

Meditel

Centro Medico Polispecialistico

Revisione del 05.03.2018

Carta dei Servizi



STORIA

Il Centro
Perché
Rapporto con il Territorio

MISSION

PRINCIPI FONDAMENTALI

Rispetto della Persona
Imparzialità ed Uguaglianza
Continuità
Diritto di Scelta
Partecipazione
Efficacia ed Efficienza

STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE

L'Edificio
Organigramma delle Funzioni
Uffici e Responsabili
Il Personale
Progetti di Sviluppo

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Regime Accreditato
Regime Privato
Sanipass

PRESTAZIONI E SERVIZI EROGATI

Terapie Fisiche
Terapie Strumentali
Visite Specialistiche ed Esami diagnostico-strumentali
connessi
Diagnostica per Immagini
Odontostomatologia
Area Motoria

ACCESSO AI SERVIZI E PRESTAZIONI

Prenotazione
Tempi di attesa

ARRIVO AL CENTRO

Documentazione necessaria e accorgimenti da osservare
Raccomandazioni importanti
Tempi e modalità di pagamento
Ritiro referti
Caratteristiche dei Referti

DIRITTI DEGLI UTENTI

Rispetto
Informazione
Alternativa
Segreto
Privacy
Soddisfazione e Reclamo

CUSTOMER SATISFACTION

REGOLAMENTO E DOVERI DEGLI UTENTI

Divieto di fumo

Uso dei cellulari

Rispetto degli altri Utenti

Rispetto degli Operatori e del loro Lavoro

Rispetto degli Ambienti e della Struttura

COME RAGGIUNGERCI

In Auto

In Treno

In Autobus

Recapiti e Orari del Centro



STORIA

Meditel nasce nel 1982 come centro medico specializzato in terapie fisiche e riabilitative.

Negli anni successivi, grazie al positivo riscontro che i servizi ottengono sul Territorio, Meditel amplia la propria offerta, proponendo anche prestazioni sanitarie relative a visite specialistiche ed accertamenti diagnostici.

Nel 2003 Meditel ottiene l'accreditamento presso la Regione Lombardia per l'erogazione di prestazioni accreditate al Servizio Sanitario Nazionale e sottoscrive il relativo contratto con l'Azienda Sanitaria Locale competente, la ASL di Varese, giungendo quindi ad offrire un'ampia gamma di prestazioni che si vanno ad affiancare a quelli già erogati in regime di solvenza.

Nel 2005, grazie al continuo incremento dell'attività ed al positivo riscontro presso l'utenza, Meditel si è ingrandito, trasferendosi nella nuova sede di oltre 2000 mq. Questo passaggio, oltre a sancire un notevole salto di qualità per la struttura, è stato sviluppato con lo scopo di garantire una maggiore qualità dei servizi e prestazioni, grazie alla realizzazione di ambienti dedicati alle singole prestazioni.

L'ingresso nel nuovo edificio ha inoltre permesso di sviluppare prestazioni ad alto contenuto tecnologico, attraverso l'inserimento di una TAC ed altre apparecchiature elettromedicali.

L'anno 2007, infine, ha visto un'ulteriore crescita nel panorama delle prestazioni e dei servizi erogati in forma convenzionata con il SSN, grazie all'installazione di un'apparecchiatura RMN - Risonanza Magnetica Nucleare - e all'accreditamento del servizio di Odontostomatologia.

Fin dalla sua nascita, Meditel si pone come obiettivo l'erogazione di servizi sanitari all'interno di un Territorio ove offrire, in sinergia con le Strutture pubbliche già presenti, prestazioni di elevata qualità a livelli accessibili, garantendo quindi a tutti i Cittadini la possibilità di fruire di servizi sanitari privati.

Rapporto con il Territorio

Forte di competenze e capacità di grande rilievo, Meditel pone come propria missione il servizio al Cittadino ed al Territorio, affiancandosi alle Strutture Sanitarie già presenti localmente, nell'ottica di aumentare la gamma e la qualità delle prestazioni, ridurre i tempi di attesa e ampliare la libertà di scelta del Cittadino.

