



Carta dei Servizi CMPCU

Rev. 13 del 15-06-2023

Premessa

La Carta dei Servizi presenta l'insieme dei servizi erogati e degli impegni assunti nei confronti degli utenti da parte del Centro Medico Perugia Check Up, ed in particolare risponde all'esigenza di migliorare il rapporto tra cliente e organizzazione attraverso la comunicazione e la trasparenza. Gli elementi in essa contenuti sono orientati verso il cittadino-utente, fruitore delle prestazioni specialistiche ambulatoriali, ed in tal senso, la "carta dei servizi" rappresenta l'impegno da parte del Centro Medico Perugia Check Up a rispettare i prefissati standard di organizzazione e di qualità.

Questa carta dei servizi è stata realizzata secondo le indicazioni del Ministero della Salute:

- per gli aspetti legati al **"tempo"**:
giorni di attesa alla prestazione, orari e giorni di apertura, durata della prestazione;
- per gli aspetti legati alla **"semplicità dei percorsi"**:
prenotazione facilitata telefonica, per mail, tramite Sito; facilità di accesso e parcheggio privato, disponibilità del personale;
- per gli aspetti legati alla **"soddisfazione degli utenti"**:
verificata attraverso un Questionario specifico da compilare da parte dell'utente, i cui risultati costituiranno motivo di miglioramento continuo della struttura ed accogliendo segnalazioni o reclami ai quali seguiranno risposte adeguate e trasparenti;
- per gli aspetti legati alla **"privacy"**:
la presenza di ambienti che tutelino la riservatezza dei colloqui tra medico e paziente o parente, l'utilizzo dell'anonimato nell'accoglienza al paziente, la personalizzazione dei rapporti con gli operatori sanitari. Il diritto alla riservatezza comporta, da parte di tutti gli operatori, il dovere del segreto professionale o d'ufficio. Informazioni sullo stato di salute verranno date solo al paziente, ai suoi familiari o ad altre persone, solo previo consenso dell'interessato.

Presentazione

Il Centro Medico Perugia Check Up è una struttura sanitaria poliambulatoriale privata, operante dal 1988 al servizio di tutti i cittadini umbri e del centro Italia.

Il Centro Medico Perugia Check Up è comunque aperto a chiunque voglia usufruire dei suoi servizi.

Il Centro attua una politica della Qualità, attestata dall'Accreditamento Istituzionale N°12036 del 23-12-2009, rinnovato ogni tre anni e dalla Certificazione di Qualità per il Sistema di Gestione per la ISO 9001, N°12493 del 22-04-2008, rinnovata ogni tre anni e con visite annuali di sorveglianza.

Perugia Check Up ha un team di medici qualificati in grado di coprire la maggior parte delle specialità, sia mediche che chirurgiche. La presenza di competenze diverse rende possibile un'attività integrata di tipo interdisciplinare che è in grado di soddisfare tutte le esigenze sanitarie dei cittadini.

Il Centro Medico Perugia Check Up eroga i propri servizi sulla base dei seguenti **Principi Ispiratori**, in ottemperanza alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici":

Equaglianza

Eguaglianza dei diritti di tutti gli utenti, senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche. Sono, inoltre, predisposte particolari agevolazioni strutturali per i portatori di handicap.

Imparzialità

Tutti coloro che operano nel Centro Medico Perugia Check Up si sono impegnati a comportarsi verso gli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

Stabilità e regolarità di funzionamento di tutti i servizi offerti

Professionalità ed Efficienza Organizzativa

Garanzia di competenze professionali sia nel campo medico che chirurgico e di tecnologie idonee ed efficienza organizzativa attraverso l'attivazione di percorsi e di procedure gestionali in grado di garantire l'utilizzo ottimale delle risorse finanziarie ed umane.

Diritto all'Informazione

Da parte dei Medici specialisti relativamente all'informazione al cliente sulle terapie e sulle prescrizioni, sui possibili rischi ed effetti collaterali e sui risultati. L'utente ha diritto di accesso a tutte le informazioni che lo riguardano e che sono in possesso del Centro Medico Perugia Check Up, ha diritto ad avere informazioni sui costi delle prestazioni, le modalità di pagamento, gli orari, le modalità di prenotazione ed accettazione e sulla sicurezza dei suoi dati personali e sensibili (normativa sulla privacy, Regolamento UE 2016/679, detto GDPR General Data Protection Regulation REGOLAMENTO GENERALE SULLA PROTEZIONE DEI DATI).

