



# Carta dei Servizi

Via Zara n. 2 Ponzano Magra (SP)

Via F.lli Rosselli n. 24-26 La Spezia

Via Panciatichi n. 22/4-22/5 Firenze

Viale Pozzoli snc Santo Stefano di Magra (SP)

L'azienda C.M.D. S.r.l. ha ottenuto dal CSQ la Certificazione di Qualità secondo la norma UNI ENI ISO 9001:2015 per le sedi di Ponzano Magra (SP) e Santo Stefano di Magra (SP).

## INDICE

### 1. Il CMD

- ✓ missione, visione e valori aziendali
- ✓ organigramma di staff
- ✓ l'ubicazione e la struttura
- ✓ orari di apertura al pubblico
- ✓ le prestazioni sanitarie offerte

### 2. I servizi per l'Utenza

- ✓ le prenotazioni
- ✓ le accettazioni
- ✓ le refertazioni
- ✓ le convenzioni sanitarie
- ✓ qualità del servizio
- ✓ valutazione del cliente

### 3. La carta dei Servizi

- ✓ significato e funzione
- ✓ la carta dei servizi
- ✓ i principi fondamentali
- ✓ i diritti e i doveri dei Cittadini Utenti

## 1. IL CMD

### ❖ *Missione*

Garantire la tutela del diritto alla salute offrendo un servizio di qualità teso a consentire sia la massima soddisfazione dell'utente che la cura del paziente.

In particolare consentire l'individuazione di alterazioni dell'organismo mediante indagini cliniche e strumentali, effettuate attraverso l'uso di attrezzatura avanzata, al fine di permettere ai medici la diagnosi e la cura precoce delle malattie dei pazienti, qualsiasi ne sia la causa.

La Direzione si impegna ad offrire un servizio sempre rispondente alle aspettative della clientela attraverso il continuo miglioramento del servizio e della strumentazione utilizzata, anche al fine di poter supportare e soddisfare adeguatamente l'impegno assunto nei confronti del SSN per il quale il centro svolge attività in regime di accreditamento.

### ❖ *Visione*

Nel panorama degli erogatori di servizi sanitari pubblici e privati del territorio, essere identificata dalle istituzioni e dalla popolazione come una struttura sanitaria di riferimento, regolarmente autorizzata, professionalmente qualificata e riconosciuta per offrire servizi di qualità, rispondenti ai valori aziendali adottati, alle normative vigenti ed alle aspettative dei clienti. Intenzione della Direzione è quella di porre la massima attenzione ai bisogni assistenziali della popolazione, valutando, quando ne ricorrano i presupposti e le condizioni, l'attivazione di nuovi servizi volti a soddisfare dette necessità.

