

# CARTA DEI SERVIZI



## ROVELLASCA

DIRETTORE SANITARIO  
**Dott. Pasquale Cannatelli**

## Sommario

<b>MISSION E OBIETTIVI</b> .....	2
<b>PRINCIPI FONDAMENTALI</b> .....	2
<b>DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE</b> .....	3
<b>STRUTTURA E PERSONALE</b> .....	3
<b>AREE MEDICHE E SERVIZI</b> .....	4
Attività poliambulatoriale.....	4
Diagnostica per immagini .....	4
Fisioterapia .....	4
Punto Prelievi .....	4
<b>INFORMAZIONI UTILI</b> .....	5
Giorni e orari di apertura.....	5
Prenotazioni.....	5
Documenti necessari .....	5
Tempi di attesa .....	5
Accoglienza .....	5
Modalità di pagamento .....	6
Ritiro referti .....	6
Annullamento appuntamento .....	6
Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P) .....	6
Customer Satisfaction.....	6
<b>COME RAGGIUNGERCI</b> .....	7

## MISSION E OBIETTIVI

Meditel srl fu fondato nel 1982 a Saronno come centro medico specializzato in terapie fisiche e riabilitative. Negli anni si è sviluppato notevolmente ampliando l'offerta di prestazioni sanitarie; oggi offre visite ed esami sia in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, sia in regime privato, di **specialistica ambulatoriale, diagnostica per immagini, fisioterapia, odontoiatria, assistenza domiciliare integrata e cure palliative**.

Nel 2019 Meditel apre la sua seconda sede a Rovellasca: l'obiettivo è **essere sempre più vicino ai pazienti** per garantire un servizio rapido, efficiente, di qualità.

La Mission di Meditel è **migliorare la qualità della vita e la salute delle persone**, utilizzando tecnologie innovative e collaborando con medici specialisti e operatori sanitari altamente qualificati che pongono al centro della loro attività **il rispetto e il benessere del paziente e della sua famiglia**.

Meditel **mette a disposizione** di tutti coloro che ne possono avere necessità **cure sanitarie appropriate e di qualità, in tempi ridotti e a tariffe agevolate**.

**L'attività quotidiana è orientata al miglioramento continuo ed è focalizzata sul benessere dei pazienti:**

- porre al centro la persona;
- rispondere ai bisogni sanitari e alle aspettative del paziente;
- favorire un'integrazione tra le diverse figure professionali per una presa in carico completa del paziente;
- investire nell'innovazione tecnologica, nella competenza professionale e nella qualità dei servizi a beneficio del paziente.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

Meditel riconosce come propri i valori del **rispetto e centralità della persona, l'uguaglianza e la non discriminazione** tra gli esseri umani, la **continuità** nell'erogazione delle prestazioni, il **diritto di scelta** da parte dell'utente, l'**onestà** e la **correttezza**, il coinvolgimento e la **partecipazione** dei pazienti, l'**efficacia** e l'**efficienza**, la **trasparenza** e il **rispetto delle leggi**.

## DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

In accordo con i principi fondamentali, Meditel riconosce alle persone che accedono al Centro polispecialistico i seguenti **DIRITTI**:

- di essere accolto ed assistito in modo appropriato e continuativo con professionalità e attenzione, senza discriminazione di età, genere, razza, lingua, religione ed opinioni politiche;
- di partecipare in modo consapevole e attivo al processo di diagnosi e cura. Ogni persona ha il diritto di essere informata sulle proprie condizioni di salute, i benefici e i rischi dei trattamenti proposti, le possibili alternative;
- di richiedere un secondo parere ad un altro specialista, allo scopo di avere un parere medico sulla propria situazione clinica;
- al rispetto della riservatezza nello svolgimento di prestazioni mediche ed assistenziali e nel trattamento dei dati personali;
- di esprimere il proprio parere attraverso la compilazione del questionario di gradimento dei servizi (Customer Satisfaction) distribuito presso l'accettazione o attraverso il colloquio diretto con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), durante gli orari di apertura.

I pazienti hanno il **DOVERE** di:

- mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso verso gli altri pazienti, il personale, gli ambienti e le attrezzature in modo da contribuire anche al corretto funzionamento del Centro e quindi a un servizio migliore per tutti;
- avvisare per tempo nel caso in cui si rinunci alla prestazione programmata;
- usare i telefoni cellulari solo dopo aver tolto la suoneria, con esclusione dell'Area di Diagnostica per Immagini in cui è vietato l'uso;
- rispettare il divieto di fumare in vigore in tutto il Centro polispecialistico. I pazienti che, durante l'attesa, desiderino fumare, possono usufruire dello spazio esterno di fronte all'ingresso.