Diritto alla privacy

La riservatezza dei dati personali e soprattutto sensibili è garantita dalle norme contenute nel codice per la privacy, il quale prevede che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e della libertà di ogni individuo, nonché della dignità di ciascuno con particolare riferimento alla riservatezza delle informazioni e della identità personale.

Il Centro Medico Perugia Check Up, in quanto titolare del trattamento dei dati, si impegna ad attuare tutte le misure utili a rispettare il codice per la privacy

Rispetto della persona

Tutto il personale è impegnato ad adottare comportamenti che non compromettano in alcun modo il rispetto dei clienti o che siano lesivi alla loro dignità

Sicurezza

Massima attenzione alla sicurezza dei clienti, per evitare il rischio di trasmissione di infezioni tra operatore e cliente e tra cliente e cliente. Sono disponibili gli adeguati dispositivi monouso, dispositivi di protezione individuale ed adeguate procedure di sanificazione e disinfezione.

Massima attenzione alla sicurezza dei Dati personali e sensibili attraverso 4 tipologie di backup, di cui uno asportabile, sul sistema informatico di gestione degli stessi

Trasparenza

Nelle modalità di erogazione delle prestazioni e nella disponibilità al confronto con strutture simili, nell'esplicazione degli obiettivi che la struttura si dà ogni anno, nella loro attuazione e nella diffusione dei risultati ottenuti

Diritto di Scelta

L'utente ha diritto di scelta tra i professionisti che operano nel Centro Medico nella stessa disciplina

Servizi offerti:**CARDIOLOGIA**

Grazie al nostro team di specialisti ed a strumentazioni all'avanguardia siamo in grado di offrire una consulenza dettagliata su tutte le patologie cardiologiche

Eseguiamo i seguenti esami di CARDIOLOGIA in tempi rapidi con i risultati in un tempo massimo di 48 ore:

Visita Cardiologica, Elettrocardiogramma Basale, Ecocardiogramma Mono-Bidimensionale Color Doppler, Elettrocardiogramma Dinamico secondo Holter, Monitoraggio della Pressione Arteriosa (Holter Pressorio)

In media 2 giorni d'attesa

CHIRURGIA

In Chirurgia ci occupiamo della diagnosi, prevenzione e terapia chirurgica delle malattie.

Le principali aree in cui operiamo sono:

CHIRURGIA VASCOLARE, ANGIOLOGIA, UROLOGIA e ANDROLOGIA.

In media 5 giorni d'attesa

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

In Diagnostica per immagini ci occupiamo di ecografie.

La principale area in cui operiamo è l'ECOGRAFIA di qualunque organo e/o apparato.

In media 5 giorni d'attesa

GASTROENTEROLOGIA

Grazie al nostro team di specialisti ed a strumentazioni all'avanguardia siamo in grado di offrire una valutazione clinica e strumentale delle principali malattie dell'apparato digerente.

Eseguiamo i seguenti esami di GASTROENTEROLOGIA in tempi rapidi: Esofagogastroduodenoscopia, Pancolonscopia

In media 5 giorni d'attesa

MEDICINA DEL LAVORO

Il Centro Medico Perugia Check Up è una Struttura Sanitaria autorizzata, che opera dal 1988 nel campo della prevenzione e cura del paziente in modo polivalente grazie all'interdisciplinarietà degli Specialisti.

Negli ultimi anni la Struttura ha posto particolare attenzione alla **sezione Medicina del Lavoro con il progetto “Salute e Sicurezza”** ed ha quindi formato un team di **Medici Coordinatori, Medici Competenti, Medici Specialisti, Infermieri Professionali**, a disposizione per una sempre più efficiente esecuzione della sorveglianza sanitaria aziendale.

Tutte le varie attività sono organizzate tramite un Gestionale di Sorveglianza Sanitaria, che garantisce alle Aziende gli adempimenti sanitari necessari per il rilascio del giudizio di idoneità alla mansione.

L'utilizzo di un sistema informatico specifico ci permette di avere sotto controllo in modo costante le scadenze, i report, i cambi mansione etc. Il Software permette inoltre di elaborare le limitazioni/prescrizioni in modo da codificarle ed intervenire successivamente sull'esposizione al rischio che emerge con maggiore frequenza. L'intervento mirato sull'esposizione al rischio consiste nello sviluppare dei progetti anche formativi per ogni azienda, avvalendosi di professionisti che provengono anche da altre realtà.

MEDICINA DELLO SPORT

La Medicina dello Sport si occupa dello sport e dell'esercizio fisico e consente di attivare un sistema di prevenzione delle principali patologie ad esso correlate.