Siamo Convinti che il nostro operato possa così inquadrarsi prima che come attività imprenditoriale in ambito sanitario come una delle tessere fondamentali che costituiscono la rete della Sanità locale.

Meditel vuole essere un riferimento sicuro per il Cittadino: un team di professionisti in grado di garantire, di concerto con le altre Strutture pubbliche e private operanti nell'Area di Saronno, prestazioni della massima qualità in tempi adeguati alle esigenze dell'utenza.

MISSION

Viviamo in un'epoca nella quale i progressi della scienza medica e la disponibilità di tecnologie sempre più sofisticate hanno notevolmente ampliato la gamma delle prestazioni sanitarie e reso disponibile una ampia parte dei servizi sanitari anche all'interno di strutture dalle dimensioni contenute.

Inoltre, tutti i Cittadini sono sottoposti ai ritmi frenetici della vita moderna, caratterizzata da una risorsa sempre più rara quanto pregiata: il tempo a disposizione di ciascuno.

Allorché insorge l'esigenza di ricorrere a cure o prestazioni diagnostiche il Cittadino si trova spesso in un labirinto di offerte e soggetti erogatori che rendono problematico individuare lo "sportello" al quale accedere per richiedere una prestazione.

In molti casi la risposta alle esigenze di tutela della salute comporta tempi d'attesa troppo lunghi in relazione allo stato di salute, o anche semplicemente all'esigenza psicologica di risolvere al più presto il problema.

Meditel intende dare risposta la più celere possibile alle esigenze diagnostico-terapeutiche e riabilitative dell'utenza. Per questo offre prestazioni in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale rispettando, di norma, i tempi limite stabiliti dalla Regione Lombardia.

Per i cittadini che richiedono la prestazione di un professionista prescelto o che ritengono di richiedere un tempo di risposta più breve, o addirittura brevissimo, è possibile accedere alle prestazioni in regime di solvenza.

Meditel intende essere parte della rete delle Strutture - pubbliche e private accreditate - destinata nel suo insieme ad assicurare il principio di libera scelta da parte del Cittadino: è il Cittadino che liberamente sceglie la struttura alla quale affidare la tutela della propria salute; è il Cittadino che sceglie il regime più consono alle proprie esigenze.

Meditel intende essere al servizio dell'utenza e sviluppare una politica aziendale capace di coniugare logiche aziendali e principi etici quali il rispetto del Cittadino dei suoi diritti e delle sue prerogative.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Meditel sostiene nella propria attività alcuni Principi Fondamentali che si uniformano a quelli previsti dalla Costituzione della Repubblica Italiana e dei più evoluti Sistemi Politico - Sociali:

Rispetto della Persona

Meditel riconosce e pone al centro del proprio lavoro la Persona Umana, che deve essere accolta e assistita con il rispetto più assoluto. È nostro obiettivo valorizzare l'Individuo, ponendolo al centro del nostro lavoro e operando al meglio delle nostre possibilità per offrirgli ogni supporto possibile al fine di garantire e tutelare la sua salute fisica e psicologica.

Imparzialità ed Uguaglianza

I servizi e le prestazioni sono erogati in modo uguale per tutti, senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, status sociale o altra forma discriminatoria. Rifiutiamo totalmente ogni attività o pensiero che possano anche solo minimamente generare distinzioni o differenze in quanto riteniamo la Persona nella sua unicità un valore assoluto per la Società intera.

Continuità

L'erogazione delle prestazioni deve essere garantita con continuità e senza interruzioni nelle fasce orarie previste dalla Struttura, al fine di garantire ad ogni Utente tutto ciò di cui necessita in tempi di attesa contenuti.

Diritto di scelta

Secondo la vigente normativa, si vuole garantire all'Utente il diritto di scegliere al meglio per la propria Salute, attraverso la più completa informazione da parte del personale circa le modalità diagnostiche e di cura, le alternative possibili e gli eventuali rischi, accompagnando quindi il Paziente nella scelta della soluzione che più si addice alla sua situazione.