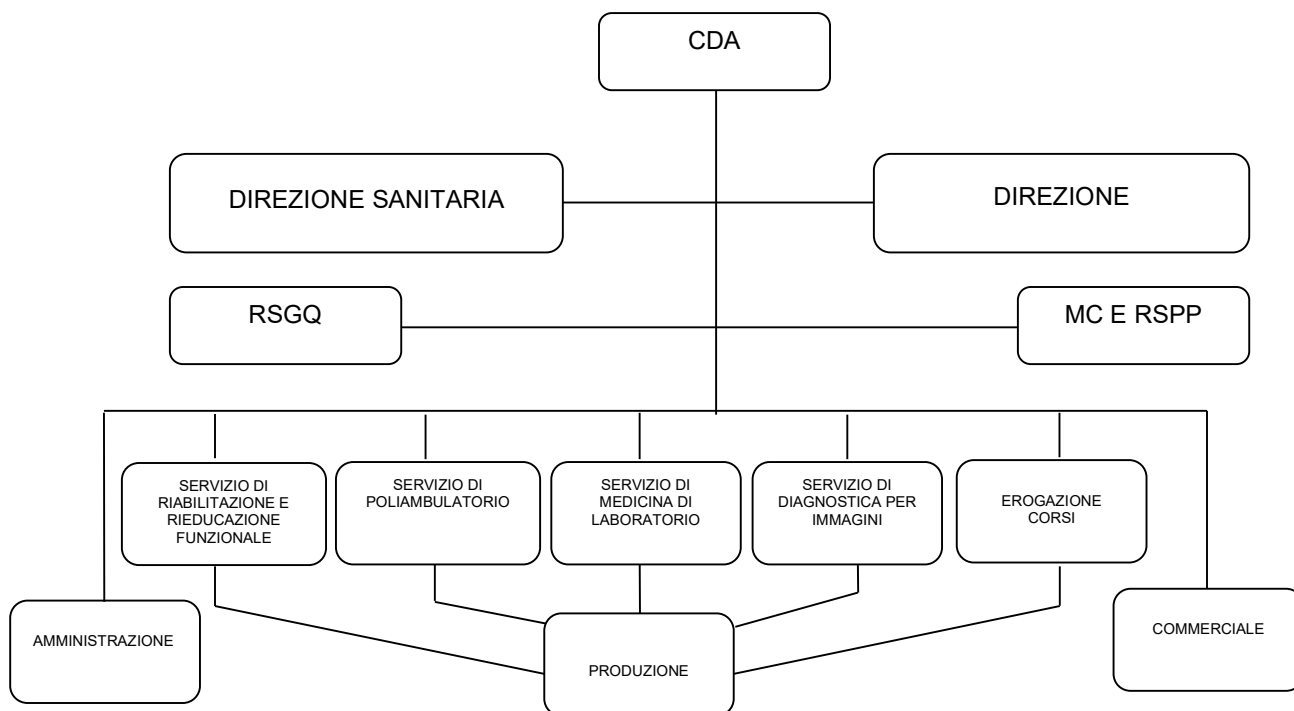
### ❖ *Valori aziendali*

La politica aziendale è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del "servizio reso alla persona" sia per quanto concerne l'organizzazione, la strumentazione e l'operatività del presidio. I valori aziendali che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati: professionalità, disponibilità e responsabilizzazione del personale, efficienza ed efficacia organizzativa, coinvolgimento dell'utente. I principi fondamentali e le caratteristiche di qualità del servizio sono descritte nella "Carta dei Servizi", predisposta dalla Direzione, resa disponibile al pubblico e comunicata a tutto il personale ed ai collaboratori interni, e costituiscono l'impegno assunto per mantenere attivo e migliorare il sistema di qualità adottato attraverso:

- l'impiego di risorse adeguate;
- la definizione della Politica aziendale e degli obiettivi;
- la formazione del personale e la diffusione della cultura della qualità;
- la comunicazione interna sull'importanza dell'attenzione alle esigenze ed alle aspettative dei clienti e del rispetto delle norme di osservanza obbligatoria;
- la valutazione periodica del Sistema.

❖ **Organigramma di Staff**

Per l'erogazione dei servizi diagnostici il C.M.D. si avvale di uno staff qualificato di operatori sanitari e non. L'organigramma funzionale può essere sinteticamente così raffigurato:



**SEDE DI PONZANO MAGRA (SP)****❖ L'ubicazione e la Struttura**

Ubicato vicino alla fermata dei bus, a 10 minuti dalla stazione, il Centro è facilmente raggiungibile con qualsiasi mezzo e privo di barriera architettonica.

I locali sono stati concepiti ed arredati in modo funzionale ed accogliente, al fine di rendere meno "asettici" gli ambienti, sia nella sala d'attesa che nelle sale di diagnostica. La destinazione d'uso degli stessi è indicata dalla segnaletica interna e dalle piantine esposte nei vari locali.

**❖ Orari di apertura al pubblico**

Orari di apertura al pubblico:	dal lunedì al venerdì	07.30 – 13.00 e 14.00 – 19.30
	sabato	08.00 – 12.00
Orario per prelievi	dal lunedì al venerdì	07.30 – 09.30
	sabato	08.00 – 09.30

**❖ Le prestazioni sanitarie offerte****Medicina di Laboratorio***Direttore Sanitario*

Dr.ssa Fiamma Rollandi

Esecuzione di analisi: chimico clinica, ematologia, coagulazione, tossicologia, esame urine, sierologia e batteriologia, biologia molecolare. Preparazione e somministrazioni di PRP (plasma arricchito di piastrine).

**Laboratorio di Biologia Molecolare:** esami di infettivologia eseguiti con tecniche di biologia molecolare; specifiche Tampone Molecolare Covid 19: dal tampone nasofaringeo e orofaringeo viene effettuata l'estrazione di acidi nucleici per la ricerca dell'RNA virale mediante Reverse Real-TimePCR (rRT-PCR).