## STRUTTURA E PERSONALE

Meditel Rovellasca si sviluppa su un unico livello, su un'area di circa **350 metri quadri**.

All'ingresso è situato il servizio di accoglienza e accettazione. Qui è possibile ricevere informazioni, prenotare visite ed esami ed effettuare l'accettazione.

L'area polispecialistica è suddivisa in **sei ambulatori** a cui si aggiunge **uno studio di fisioterapia**. Accanto all'area polispecialistica è situato l'ambulatorio del **Punto Prelievi**, a cura di Bialisi.

Tutto il **PERSONALE** opera di concerto con la Direzione e in accordo con la mission e i principi di Meditel. La condivisione dei valori e della visione aziendale di offrire un servizio al cittadino è presupposto fondamentale per il corretto svolgimento del proprio operato all'interno del Centro.

### Attività poliambulatoriale

L'attività di specialistica ambulatoriale si avvale di medici costantemente aggiornati e di attrezzature diagnostiche all'avanguardia, per offrire un servizio di alto livello e a misura di paziente. È garantita un'ampia offerta di visite ed esami diagnostico-strumentali.

Elenco delle Specialità:

*Allergologia, Angiologia, Cardiologia, Dermatologia, Dietologia, Diabetologia, Ematologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Ginecologia, Medicina fisica e riabilitativa, Medicina interna, Neurologia, Oncologia, Ortopedia e Traumatologia, Otorinolaringoiatria, Pneumologia, Proctologia, Psicologia clinica e Psicoterapia, Senologia, Urologia.*

### Diagnostica per immagini

#### *Ecografie*

*addominale*

*anche del neonato*

*aorta addominale*

*apparato urinario*

*ghiandole salivari*

*ginecologica*

*linfonodi/collo*

*mammaria*

*muscolo-tendinea*

*oste articolare*

*parti molli*

*tiroide/paratiroide*

*urologica*

### Fisioterapia

#### *Terapie manuali*

*Bendaggi funzionali*

*Kinesiotaping*

*Massoterapia*

*Riabilitazione motoria*

*Riabilitazione neurologica*

*Riabilitazione vascolare*

### Punto Prelievi

Presso Meditel Rovellasca è possibile effettuare i principali esami di laboratorio, tra cui analisi biochimiche su sangue, urine e altri campioni biologici, esami di genetica, tamponi colturali, esami ormonali, determinazione di helicobacter pylori. Il servizio è a cura del laboratorio **Bianalisi** ed è convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale.

### Giorni e orari di apertura

Il Centro medico è aperto dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 19.30, sabato dalle 7.00 alle 12.30. Il Punto Prelievi è aperto dal lunedì al sabato dalle 7 alle 9.30.

### Prenotazioni

È possibile prenotare visite ed esami:

- ✓ **Telefonicamente:**
  - al numero 02.962821.
- ✓ **On line:** con il servizio “Prenotazioni on line” sul sito [www.meditel-group.it](http://www.meditel-group.it) è possibile richiedere una prenotazione di visite ed esami ed essere ricontattati dal personale dedicato.
- ✓ **Di persona:** presso gli sportelli dedicati a prenotazione ed accettazione.

Per alcuni esami è necessaria una **specifica preparazione**. Tutte le indicazioni vengono fornite al momento della prenotazione. Si raccomanda di seguire scrupolosamente le indicazioni inserite nel foglio di preparazione all'esame.

Le specifiche preparazioni sono consultabili anche sul sito [www.meditel-group.it](http://www.meditel-group.it) nella sezione Preparazione Esami.

### Documenti necessari

#### **Prestazioni private**

La scelta di effettuare privatamente una prestazione permette al paziente di scegliere il medico che eseguirà la visita specialistica o l'esame, salvo ove previsto dalla normativa vigente (ad esempio gli esami radiologici). Per eseguire una prestazione privata, non è necessaria la richiesta di un medico. Il regime privato garantisce l'accesso alle prestazioni in tempi ridotti rispetto all'erogazione tramite S.S.N.

#### **Prestazioni private senza scelta del medico (Sanipass)**

Con l'obiettivo di agevolare tutti i cittadini, Meditel ha aderito al Network Sanipass che si propone di offrire prestazioni private con applicazione di tariffe calmierate, senza la scelta del medico con tempi di attesa leggermente più lunghi della prestazione privata pura.