Partecipazione

È nostra convinzione che gli Utenti siano una risorsa fondamentale per Meditel, motivo per cui è ricercato, e si loro ricercherà in futuro, coinvolgimento e partecipazione attraverso l'espressione di pareri e suggerimenti in merito ai servizi erogati.

Efficacia ed Efficienza

Servizi e prestazioni devono essere erogati attraverso un utilizzo ottimale delle risorse, al fine di garantire la massima qualità con i minori tempi di attesa e costi ridotti per il Cittadino.

STRUTTURA ED ORGANIZZAZIONE

L'edificio

Meditel occupa un edificio di circa duemila metri quadrati, disposto su quattro livelli, dotato di strutture ed impianti ed ausili necessari a garantire una perfetta deambulazione da parte di Utenti con difficoltà motorie.

Al piano terra è situata la reception, presso l'ingresso della struttura. Qui è possibile reperire informazioni, prenotare esami e prestazioni (salvo quelle relative alle Terapie Fisiche e Riabilitative e alle prestazioni di Odontostomatologia per le quali esiste un separato servizio di prenotazione) e ritirare i referti degli esami diagnostici effettuati. A questo piano si trovano anche l'Area Motoria, il punto prelievi e gli ambulatori per gli esami ecografici.

Al piano seminterrato, in locali appositamente schermati, sono situate le apparecchiature di diagnostica per immagini e quindi l'area di comunemente detta Radiologia.

Al primo piano sono situati i restanti ambulatori e gli ambulatori per le Terapie Fisiche e Riabilitative, compresa l'accettazione ad esse dedicata.

Al secondo piano si trovano l'area di Odontostomatologia, con la propria reception ed accettazione e la Direzione della Struttura con i relativi uffici e Funzioni.

Organigramma delle Funzioni

La Struttura è organizzata tramite un "albero" di Funzioni, che trovano il loro vertice nella Direzione Generale, rappresentata dal Presidente Prof. Ugo Zaffaroni in coordinamento con la quale operano:

la Direzione Sanitaria, nella persona del dott. Pasquale Cannatelli, che ha il compito di organizzare e gestire la parte Clinica, il "cuore" di Meditel, l'ambito cioè relativo alle prestazioni, ai medici, al personale infermieristico e all'Utente in quanto Paziente.

la Direzione Amministrativa, nella persona del Dott. Matteo Cannatelli, con il compito di governo dell'infrastruttura, dei servizi amministrativi, del personale, dello sviluppo di nuovi servizi e delle relazioni esterne.

Uffici e Responsabili

Presidente: Prof. Ugo Zaffaroni

Direzione Sanitaria: Dott. Pasquale Cannatelli

Amministrazione Sanitaria: Paola Vaghi

Relazioni con il Pubblico URP: Paola Vaghi

Personale libera professione :Dott. Matteo Cannatelli

Accettazione e Reception: Paola Vaghi

Personale dipendente: Rita Marzorati

Contabilità: Rita Marzorati

Acquisti e Fornitori: Matteo Cannatelli

Ufficio Tecnico: Matteo Cannatelli

Sistemi informativi e controllo gestione: Matteo Cannatelli

Relazioni Esterne: Paola Vaghi

Aziende e Convenzionamenti: Paola Vaghi

Il Personale

Selezionato tra i migliori professionisti operanti localmente, tutto il personale opera di concerto con la Direzione e in sintonia con la mission e i principi cui Meditel ispira il proprio lavoro. La condivisione dei valori e della visione aziendale di servizio al Cittadino è presupposto fondamentale per il corretto svolgimento del lavoro del Centro Medico.

Progetti di Sviluppo

Nell'ottica di un servizio sempre più completo al Territorio e ai Cittadini, Meditel è costantemente impegnata nello studio delle esigenze locali e nell'ampliare i propri servizi. In quest'ottica si colloca il continuo aumento delle prestazioni erogate, l'aggiornamento costante delle apparecchiature a disposizione e la rielaborazione degli standard operativi.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Oltre che in regime privato, Meditel eroga regolarmente prestazioni in regime accreditato presso il Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.) e in uno speciale regime privato agevolato, il Sanipass.