**Analisi Ambientali***Responsabile*

Dr.ssa Vanessa Tasso

Esecuzione di analisi microbiologiche per la ricerca e quantificazione di legionella. Il laboratorio è certificato Accredia UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018.

**Diagnostica per Immagine***Direttore Sanitario*

Dr. Massimo Rossini

Esecuzione di esami di radiologia tradizionale, ecografie, ecocolordoppler e risonanza magnetica articolare.

**Poliambulatorio***Direttore Sanitario*

Dr. Vanni Sagramoni

Esecuzione di visite specialistiche: agopuntura, allergologia, angiologia, cardiologia, chirurgia generale, dermatologia, endocrinologia, dietistica, immunologia ed ematologia, medicina del lavoro, medicina interna, medicina subacquea, nefrologia, neuropsichiatria infantile, oculistica, ortopedia, pediatria, pneumologia, podologia, proctologia, psicologia e psicoterapia, reumatologia, urologia.

**Riabilitazione e Rieducazione Funzionale***Direttore Sanitario*

Dr. Stefano Bondi

*Fisioterapia:* trattamenti fisioterapici, massaggi terapeutici, trattamento della fascia muscolare, massaggio sportivo, tecniche di linfodrenanti manuale, linfodrenaggio manuale rieducazione posturale globale (RPG back school), tecniche McKenzie meziere, trattamenti per alterazioni posturali (scoliosi, cifosi, iperlordosi, varismo, valgismo), kinesotaping, bendaggi funzionali elastico adesivi, taping anaelastici, riabilitazione pavimento pelvico.

*Terapie fisiche:* laser terapia ad alta potenza, tecar terapia capacitiva e resistiva, ultrasuoni, elettrostimolazioni wireless, elettrostimolazione funzionale (FES), elettroterapia antalgica (TENS), tecniche osteopatiche viscerali strutturali, cranio sacrali, onde d'urto focalizzate

*Riabilitazione:* prevenzione e cura del mal di schiena, rieducazione motoria, riabilitazione neuromotoria, riabilitazione per disturbi dell'equilibrio e prevenzione delle cadute, attività fisica adattata (piccoli gruppi di bassa e media disabilità).

Il C.M.D. S.r.l. organizza inoltre Corsi di Formazione in materia di Primo Soccorso.

**SEDE DI VIA F.LLI ROSSELLI 24-26 LA SPEZIA****❖ L'ubicazione e la Struttura**

Ubicata nel centro storico di La Spezia, Via F.lli Rosselli 24-26, il Centro è facilmente raggiungibile con qualunque mezzo.

I locali sono concepiti ed arredati in modo funzionale ed accogliente, sia nella sala d'attesa che nelle sale di diagnostica e privi di barriere architettoniche. Vi si effettuano prelievi, visite specialistiche ed ecografie, prestazioni di riabilitazione e rieducazione funzionale.

**❖ Orari di apertura al pubblico**

Orari di apertura al pubblico:	dal lunedì al venerdì	07.30 – 12.30 / 14.30 – 19.30
	il sabato	07.30 – 12.30
Orario per prelievi	dal lunedì al venerdì	07.30 – 09.30
	il sabato	07.30 – 10.00

**❖ Le prestazioni sanitarie offerte****Medicina di Laboratorio***Direttore Sanitario*

Dr.ssa Fiamma Rollandi

Esecuzione di analisi: chimico clinica, ematologia, coagulazione, tossicologia, esame urine, sierologia e batteriologia, biologia molecolare. Preparazione e somministrazioni di PRP (plasma arricchito di piastrine).

**Laboratorio di Biologia Molecolare:** esami di infettivologia eseguiti con tecniche di biologia molecolare; specifiche Tampone Molecolare Covid 19: dal tampone nasofaringeo e orofaringeo viene effettuata l'estrazione di acidi nucleici per la ricerca dell'RNA virale mediante Reverse Real-TimePCR (rRT-PCR).

**Analisi Ambientali***Responsabile*

Dr.ssa Vanessa Tasso

Esecuzione di analisi microbiologiche per la ricerca e quantificazione di legionella. Il laboratorio è certificato Accredia UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018.

**Diagnostica per Immagini***Direttore Sanitario*

Dr. Massimo Rossini

Esecuzione di ecografie, ecocolordoppler e ecocardiografie pediatriche e neonatali.