I nostri specialisti eseguono valutazioni dell'idoneità all'attività sportiva amatoriale e/o agonistica, a seconda dell'impegno muscolare e cardio – respiratorio e il rilascio dello specifico certificato d'idoneità.

In media 5 giorni d'attesa

MEDICINA INTERNA

In Medicina Interna ci occupiamo della prevenzione, diagnosi e terapia non chirurgica delle malattie.

Le aree in cui il nostro team di specialisti opera con professionalità ed esperienza sono:

la REUMATOLOGIA, l'ENDOCRINOLOGIA, la DIABETOLOGIA, la DIETOLOGIA, la DERMATOLOGIA.

Nell'ambito della **Dietologia** si effettuano **Analisi Lipidomiche** con tecnica diffusa in tutto il mondo, che permette la valutazione dell'equilibrio molecolare degli acidi grassi nelle nostre cellule e ci dà indicazioni sulla personalizzazione di profili nutrizionali e ci aiuta ad orientare la scelta degli alimenti e l'attenzione sulla lettura delle etichette dei prodotti alimentari in vendita.

In media 15 giorni d'attesa

OCULISTICA

Il nostro team di specialisti, attraverso una visita oculistica con una serie di test e di strumentazioni all'avanguardia, è in grado di valutare le condizioni degli occhi, misurare l'acuità visiva e diagnosticare eventuali patologie dell'apparato visivo. La visita si svolge prima con l'esame esterno dell'occhio e procede con l'esecuzione di test specifici a seconda delle esigenze dei pazienti.

In media 5 giorni d'attesa

ORTOPEDIA

In Ortopedia ci occupiamo della prevenzione, diagnosi, valutazione clinica e strumentale e terapia delle principali patologie dell'apparato osteoarticolare.

Ci occupiamo, in particolare, della patologia della SPALLA e GINOCCHIO.

Ci occupiamo anche delle TERAPIE FISICHE E RIABILITATIVE (solo ginnastica isocinetica e massaggi) di qualunque segmento dell'apparato osteoarticolare.

In media 5 giorni d'attesa

OSTETRICA E GINECOLOGIA

Grazie al nostro team di specialisti ed a strumentazioni all'avanguardia siamo in grado di offrire una diagnosi clinica e strumentale accurata delle principali malattie dell'apparato genitale femminile e della gravidanza.

Eseguiamo i seguenti esami di GINECOLOGIA in tempi rapidi: Visita ginecologica, Ecografia pelvica transaddominale-transvaginale, Colposcopia, Monitoraggio del Ciclo Ovarico, Vulvoscopia.

Si effettuano **trattamenti con Acido Ialuronico ed Ossigeno topico** (Vaginal Natural Oxygenation Device-VNDO) per Sindrome genito-urinaria della menopausa, menopause precoci o indotte, Atrofie, Vestibolite, Lichen, Candidosi recidivante, Bruciore uretrale.

Tali Trattamenti, in genere settimanali o quindicinali, vengono eseguiti dalla Ostetrica con l'ausilio di una apparecchiatura (**Sistema Caress Flow**).

In media 5 giorni d'attesa

OTORINOLARINGOIATRA

Grazie al nostro team di specialisti ed a strumentazioni all'avanguardia siamo in grado di offrire una valutazione clinica e strumentale delle principali malattie otorinolaringoiatriche ed il trattamento medico delle patologie di gola, faringe, laringe, cavo orale, ghiandole salivari, naso e seni paranasali, orecchio, sordità, vertigini ed acufeni.

In media 5 giorni d'attesa

PSICHIATRIA /NEUROLOGIA

In Psichiatria il nostro team opera nella cura, nella prevenzione e nella riabilitazione di pazienti affetti da malattie mentali, con studi e diagnosi dei soggetti malati, allo scopo di selezionare il tipo di analisi e terapia più efficace ed adatta al caso.

In Neurologia il nostro team opera nella diagnostica anche con Elettromiografia, terapia e recupero funzionale delle malattie neurologiche.

In media 5 giorni d'attesa

Tutte le attività di prenotazione, gestione delle visite, refertazione, fatturazione e gestione degli specialisti sono supportate da un sistema informatico specifico per i poliambulatori, con rete dedicata.

Il paziente avrà una propria "**Cartella Clinica**" che conterrà tutte le informazioni mediche riguardanti lo stesso paziente (Referti, Esami di Laboratorio, ECG, Holter cardiaci e pressori, Esami Istologici, PAP -Test ed HPV-Test), consultabile dai vari specialisti che operano nel Centro Medico Perugia Check Up.

Il sistema permette di gestire statistiche in tempo reale, dati e calcoli amministrativi e dati contabili.