Regime Accreditato

L'accREDITAMENTO delle branche specialistiche presso il Servizio Sanitario Nazionale permette a tutti i Cittadini di godere delle prestazioni erogate da Meditel in tali ambiti alle stesse condizioni di ogni altra Struttura Pubblica e nel rispetto dei tempi di attesa prescritti dalla Regione Lombardia.

Per accedere a questi servizi è sempre necessaria la prescrizione medica, fin dal momento della prenotazione della prestazione, anche per i Cittadini con diritto di esenzione dal ticket sanitario (che quindi non saranno tenuti al pagamento di alcun contributo).

Regime Privato con scelta del Medico

Differentemente dalle prestazioni erogate in regime accreditato, per le prestazioni private (esclusi gli esami radiologici) non è necessaria la prescrizione del Medico di Base.

Il Centro è inoltre disponibile a realizzare servizi di screening e di check-up a coloro che desiderino monitorare il proprio stato di salute.

La prenotazione privata dà inoltre accesso alla prestazione in tempi molto brevi, tendenzialmente inferiori alla settimana.

Regime privato senza scelta del medico (Sanipass)

Al fine di agevolare gli utenti appartenenti alle fasce sociali più deboli, Meditel ha istituito il Sanipass, un regime di erogazione di prestazioni private con applicazione di tariffe calmierate.

Il Sanipass permette di usufruire di prestazioni erogate in regime privato a prezzi molto inferiori, che vengono tuttavia erogate solo in determinate fasce orarie e con tempi di attesa solitamente più lunghi di quelli delle prestazioni private tradizionali (mediamente due settimane).

PRESTAZIONI E SERVIZI EROGATI

Meditel offre i propri servizi nei seguenti settori:

- Terapie fisiche
- Terapie riabilitative
- Visite Specialistiche ed Esami Connessi
- Diagnostica per immagini e strumentale
- Odontostomatologia

A tali servizi si affiancano quelli dell'Area Motoria, tutti erogati in regime privato, all'interno della quale è possibile svolgere attività motorie successive al periodo di riabilitazione.

Inoltre, presso l'Area è possibile effettuare numerose altre attività volte alla cura e al benessere del corpo.

Terapie Fisiche

Responsabile: Roberto Morosi

- Elettroterapia Tens
- Ionofesi *
- Laserterapia (infrarossi e CO2)
- Linfodrenaggio
- Magnetoterapia
- Marconiterapia
- Radarterapia *
- Ultrasuonoterapia
- Diatermia *
- Elettrostimolazioni
- Pressoterapia
- Onde urto
- Agopuntura
- Ossigeno/Ozono terapia

Terapie Riabilitative

Responsabile: Roberto Morosi

Massoterapia *
Fisiokinesiterapia *
Rieducazione Motoria
Rieducazione Neurologica
Rieducazione Respiratoria *
Rieducazione Posturale Globale *
Rieducazione del piano perineale *
Massaggio e Medicina manuale *
Prevenzione e Riabilitazione Metabolica *

Visite Specialistiche ed Esami diagnostico-strumentali connessi

Allergologia *

- visite specialistiche
- test allergologici
- spirometria
- diagnosi e trattamento della dermatite atopica sin dalla primissima infanzia in collaborazione con l'ambulatorio di dermatologia
- diagnosi e trattamento delle intolleranze alimentari in collaborazione con l'ambulatorio di gastroenterologia

Angiologia, Chirurgia Vascolare

- visite specialistiche
- assistenza perioperatoria
- bendaggi fissi, amovibili e medicati
- medicazioni avanzate
- dopplervenosi
- ecocolordoppler arti
- ecocolordoppler TSA
- sclerosanti e mesoterapia

Cardiologia

- visite specialistiche
- elettrocardiogramma basale ECG
- elettrocardiogramma dinamico secondo HOLTER
- monitoraggio pressione arteriosa (MAP)
- ecografia cardiaca
- ecocolordoppler cardiaco
- test da sforzo con pedana mobile

Chirurgia Generale e Bariatrica*

- visite specialistiche
- piccoli interventi in regime ambulatoriale

Dermatologia e Venereologia *

- visite specialistiche
- Interventi con laser
- crioterapia con azoto liquido
- laser vascolare
- fototerapia dinamica (PDT)