**Poliambulatorio***Direttore Sanitario*

Dr. Vanni Sagramoni

*Vice Direttore Sanitario*

Dr. A. Motto

Esecuzione di visite specialistiche: agopuntura, allergologia, cardiologia, dietistica, neuropsichiatria infantile, ortopedia, ostetricia, podologia, rinnovo porto d'armi.

**Riabilitazione e rieducazione funzionale***Direttore Sanitario*

Dr. Stefano Bondi

*Fisioterapia:* trattamenti fisioterapici, massaggi terapeutici, trattamento della fascia muscolare, massaggio sportivo, tecniche di linfodrenanti manuale, linfodrenaggio manuale rieducazione posturale globale (RPG back school), tecniche McKenzie meziere, trattamenti per alterazioni posturali (scoliosi, cifosi, iperlordosi, varismo, valgismo), kinesotaping, bendaggi funzionali elastico adesivi, taping anaelastici, riabilitazione pavimento pelvico.

*Terapie fisiche:* laser terapia ad alta potenza, tecar terapia capacitiva e resistiva, ultrasuoni, elettrostimolazioni wireless, elettrostimolazione funzionale (FES), elettroterapia antalgica (TENS), tecniche osteopatiche viscerali strutturali, cranio sacrali.

*Riabilitazione:* prevenzione e cura del mal di schiena, rieducazione motoria, riabilitazione neuromotoria, riabilitazione per disturbi dell'equilibrio e prevenzione delle cadute, attività fisica adattata (piccoli gruppi di bassa e media disabilità).



**SEDE DI VIALE POZZOLI SNC SANTO STEFANO DI MAGRA (SP)****❖ L'ubicazione e la Struttura**

Sede di nuova costituzione ubicata a Santo Stefano Magra (SP) al piano terra di un complesso commerciale sito nell'area antistante il Centro Commerciale "La Fabbrica". Tale sede è suddivisa in 2 unità: da una parte il poliambulatorio e, dall'altra, il laboratorio analisi cliniche e ambientali.

Il poliambulatorio comprende 5 ambulatori oltre al punto prelievo e agli altri spazi dedicati all'attività lavorativa e all'accoglienza dei pazienti/lavoratori.

**❖ Orari di apertura al pubblico**

Ambulatori:	dal lunedì al venerdì	07.30 – 13.00 / 14.00 – 16.00
Punto prelievi	dal lunedì al venerdì	07.30 – 09.30

**❖ Le prestazioni sanitarie offerte****Medicina di Laboratorio***Direttore Sanitario*

Dr.ssa Fiamma Rollandi

Esecuzione di analisi: chimico clinica, ematologia, coagulazione, tossicologia, esame urine, sierologia e batteriologia, biologia molecolare. Preparazione e somministrazioni di PRP (plasma arricchito di piastrine).

**Laboratorio di Biologia Molecolare:** esami di infettivologia eseguiti con tecniche di biologia molecolare; specifiche Tampone Molecolare Covid 19: dal tampone nasofaringeo e orofaringeo viene effettuata l'estrazione di acidi nucleici per la ricerca dell'RNA virale mediante Reverse Real-TimePCR (rRT-PCR).

**Analisi Ambientali***Responsabile*

Dr.ssa Vanessa Tasso

Esecuzione di analisi microbiologiche per la ricerca e quantificazione di legionella. Il laboratorio è certificato Accredia UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018.

**Poliambulatorio***Direttore Sanitario*

Dr. Andrea Sagramoni

Esecuzione di visite specialistiche: medicina del lavoro.

**SEDE DI VIA PANCIATICHI 22 FIRENZE****❖ L'ubicazione e la Struttura**

Sede di recente apertura ubicata nella zona di Rifredi, facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici. I locali sono concepiti ed arredati in modo funzionale ed accogliente, sia nella sala d'attesa che nelle sale di diagnostica, e privi di barriere architettoniche. Vi si effettuano prelievi ematici, visite di medicina del lavoro ed esami strumentali e visite specialistiche.

**❖ Orari di apertura al pubblico**

Orari di apertura al pubblico:	dal lunedì al venerdì	07.30 – 13.00	14.00 – 18.00
	sabato	07.30-10.30	

Orario per prelievi	dal lunedì al sabato	07.30 – 10.30
---------------------	----------------------	---------------

**❖ Le prestazioni sanitarie offerte****Medicina di Laboratorio***Direttore Sanitario*

Dr.ssa Fiamma Rollandi

Esecuzione di analisi: chimico clinica, ematologia, coagulazione, tossicologia, esame urine, sierologia e batteriologia, biologia molecolare. Preparazione e somministrazioni di PRP (plasma arricchito di piastrine).