Il Sistema Gestionale si chiama VISUAL CUPT di Explora Consulting.

Accesso al servizio medico e prenotazioni

Le visite mediche possono essere prenotate di persona, al telefono, per mail oppure attraverso il Sito

www.perugiacheckup.it

La prenotazione, qualora l'utente fosse impossibilitato a rispettare l'appuntamento, deve essere disdetta entro le 24 ore antecedenti alla visita.

Per effettuare la prenotazione è necessaria la presentazione di richiesta medica.

I giorni di attesa sono calcolati su tempi medi per l'erogazione della prestazione specialistica.

Eventuali urgenze saranno soddisfatte nel più breve tempo possibile, che potranno essere concordate con il medico specialista.

Consegna dei Referti Medici

- I Referti sono consegnati all'utente al termine della visita medica, in busta chiusa, nel rispetto della dignità della persona.
- Gli esami Citologici (Pap-Test e HPV Test) e quelli Istologici, eseguiti presso Ames Group Via Padre Carmine Fico n.24 -80013 Casalnuovo di Napoli (NA) saranno consegnati dopo 15 giorni lavorativi.

Ritardo

Se il paziente si presenta con un ritardo rispetto all'orario fissato, sarà visitato in coda compatibilmente con le attività di servizio

Pagamento

Il pagamento della prestazione avviene dopo la fruizione del servizio con le seguenti modalità: contanti, assegno bancario, bancomat, carta di credito

Convenzioni (assicurazioni, associazioni, fondi assistenziali)

Il Centro Medico Perugia Check Up lavora in convenzione con altri enti, che sono elencati sotto:

Blue Assistance, Casagit, Europ Assistance, Fasdac, Fisd, Fasi, Generali Assicurazioni, Mondial Assistance, Newmed, Ras – Riunione Adriatica di Sicurtà, Sanicard, Sara Assicurazioni, Società Reale Mutua Assicurazioni, Unica, Unisalute, Previmedical, Allians, AXA, Aurora, Fasda, Gruppo Fondiaria SAI, Mapfree, Poste Italiane, Meta Salute, My Rete.

Dal Giugno 2019 il Centro Medico Perugia Check Up è convenzionato con il Servizio Sanitario Regionale per le discipline di Cardiologia, Urologia ed Ecocolordoppler vascolari.

Servizi accessori

Il Centro Medico Perugia Check Up è in grado di fornire servizi accessori (Pap-Test-HPV Test-Campioni Istologici), attraverso struttura privata convenzionata:

- Istologia: AMES Group Via Padre Carmine Fico n.24 – 80013 Casalnuovo di Napoli (NA)
- Citologia: AMES Group Via Padre Carmine Fico n.24 – 80013 Casalnuovo di Napoli (NA)

Figure Professionali che operano nel Centro Medico Perugia Check Up

L'equipe del servizio è costituita da diverse figure professionali:

Responsabile Sanitario

Medici Specialisti

Medici Competenti

Infermieri

Ostetrica

Amministrativi

Ogni operatore è identificabile attraverso un cartellino di riconoscimento oppure dal nome stampato sul taschino della divisa

Sede e Recapiti

La Sede legale del Centro Medico è situata in Perugia, Strada delle Fratte n° 2, località San Andrea delle Fratte, CAP 06132,

Telefono 075-5170245

info@perugiacheckup.it

<http://www.perugiacheckup.it>

Le attività del Centro Medico si svolgono al medesimo indirizzo.

Come raggiungerci:**In auto :**

Il Centro Medico Perugia Check Up è raggiungibile con automezzo privato, continuando da S. Sisto sulla Via Pievaiola verso Strozacaponi e svoltando a sx, 600 metri dopo ultima rotonda di San Sisto.

Latitudine 43.0724587 e **Longitudine** 12.3196075

Orari di Apertura

Il Centro Medico Perugia Check Up è aperto in tutti i giorni feriali, dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle 13 e dalle 14 alle 19, il sabato mattina dalle 7,30 alle 13.

Rimane chiuso nei giorni festivi, anche infrasettimanali.

Possono essere previsti brevi periodi di chiusura durante il corso dell'anno. Tali periodi saranno evidenziati e portati a conoscenza degli utenti.

Standard di Qualità, impegni ed Obiettivi

La direzione del centro effettua indagini periodiche sul grado di soddisfazione dei clienti.

La stessa assume il proprio impegno per la garanzia dell'utenza; gli indicatori sono il mezzo per oggettivare l'impegno e gli standard definiscono il livello atteso di qualità delle prestazioni. Gli impegni, gli indicatori e gli standard devono essere comprensibili, appropriati e misurabili.