Dietologia *

- visite specialistiche con calcolo della dieta

Gastroenterologia

- visite specialistiche
- gastroscopie, colonscopie, rettoscopie
- ecografie addome

Medicina Fisica e Riabilitazione

- visite specialistiche
- piano riabilitativo individuale

Oculistica, Oftalmologia

- visite specialistiche
- fundus oculi
- fonometria
- tonografia
- test di Schirmer
- specillazione dotti naso-lacrimali
- OCT

Oncologia Clinica

- visite specialistiche

Ortopedia e Traumatologia

- visite specialistiche
- infiltrazioni articolari

Ostetricia e Ginecologia

- visite specialistiche
- ecografie transvaginali
- ecografie morfologiche 3D
- cistografia
- esame uro dinamico completo

Pneumologia *

- visite specialistiche

Senologia *

- visite specialistiche
- ecografia mammaria
- mammografia

Urologia *

- visite specialistiche
- esami ecografici
- uroflussometria

Diagnostica per Immagini

Responsabile : Dott. Diego Anselmi

Ecografia

- internistica-addominale
- mammaria
- muscolotendinea
- osteoarticolare
- tiroidea
- urologica-prostatica-transrettale
- vascolare

Radiologia Tradizionale Scheletrica

Mammografia

Radiologia Odontostomatologica

Tomografia Assiale Computerizzata (TAC) Dentale

Tomografia Assiale Computerizzata Spirale (TAC)

Risonanza Magnetica Nucleare (RMN) Total Body

Densitometria OsseaMOC

Odontoiatria

Responsabile: Dott. Lorenzo Azzi

- Stomatologia
- Igiene orale
- Sbiancamento di singoli denti e delle arcate dentali
- Odontoiatria estetica
- Conservativa
- Endodonzia
- Chirurgia orale
- Paradontologia
- Implantologia
- Protesi (fissa, implantare, mobile)
- Ortodonzia

Area Motoria

Responsabile Roberto Morosi

Attività Postfisioterapica

- Rieducazione ortopedica e recupero motorio *
- Ginnastica posturale *
- Ginnastica respiratoria*
- Back School*
-

ACCESSO A SERVIZI E PRESTAZIONI

Prenotazioni visite ed esami specialistici

Le visite e le prestazioni possono essere prenotate sia in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (è necessario avere l'impegnativa del medico curante al momento della chiamata) sia in regime di Libera Professione secondo due opzioni: visite istituzionali (ovvero con un medico scelto dalla struttura in base alle disponibilità) o visite nominali (con il medico scelto dal paziente).

Le prestazioni in Libera Professione sono eseguibili su richiesta o suggerimento del paziente stesso, del Medico di Medicina Generale, di un Medico Specialista, di Enti o Istituti Assicurativi o Aziende Private, di Medici Competenti (Dlgs. 81/2008)

Per alcuni esami, per i quali è necessaria una preparazione, vengono fornite le specifiche indicazioni al momento della prenotazione.

Per gli esami di Laboratorio non è necessaria alcuna prenotazione.

Il Centro Medico Meditel garantisce, compatibilmente con l'organizzazione orario prefissata dell'attività, l'esecuzione di prestazioni "urgenti – differibili" entro 72 ore dall'ora di ricezione della prenotazione agli utenti che si presentano direttamente allo sportello prenotazioni con impegnativa rossa corredata di Bollino Verde della Regione Lombardia fornito dal Medico di Medicina Generale.

Il Centro Medico Meditel non ha servizio di Pronto Soccorso.

Per prenotare

di persona, presso gli sportelli della prenotazione e accettazione al piano terra. Per prenotazioni fisioterapiche al primo piano, sportello fisioterapia. Per prenotazioni odontoiatriche al secondo piano sportello odontoiatri.

per telefono, al numero 02.962.821 dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00 per il Servizio Sanitario Nazionale e al numero 02.962.82.1 per la libera professione durante tutto l'orario di apertura della struttura.