**Laboratorio di Biologia Molecolare:** esami di infettivologia eseguiti con tecniche di biologia molecolare; specifiche Tampone Molecolare Covid 19: dal tampone nasofaringeo e orofaringeo viene effettuata l'estrazione di acidi nucleici per la ricerca dell'RNA virale mediante Reverse Real-TimePCR (rRT-PCR).

**Analisi Ambientali***Responsabile*

Dr.ssa Vanessa Tasso

Esecuzione di analisi microbiologiche per la ricerca e quantificazione di legionella. Il laboratorio è certificato Accredia UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018.

**Ambulatori***Direttore Sanitario*

Dr. Pietro Cassano

Esecuzione di visite specialistiche: cardiologia, chirurgia plastica e ricostruttiva, fisiatrica, internistica, medicina del lavoro, ortopedica.

Esecuzione di elettrocardiogrammi, ecografie, ecocolordoppler, audiometrie e spirometrie.

Esecuzione di trattamenti fisioterapici e osteopatici.

## 2. I Servizi per l'Utenza

### ❖ *Le prenotazioni*

Le prestazioni sanitarie offerte dal Laboratorio di analisi sono fruibili anche senza prenotazione (non ci sono quindi lista di attesa).

Per usufruire delle prestazioni sanitarie del poliambulatorio è necessaria la prenotazione che può avvenire di persona direttamente presso il centro, telefonicamente o via mail. In ogni caso i dati richiesti sono di carattere anagrafico (nome e cognome e telefono) e sanitario (tipo di prestazione richiesta). Viene inoltre richiesto al paziente di portare eventuali esami diagnostici effettuati precedentemente.

Radiografie, ecografie, ecocolordoppler, visite cardiologiche e ortopediche sono prenotabili anche attraverso il CUP ASL 5 "Spezzino".

Le prestazioni richieste in regime di urgenza non richiedono la prenotazione ma vengono inserite appena possibile nel piano di lavoro della giornata. Le eventuali liste di attesa sono formate e gestite seguendo l'ordine cronologico delle prenotazioni.

In epoca COVID le prestazioni sanitarie sono erogate esclusivamente su prenotazione. L'accesso è consentito esclusivamente al paziente salvo casi particolari (es. disabili, anziani e minorenni) con mascherina correttamente indossata, igienizzazione delle mani e triage negativo.

### ❖ *Le accettazioni*

I principali servizi offerti dal personale di reception sono:

- informazioni generali sul servizio
- prenotazione prestazioni
- riscossione fatture
- informazione sulle convenzioni sanitarie e sulle relative modalità di fruizione

### ❖ *Le refertazioni*

Al momento della prenotazione il Cliente è informato sui tempi di consegna dei referti relativi alle prestazioni sanitarie richieste che indicativamente sono quantificati in uno/due giorni dall'effettuazione dell'esame. Il tempo di rilascio del referto dipende comunque dal tipo di prestazione richiesta.

I risultati delle analisi di laboratorio standard sono resi disponibili in 1 giorno, mentre tutti gli altri esami di laboratorio sono rilasciati calcolando i tempi necessari all'esecuzione delle analisi.

I referti delle ecografie sono consegnati al termine dell'esame, quelli riferiti agli esami radiologici entro 24 ore mentre i referti delle risonanze magnetiche entro quattro giorni.

I tempi di consegna sono registrati nel nostro gestionale e dichiarati al paziente al momento della prenotazione.

Per la Medicina di Laboratorio, qualora i referti evidenzino dati al di fuori dei valori di riferimento in modo allarmante, il Direttore di Laboratorio provvederà a contattare immediatamente il Medico inviante. Il Responsabile di Laboratorio rimane a disposizione dei pazienti, durante l'orario di apertura, per svolgere eventuale attività di consulenza/interpretazione dei risultati delle analisi richiesta dagli utenti.

Il Centro dispone della possibilità di ritiro referti di Medicina di Laboratorio via web. Gli esami genetici e HIV sono effettuati dietro consenso specifico e consegnati di persona al paziente interessato.

Eventuali richieste di copie dei referti vengono rilasciate previo parere del D.S. entro tre giorni dalla richiesta.