Sono impegni:

la modulistica minima

La facilità di accesso alla struttura per la prima volta e per le volte successive

Il programma di prenotazione: chiaro nelle date, negli orari e nella elencazione delle preparazioni da effettuare e delle informative da ricevere, disponibili nel SITO e consultabili attraverso la Segreteria

Sono obiettivi:

1) Il diritto all'informazione e facilitazione dell'accesso alla struttura sanitaria

- garantire l'aggiornamento annuale dei protocolli di accoglienza;
- garantire la continuità dell'informazione;
- garantire la valutazione critica dei reclami;
- garantire lo scambio di informazione tra gli operatori;
- informare il medico curante dell'eventuale necessità di continuità assistenziale

2) La personalizzazione e umanizzazione

- garantire la riservatezza delle informazioni;
- garantire le procedure scritte relative al consenso firmato;
- garantire modalità e correttezza delle accoglienze;
- garantire il rispetto del regolare scorrimento nelle prenotazioni
- garantire una modulistica completa e chiara;
- garantire la valutazione della soddisfazione del cliente;
- garantire il rispetto dei tempi previsti per la consegna dei referti e della documentazione sanitaria in genere.

3) Il confort e la sicurezza della struttura sanitaria

- garantire uno spazio per le attese arredato e confortevole anche per gli eventuali accompagnatori;
- garantire locali puliti con microclima adeguato;
- garantire servizi igienici adatti anche per i portatori di handicap

4) La prevenzione

- garantire la salute del personale mediante la effettuazione delle valutazioni dei rischi ai sensi del D.Lgs. 81;
- garantire la predisposizione del programma degli interventi migliorativi da attuare

5) Meccanismi di tutela per l'utente

La struttura sanitaria garantisce il cliente con la valutazione dei reclami e con il confronto periodico dei risultati ottenuti gli anni precedenti. I reclami possono essere verbali o scritti; per questi ultimi è prevista una risposta anch'essa scritta

Diritti dell'utente

- ha diritto ad essere curato con tempestività, attenzione e rispetto anche delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- ha diritto di conservare il proprio nome;
- ha diritto di essere assistito da personale sanitario di suo gradimento e di cui si possano conoscere le generalità;
- ha diritto alla salvaguardia della propria intimità e riservatezza durante le pratiche mediche
- ha diritto alla privacy ed alla sicurezza dei suoi dati personali e sensibili

Doveri dell'utente

- ha il dovere quando accede ad una struttura sanitaria di mantenere un comportamento responsabile, rispettoso dei diritti degli altri pazienti e del personale sanitario preposto;
- ha il dovere di rispettare gli ambienti, le attrezzature, e gli arredi di cui può disporre;
- ha il dovere di osservare gli orari e i turni convenuti;
- ha il dovere di rispettare l'eventuale attesa presso la reception sia all'atto della prenotazione che all'uscita delle prestazioni.
- ha il dovere, qualora intenda rinunciare a prestazioni programmate, di avvisare per tempo in modo da non creare interruzione dei servizi e sprechi di risorse;
- ha il dovere di richiedere le prestazioni sanitarie nei tempi e nei modi previsti;
- ha il dovere di non fumare negli ambienti propri delle prestazioni sanitarie;

- ha il dovere di assumere le informazioni nei modi previsti e di rispettare le indicazioni relative alla sicurezza in qualunque modo espressi;
- ha il dovere di pagare la prestazione

Diritti dei minori

Il minore d'età, durante le cure e le prestazioni, ha il diritto ad avere vicino uno dei genitori o persona delegata della famiglia

Esempio di Indicatori e Standard

Requisito di qualità	INDICATORE	STANDARD
Accessibilità	Fasce di orario mattutine e Pomeridiane	dalle 7.30 alle 13 e dalle 14 alle 19 di tutti i giorni feriali dalle 7.30 alle 13 del sabato mattina La struttura rimane chiusa nei giorni festivi anche infrasettimanali
Tempestività	Giorno Prenotazione-Giorno Appuntamento	Max 15 gg
Documentabilità	Rilascio referto medico a fine visita Rilascio Referto es. Citologico (Pap-Test e/o HPV Test) Rilascio Referto es. Istologico	Nel 100% dei casi Dopo 21 giorni lavorativi Dopo 21 giorni lavorativi
Qualità percepita dall'utente per tutti i processi del CMPCU	Questionario "La tua opinione ci sta a cuore"	Soddisfazione > al 90%

Approvazione Direttore Sanitario	Data
	15-06-2023