Per alcuni esami, per i quali è necessaria una preparazione, vengono fornite le specifiche indicazioni al momento della prenotazione.

Per gli esami di Laboratorio non è necessaria alcuna prenotazione.

Il personale addetto alla prenotazione provvederà ad indicare la prima data disponibile per l'esecuzione della prestazione; se confermata dal paziente verrà effettuata la registrazione della prenotazione nell'agenda elettronica.

Nel caso di prenotazione per il Servizio Sanitario Nazionale, il personale verificherà la corretta compilazione dell'impegnativa medica.

Raccomandazioni importanti

In caso di Pazienti che abbiano subito in passato l'impianto di un pace maker o che si trovino in stato di gravidanza, anche solo presunta, è assolutamente necessario avvisare il personale del centro prima di sottoporsi a qualunque esame di diagnostica per immagini o che comporti l'utilizzo di apparecchiature elettromedicali.

Per annullare gli appuntamenti

E' sufficiente telefonare al numero 02.962.82.1 ed in assenza dell'operatore lasciare un messaggio.

Il paziente ha il dovere di avvisare in tempo gli operatori del Centro medico nel caso in cui si rinunciasse o fosse impediti a usufruire di prestazioni programmate. Per alcune prestazioni prenotate in regime di Libera Professione la rinuncia entro 24 ore prevede comunque l'accredito della prestazione.

Tempi di attesa

Meditel eroga di norma le proprie prestazioni sanitarie garantendo il rispetto dei tempi di attesa massimi stabiliti dalla Regione Lombardia.

Tuttavia, il Centro si pone come obiettivo una considerevole riduzione di tali tempistiche, al fine di fornire al Cittadino un servizio di alto livello erogato in tempi sempre più brevi.

ARRIVO AL CENTRO

Documentazione e accorgimenti necessari

Il giorno della prestazione, l'Utente deve aver cura di consegnare la seguente documentazione: il foglio di prenotazione dell'esame o della visita
la prescrizione medica
la tessera del Servizio Sanitario Regionale
la tessera per l'eventuale esenzione dal pagamento del ticket sanitario (tessera rosa o verde o esenzione reddito);
eventuali esami sostenuti in precedenza e collegati alla visita o esame cui ci si deve sottoporre

Inoltre, l'Utente deve osservare le seguenti disposizioni:

attenersi alle indicazioni di preparazione dell'esame (ad esempio il digiuno) prescritte al momento della prenotazione compilare e firmare l'autorizzazione al trattamento dei dati personali da parte di Meditel
in caso di esame di Risonanza Magnetica Nucleare (RMN), compilare il questionario anamnestico che viene consegnato all'accettazione. Data la particolare natura di questo esame, il questionario permette al medico di valutare la presenza di eventuali controindicazioni all'esame..

Raccomandazioni importanti

In caso di Pazienti che abbiano subito in passato l'impianto di un pace maker o che si trovino in stato di gravidanza, anche solo presunta, è assolutamente necessario avvisare il personale del centro prima di sottoporsi a qualunque esame di diagnostica per immagini o che comporti l'utilizzo di apparecchiature elettromedicali.

Tempi e modalità di pagamento

Il pagamento della prestazione deve essere effettuato il giorno della prestazione, al momento dell'accettazione, prima di usufruire della prestazione stessa.

Meditel accetta pagamenti in contanti, per assegno e, fatta eccezione per i prelievi, tramite Bancomat o Carta di Credito.

Ritiro Referti

Fatti salvi gli specifici casi di urgenza stabiliti dalla Regione Lombardia, il ritiro dei referti radiografici avviene dal quinto giorno lavorativo successivo all'esame.

Per le altre tipologie di prestazioni per le quali il referto viene consegnato successivamente all'esame, la data del ritiro viene comunicata in accettazione il giorno della prestazione.

Il referto viene consegnato in busta chiusa, nel rispetto della privacy del Paziente, esclusivamente dietro presentazione dell'apposito tagliando per il ritiro che viene consegnato all'atto della prestazione. È possibile incaricare una terza persona del ritiro, la quale deve però presentarsi al Centro munita di fotocopia della carta di identità del paziente e delega firmata.