#### ❖ **Le convenzioni sanitarie**

I presidi sanitari di Ponzano Magra (SP) e La Spezia sono accreditati con la Regione.

La sede di Ponzano Magra è convenzionata SSN per visite cardiologiche, ortopediche, trattamenti fisioterapici, ecografie, ecocolordoppler oltre a radiografie e RM articolari.

La sede di La Spezia è convenzionata SSN per ecografie, ecocolordoppler e fisioterapia.

Sono inoltre convenzionati con i seguenti Enti Assicurativi e Casse Mutualistiche private:

- Allianz: visite specialistiche, diagnostica per immagini e check up sanitari
- Aon Advisory and solution: visite specialistiche, diagnostica per immagini e analisi cliniche
- Assidai: visite specialistiche, diagnostica per immagini e analisi cliniche
- Axa Assicurazioni: visite specialistiche, diagnostica per immagini, analisi cliniche e check up sanitari
- Blue Assistance: visite specialistiche, diagnostica per immagini, analisi cliniche e check up sanitari
- Camera di Commercio La Spezia: visite specialistiche, diagnostica per immagini, analisi cliniche e check up sanitari
- Casagit: visite specialistiche, diagnostica per immagini, analisi cliniche e check up sanitari
- CASPIE: visite specialistiche, diagnostica per immagini, analisi cliniche e check up sanitari
- Comune di Santo Stefano di Magra: visite specialistiche
- Confagricoltura: visite specialistiche, diagnostica per immagini, analisi cliniche e check up sanitari
- Confartigianato: visite specialistiche, diagnostica per immagini, analisi cliniche e check up sanitari
- Confedilizia: visite specialistiche, diagnostica per immagini, analisi cliniche e check up sanitari
- Confindustria La Spezia: visite specialistiche, diagnostica per immagini, analisi cliniche e check up sanitari
- Consorzio MU.SA.: visite specialistiche e diagnostica per immagini
- Day Medical: visite specialistiche, diagnostica per immagini e check up sanitari

- Dogane: visite specialistiche, diagnostica per immagini, analisi cliniche e check up sanitari
- Edenred Welfare: visite specialistiche, diagnostica per immagini, analisi cliniche
- Fada: check up sanitari
- Fasi: visite specialistiche, diagnostica per immagini, analisi cliniche e check up sanitari
- Faschim: visite specialistiche e diagnostica per immagini
- FASDAC: visite specialistiche, diagnostica per immagini, analisi cliniche e check up sanitari
- Fidae: visite specialistiche, diagnostica per immagini, analisi cliniche e check up sanitari
- Forze Armate Difesa: visite specialistiche, diagnostica per immagini, analisi cliniche
- Generali: visite specialistiche, diagnostica per immagini, analisi cliniche e check up sanitari
- INPS: check up sanitari
- La Spezia Container Terminal: visite specialistiche, diagnostica per immagini, analisi cliniche e check up sanitari
- Laviosa Group: visite specialistiche, diagnostica per immagini, analisi cliniche e check up sanitari
- Mapfree: visite specialistiche e diagnostica per immagini
- Medic4all: visite specialistiche e diagnostica per immagini
- Medicalbox: visite specialistiche e diagnostica per immagini
- Metasalute: visite specialistiche, diagnostica per immagini, analisi cliniche e check up sanitari
- Miglior Salute: visite specialistiche, diagnostica per immagini, analisi cliniche e check up sanitari
- Musa Cesare Pozzo: visite specialistiche e diagnostica per immagini
- Mutua Nuova Sanità: visite specialistiche e diagnostica per immagini
- MyRete: visite specialistiche e diagnostica per immagini
- Newmed: visite specialistiche e diagnostica per immagini
- Poste Italiane: visite specialistiche, diagnostica per immagini, analisi cliniche e check up sanitari
- Previmedical: visite specialistiche, diagnostica per immagini, analisi cliniche e check up sanitari
- Pro.ge.sa: visite specialistiche, diagnostica per immagini, analisi cliniche
- R.B.M.: visite specialistiche, diagnostica per immagini, analisi cliniche e check up sanitari
- Soluzioni Assicurative Sanitarie Srl: visite specialistiche, diagnostica per immagini, analisi cliniche
- Sara Assicurazioni Spa: visite specialistiche, diagnostica per immagini, analisi cliniche
- Sisalute: visite specialistiche, diagnostica per immagini, analisi cliniche e check up sanitari
- Termomeccanica: visite specialistiche, diagnostica per immagini, analisi cliniche e check up sanitari
- UISP: visite specialistiche e diagnostica per immagini
- UNISALUTE: visite specialistiche, diagnostica per immagini, analisi cliniche e check up sanitari

