetto del regolamento UE 679/16 e s.m.i.
Aspetti legati alle apparecchiature	• rispetto delle manutenzioni ordinarie delle apparecchiature; • rispetto dei controlli obbligatori per legge in merito alle verifiche di messa a terra, degli estintori e di tutto quanto previsto dalla normativa applicabile; • controllo puntuale delle manutenzioni straordinarie delle apparecchiature al fine della verifica dello stato di obsolescenza delle stesse; • continuo adeguamento tecnologico delle attrezzature per garantire un servizio sempre più efficiente al cliente
Aspetti legati alla soddisfazione del cliente	• tempi di risposta ai reclami entro una settimana dall'avvenuta conoscenza degli stessi; • somministrazione di questionari di soddisfazione del cliente e monitoraggio dei valori emersi al fine di attuare eventuali azioni correttive; • dall'analisi anno 2023 è emerso un grado di soddisfazione del cliente molto elevata (il 98,0% dei giudizi formulati dai clienti sono stati superiori alla sufficienza).
Aspetti legati al personale	• predisposizione di piani di formazione annuali al personale sanitario e amministrativo; • formazione continua del personale sanitario con rilascio crediti ECM;
Aspetti legati alle esigenze ambientali	• rispetto della legislazione vigente in materia di sicurezza negli ambienti di lavoro; • rispondenza ai requisiti strutturali descritti dal DPR 14/01/97 e s.m.i;

Aspetti legati alla soddisfazione dell'utente e della famiglia	• Tempi di risposta ai reclami entro 15 giorni dalla loro rilevazione. • % questionari positivi per la valutazione della soddisfazione clienti > 90%
Aspetti legati al personale e professionisti operanti nella Struttura	• Conformità ai requisiti minimi previsti dagli standard della Regione Umbria. • Conformità alla normativa rispetto ai crediti ECM da maturare. • Rispetto del regolamento interno e disciplinare della Struttura.
Aspetti legati all'ambiente di lavoro e tecnologie	• Rispetto della legislazione vigente in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro. • Rispetto delle manutenzioni ordinarie e puntuale gestione delle manutenzioni straordinarie delle attrezzature e degli automezzi.

Aspetti legati all'organizzazione sanitaria

- procedure di lavoro standardizzate per gli operatori sanitari;
- Visite specialistiche:

PRESTAZIONE	Tempo di Attesa per esecuzione esame	Tempo di attesa consegna referti
VISITE SPECIALISTICHE	7 giorni	Immediato
PRELIEVO	24h a 72h	consegna referti 2 giorni dipende da esame
FISIOTERAPIA	1 giorno	

- Informazione e umanizzazione

RECLAMI/DISSERVIZI	Tempo di Attesa per esecuzione prestazione
Tempo massimo di risposta scritta ai reclami	MAX 15 giorni

Gli impegni vengono monitorati attraverso le verifiche ispettive interne, i controlli periodici effettuati dal Direttore Sanitario, il monitoraggio degli indicatori e degli obiettivi in sede di riesame della direzione e l'applicazione sistematica della documentazione predisposta per la gestione del sistema di gestione interno

PRECAUZIONI PER PREVENIRE INFEZIONI A TRASMISSIONE INTERPERSONALE

Medisport Center mette in atto le precauzioni standard secondo le "Linee guida di prevenzione della trasmissione delle infezioni nell'ambito sanitario", ovvero adotta misure per l'assistenza di tutti gli utenti indipendentemente dalla diagnosi o dal presunto stato infettivo dello stesso. Le precauzioni standard comprendono: le misure barriera (quali Dispositivi di Protezione Individuali secondo il D.Lgs. 81/08),

Poliambulatorio Medisport Center s.r.l.	CARTA DEI SERVIZI	All.04-P02 Pag. 23 di 23	
		Rev.	00

l'igiene delle mani, l'adozione di pratiche sicure per la prevenzione dell'esposizione degli operatori sanitari a patogeni, le procedure di sanificazione ambientale, la gestione dei dispositivi medici, il trattamento dei rifiuti. La procedura definita da Medisport Center è conosciuta e applicata da tutto il personale sanitario e dagli operatori. Durante l'emergenza sanitaria Covid-19 Medisport Center ha adottato i dispositivi e procedure di sicurezza previste dai DPCM vigenti.

Perugia, 16 Luglio 2025

La Direzione