In caso di smarrimento del tagliando, il referto può essere consegnato esclusivamente al Paziente, previa verifica di un documento di identità.

Caratteristiche dei Referti

Il referto è il documento con il quale il medico certifica la propria diagnosi.

Il referto è quindi un documento personale, soggetto a segreto professionale e tutela della privacy del Paziente. Esso deve contenere dunque:

Nome del Paziente

Data dell'esame

Nome e firma del medico che ha effettuato la diagnosi ed eventualmente il nome del

tecnico Eventuali valori misurati ed unità di misura utilizzate

DIRITTI DEGLI UTENTI

In accordo con i principi fondamentale che Meditel riconosce come propri, tutti gli individui che usufruiscono di servizi e prestazioni presso il centro Polispecialistico devono veder garantiti i seguenti diritti:

Rispetto

L'Utente ha diritto ad essere accolto ed assistito con premura ed attenzione, in locali confortevoli, puliti e rispettosi della sensibilità e della privacy di ognuno, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

Informazione

Meditel sostiene attivamente il diritto di ogni Utente ad essere in ogni istante informato circa il proprio stato di salute ed esprimere o meno il proprio consenso in merito ai provvedimenti diagnostico-terapeutici cui sta per essere sottoposto. Tale diritto si esplicita nell'impegno, da parte della Struttura e del Personale, a fornire spiegazioni ed informazioni chiare e trasparenti. Questo diritto, fondato su considerazioni etiche e deontologiche, ma soprattutto sulla Costituzione della Repubblica Italiana, garantisce quindi la piena comprensione delle prestazioni delle quali l'Utente potrà godere.

Alternativa

L'Utente ha il diritto di essere informato circa la possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se da eseguire in altre strutture.

Segreto

È diritto di ogni Utente ricevere prestazioni attuate in conformità ai più evoluti standard, e ottenere che i dati relativi al proprio stato di salute rimangano assolutamente riservati. A questo proposito, tutto il personale medico, paramedico, tecnico ed amministrativo è tenuto al segreto professionale.

Privacy

In conformità al D.Lgs 30/6/2003 n. 196, recante disposizioni circa il trattamento dei dati personali, è richiesta all'Utente del Centro la sottoscrizione del modulo di autorizzazione al trattamento dei dati personali, a fini diagnostici, terapeutici ed amministrativi da parte del personale di Meditel.

Soddisfazione e Reclamo

Tutti gli Utenti hanno il diritto di esprimere eventuali osservazioni, commenti o suggerimenti circa l'attività di Meditel, mediante la compilazione dell'apposito questionario di Customer Satisfaction distribuito presso l'accettazione o attraverso colloquio diretto con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), disponibile ad appuntamenti secondo gli orari e le modalità da richiedere in accettazione.

Questi due strumenti garantiscono a Meditel una costante misurazione della soddisfazione degli Utenti, al fine di migliorare continuamente i servizi erogati.

CUSTOMER SATISFACTION

La Rilevazione di Customer Satisfaction

Meditel pone al centro del proprio lavoro la Persona, i suoi Diritti e il servizio al Territorio. Coerentemente con questi principi, al fine di migliorare continuamente i nostri servizi è stato istituito un sistema di rilevazione della soddisfazione dei propri Utenti (Customer Satisfaction).

Ogni Utente è invitato a ritirare presso l'accettazione l'apposito questionario di rilevazione statistica, compilarlo in forma anonima e inserirlo negli appositi box raccoglitori disponibili presso la reception all'ingresso del Centro. I moduli vengono periodicamente ritirati ed analizzati al fine di comprendere al meglio il "punto di vista" dell'Utente, ciò che egli gradisce e ciò che nota come difetto, i suoi suggerimenti e le sue esigenze, i servizi di cui più usufruisce e quelli che vorrebbe fossero inseriti nella gamma delle prestazioni offerte da Meditel.

Ogni Utente è quindi una risorsa per lo sviluppo del Centro Medico, il suo giudizio e la sua opinione sono fondamentali e il suo coinvolgimento nel continuo miglioramento della struttura non è soltanto utile, bensì assolutamente necessario.