- Winalute: visite specialistiche e diagnostica per immagini

Documenti da esibire preferibilmente:

- richiesta del medico e tessera sanitaria quando si utilizza il servizio S.S.N.
- documento di identità e codice fiscale
- carta sanitaria di associazione a categoria (quando se ne dispone)

Gli utenti devono segnalare all'atto dell'accettazione la possibilità di usufruire di particolari forme di convenzione.

Il personale di accettazione è a vostra disposizione per informazioni aggiornate sulle convenzioni in essere e per i chiarimenti sulle relative modalità di utilizzo.

#### ❖ **La qualità del servizio**

La "cultura della qualità del servizio" è la filosofia di lavoro del presidio.

Questa si realizza nel mantenimento di ambienti accoglienti e confortevoli, nella pulizia ed igiene dei locali, nella cortesia del personale, nei controlli sulle forniture dei materiali sanitari, nella manutenzione programmata delle attrezzature, nell'aggiornamento dei collaboratori, nell'organizzazione interna del lavoro.

#### ❖ **La valutazione del Cliente**

Nell'ottica del miglioramento continuo della qualità il Centro ha necessità di conoscere le aspettative e le esigenze della propria Clientela. Per far ciò ha predisposto un apposito questionario informativo anonimo (periodicamente analizzato dalla Direzione) nel quale il Cliente può esprimere liberamente le osservazioni od i suggerimenti che riterrà utili.

Ogni segnalazione viene immediatamente registrata ed analizzata dall'Amministratore e dal Direttore Sanitario che provvederanno a prendere gli opportuni provvedimenti del caso.

Causa COVID non è stato possibile somministrare i questionari di valutazione. La valutazione è stata comunque monitorata mediante altri indicatori (reclami, non conformità, encomi e statistiche fatturato).

### **La Carta dei Servizi**

#### ❖ **Significato e funzione**

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", individua:

- i principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi ed i cittadini
- i relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi.

CMD Centro Medico • [www.cmdcentromedico.it](http://www.cmdcentromedico.it) • [info@cmdcentromedico.it](mailto:info@cmdcentromedico.it)



**Ponzano Magra**  
Via Zara 2 - 19035 (SP)  
+39 0187 632280  
[prenotazioni@cmdcentromedico.it](mailto:prenotazioni@cmdcentromedico.it)

**Santo Stefano di Magra**  
Via Pozzoli snc - 19037 (SP)  
+39 0187 632280  
[prenotazioni@cmdcentromedico.it](mailto:prenotazioni@cmdcentromedico.it)

**La Spezia**  
Via Fratelli Rosselli 24/26 - 19121 (SP)  
+39 0187 632280  
[prenotazioni.spezia@cmdcentromedico.it](mailto:prenotazioni.spezia@cmdcentromedico.it)

**Firenze**  
Via Panciatici 22/4 - 22/5 • 50127 (FI)  
+39 055 0208919  
[prenotazioni.firenze@cmdcentromedico.it](mailto:prenotazioni.firenze@cmdcentromedico.it)

L'insieme di questi provvedimenti costituisce la "carta dei servizi", che, in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione ed il controllo dei cittadini.

#### ❖ *La carta dei servizi*

In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/95 ed alle "Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95", la Struttura presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell'erogazione del servizio.

Per la realizzazione di questo obiettivo abbiamo provveduto a:

- pubblicizzare e verificare il grado di soddisfazione tra gli utenti, attraverso il modello dell'analisi partecipata della qualità (APQ)
- garantire al Cittadino azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard assicurati.

Questi sono solo i primi passi per la realizzazione del nostro progetto nel quale il Cittadino, con i suoi suggerimenti, reclami o osservazioni, riveste il ruolo di primo attore.

Pertanto, la Carta dei servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni.

#### *I Principi fondamentali*

I principi fondamentali che hanno ispirato la carta dei servizi sono:

**Eguaglianza ed imparzialità:** nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.

**Rispetto:** gli utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

**Continuità:** l'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è continua, regolare e senza interruzioni.

**Diritto di scelta:** l'Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle indagini diagnostiche o trattamenti proposti dai sanitari.