REGOLAMENTO E DOVERI DEGLI UTENTI

Il rispetto di alcune semplici regole e principi del vivere comune sono fondamentali per il buon andamento della Struttura e garantisce ad ogni Utente di poter usufruire pienamente dei servizi e delle prestazioni erogate dal Centro. Inoltre, il regolamento della Struttura è inscindibile, in quanto complementare, dai diritti di cui godono gli Utenti: non rispettare le regole significa violare i diritti delle altre persone che usufruiscono delle prestazioni del Centro.

Divieto di fumo

All'interno dell'edificio è vietato fumare. Il rispetto di questo divieto (sancito dalla legge 16/01/2003 n°3 art 51 e successive modifiche) è fondamentale al fine non solo di evitare fastidi a chi ci sta intorno, ma soprattutto allo scopo di tutelare la salute di chi si trova, anche solo momentaneamente al nostro fianco. Chi, durante eventuali tempi di attesa, desiderasse fumare può farlo nello spazio esterno antistante l'ingresso della struttura.

Uso dei cellulari

L'utilizzo dei cellulari è consentito all'interno della struttura purché si azzeri il livello della suoneria. L'utilizzo di questi apparecchi non è tuttavia consentito all'interno dell'area di Radiologia, situata a IPiano Seminterrato.

Rispetto degli altri Utenti

Nella consapevolezza di essere parte di una comunità, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa apportare disagio o disturbi agli altri Utenti.

Rispetto degli Operatori e del loro Lavoro

Usufruire dei servizi e delle prestazioni del Centro significa fiducia e rispetto nei confronti del Personale con il quale si entra in relazione, presupposto fondamentale per l'impostazione e lo sviluppo del programma diagnostico e terapeutico. A questo si associa quindi anche il dovere di avvisare per tempo Meditel nel caso in cui si rinunciassero o si fosse impediti a usufruire di prestazioni programmate, così da evitare tempi morti e attese agli Operatori ed agli altri Utenti.

Rispetto degli Ambienti e della Struttura

Rispettare gli ambienti, gli arredi e le attrezzature di Meditel, oltre che indiscutibile segno di civiltà, significa contribuire al corretto funzionamento del Centro e quindi ad un miglior servizio a tutti i Cittadini.

COME RAGGIUNGERCI

In Auto

Dall'autostrada A9 (E35) Milano – Como - Varese:

uscita Autostrada Saronno: svoltare a sinistra alla rotonda e proseguire fino alla successiva rotonda.. Svoltare a destra in via Varese e imboccare la prima via sulla sinistra, via Volonterio e proseguire fino all'incrocio con via Alliata. Meditel è situato presso questo incrocio, sull'angolo sinistro di fronte a voi.

Da Varese:

lungo la SP 233 (ex SS 233), entrati in Saronno alla prima rotonda proseguire dritti lungo via Varese e imboccare la prima via sulla sinistra, via Volonterio e proseguire fino all'incrocio con via Alliata. Meditel è situato presso questo incrocio, sull'angolo sinistro.

In Treno

Meditel si trova a 5 minuti dalla stazione delle ferrovie nord Milano di Saronno: tenendo alle proprie spalle la Stazione imboccare a sinistra viale Rimembranze e attraversare piazza Caduti Saronnesi. Proseguire fino all'incrocio con via Volonterio e via Alliata: Meditel si trova di fronte, sull'angolo destro dell'incrocio.

In Autobus

Le autolinee di Saronno hanno una fermata dedicata al Centro. La linea urbana numero 1 ha fermata in Meditel

Parcheggio

Nelle immediate vicinanze sono disponibili numerosi posteggi gratuiti, mentre per biciclette e ciclomotori è possibile parcheggiare nel cortile antistante l'ingresso del Centro Medico. Per i pazienti con gravi difficoltà motorie è disponibile l'accesso al parcheggio interno del Centro.

Recapiti e Orari del Centro

☎ Centralino – 02.962.82.1

☎ Fax - 02.962.82.308

dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore

20.30 Sabato dalle ore 8.00 alle ore 17.30