**Partecipazione:** la partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica, fornita dall'Utente, sulla qualità del servizio fruito.

**Efficienza ed efficacia:** il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni sanitarie sempre aggiornate dal punto di vista tecnico - scientifico e rispondenti alle aspettative della Clientela.

***I diritti e i doveri dei Cittadini-Utenti***

I diritti sotto riportati, dei quali garantiamo il rispetto, sono tra quelli indicati dal “Protocollo nazionale sul servizio sanitario per le nuove carte dei diritti del Cittadino”, approvati il 14/06/95 dal Movimento Federativo Democratico, su proposta del Tribunale per i diritti del Malato.

- a) **Diritto al tempo:** ogni Cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo.
- b) **Diritto all’informazione ed alla documentazione sanitaria:** ogni Cittadino ha diritto di ricevere le informazioni e la documentazione di cui necessita e ad entrare in possesso di tutti gli altri atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute.
- c) **Diritto alla sicurezza:** chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione ed a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture o dei servizi.
- d) **Diritto alla protezione:** la struttura sanitaria ha il dovere di proteggere ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in condizione di debolezza.
- e) **Diritto alla certezza:** ogni Cittadino ha diritto ad avere la certezza del trattamento appropriato ed a non essere vittima di conflitti professionali ed organizzativi.
- f) **Diritto alla fiducia:** ogni Cittadino ha diritto ad essere trattato come un soggetto degno di fiducia.
- g) **Diritto alla qualità:** ogni Cittadino ha diritto di trovare operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire, migliorare e comunque prendersi cura del suo stato di salute attraverso servizi di qualità.
- h) **Diritto alla differenza:** ognuno ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità data dall’età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione.
- i) **Diritto alla normalità:** ogni Cittadino ha diritto a farsi curare senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.
- j) **Diritto alla decisione:** il Cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e vita.
- k) **Diritto alla riparazione dei torti:** ogni Cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi ed in misura congrua.

La diretta partecipazione all’adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. Ottemperare ad un dovere vuol dire contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie erogate. Per questi motivi invitiamo i Clienti al rispetto di queste poche regole, affinché il nostro servizio sia sempre di alta qualità e possa soddisfare le esigenze di tutti.

- a) Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all’interno della struttura sanitaria.
- b) E’ opportuno evitare comportamenti che rechino disturbo o disagio agli operatori sanitari o agli altri utenti della struttura.



- c) Il Cittadino è tenuto al rispetto degli orari indicati per l'effettuazione delle prestazioni, comunicando tempestivamente l'eventuale impossibilità di recarsi all'appuntamento.
- d) Nei centri sanitari è vietato fumare. L'osservanza di tale disposizione è un atto di rispetto verso gli altri ed un sano stile di vita.
- e) Per evidenti ragioni di igiene e pulizia è vietato introdurre animali.

Il feedback dei nostri utenti è per noi fondamentale per migliorare la qualità del servizio, soddisfare le aspettative dei pazienti e valorizzare il nostro operato.

Se ha piacere di condividere con noi la Sua esperienza presso uno dei Centri CMD Centro Medico può inviare una mail a [gestionequalita@cmdcentromedico.it](mailto:gestionequalita@cmdcentromedico.it), diversamente compilare il modulo di reclamo presente nelle varie accettazioni e riporlo nell'apposita cassetta.

Ogni segnalazione verrà presa in carico dal servizio di Gestione Qualità ed eventuali suggerimenti e spunti di miglioramento saranno tenuti in considerazione per prossime iniziative/investimenti etc.

**MODULO SEGNALAZIONE UTENTI/RECLAMI**

Cognome e nome: .....  
Tel.: .....  
Città: ..... Cap .....  
Via: .....  
N°: .....

Quando è successo:

Che cosa è accaduto:

Suggerimenti:

Data \_\_\_\_\_

Il Dichiarante \_\_\_\_\_

Riservato all'Ufficio

Azioni immediate o future:

Accettazione del cliente della risoluzione proposta: SI'  (archiviato) NO  (apertura provvedimento correttivo)

Reclamo infondato SI'  (archiviato) NO  (da gestire)

Data \_\_\_\_\_

Firma RSGQ \_\_\_\_\_