### Tempi di attesa

#### **Prestazioni private**

I tempi di attesa seguono la disponibilità degli specialisti, concordata attraverso agende interne.

### Accoglienza

Il giorno fissato per la visita e/o esame, il paziente deve presentarsi in Meditel munito di carta di identità, tessera sanitaria ed eventuale impegnativa.

Presso il servizio di accoglienza e accettazione è presente il totem informativo ove è possibile selezionare il servizio desiderato e ricevere il numero di chiamata allo sportello.

I pazienti con impianto di pace maker o donne in stato di gravidanza, anche solo presunta, sono tenuti obbligatoriamente ad avvisare il personale del Centro prima di sottoporsi a qualunque esame di diagnostica per immagini o che comporti l'utilizzo di apparecchiature elettromedicali.

Meditel non ha servizio di Pronto Soccorso.

Dopo aver effettuato l'accettazione, il paziente viene indirizzato dal Personale verso l'area in cui effettuerà la visita o l'esame. Al termine della visita, il medico specialista compila il referto. Una copia del referto viene poi consegnata al paziente.

## Modalità di pagamento

Il pagamento deve essere effettuato il giorno stesso della prestazione, all'atto dell'accettazione, prima di usufruire della prestazione. Meditel accetta pagamenti in contanti, per assegno, Bancomat o Carta di Credito.

## Ritiro referti

Il referto viene consegnato in busta chiusa, nel rispetto della privacy del paziente, esclusivamente dietro presentazione del documento d'identità e dell'apposito tagliando di ritiro che viene consegnato durante l'accettazione al momento dell'esecuzione della prestazione.

È possibile delegare al ritiro una terza persona, che deve però presentarsi obbligatoriamente con questi documenti:

- modulo di delega compilato in ogni parte e firmato dall'intestatario,
- un proprio documento di riconoscimento in corso di validità,
- una copia del documento di riconoscimento della persona intestataria del referto.

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

Il servizio di ritiro referti è disponibile dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 19.30, sabato dalle 7.00 alle 12.30. La data di ritiro del referto viene comunicata durante l'accettazione al momento dell'esecuzione della prestazione; ove è possibile e per determinate tipologie di prestazioni il referto viene consegnato subito dopo la visita o l'esame.

## Annullamento appuntamento

Per annullare l'appuntamento programmato, è necessario telefonare al numero 02. 962821 ed in assenza dell'operatore lasciare un messaggio in segreteria.

Il paziente ha il dovere di darne comunicazione **per tempo**. Per alcune prestazioni prenotate in regime privato, la rinuncia entro 24 ore prevede comunque l'accredito della prestazione.

## Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P)

L'U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico) è a disposizione dei pazienti per garantire una corretta informazione, ricevere e gestire reclami, osservazioni, suggerimenti ed encomi.

### Come rivolgersi all'U.R.P.?

- di persona, direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico negli orari di apertura, previo appuntamento: lunedì e giovedì dalle 14.00 alle 15.00
- inviando un'e-mail a [urp@meditel-group.it](mailto:urp@meditel-group.it)

### Dove si trova l'U.R.P.?

Presso gli uffici di Meditel Rovellasca.

## Customer Satisfaction

Meditel svolge periodicamente indagini di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza attraverso la somministrazione di questionari, disponibili presso il servizio di accoglienza e accettazione al piano terra o sul sito [www.meditel-group.it](http://www.meditel-group.it). I dati elaborati dall'analisi dei questionari, unitamente all'analisi dei dati dei reclami e delle segnalazioni, vengono utilizzati per l'implementazione di azioni di miglioramento e per l'ottimizzazione della qualità ed efficienza dei servizi erogato.

# COME RAGGIUNGERCI

**Meditel Rovellasca - Via Monza 2, 22069 Rovellasca (CO)**

Tel. 02.962821

Email: [posta@meditel-group.it](mailto:posta@meditel-group.it)

Orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12.30 e dalle 15.30 alle 19.30, sabato dalle 8.00 alle 12.30.

## In automobile

dall'autostrada A9 Milano – Como - Varese:

al casello di Fino Mornasco, procedere in direzione sud-ovest verso A9/E35.

Continuare su A9/E35. Prendere A36 in direzione di SP31bis a Bregnano; prendere l'uscita verso Bregnano/Lazzate da A36. Prendere Via Vittorio Emanuele/SP174 e Via Monte Bianco in direzione di SP152 a Rovellasca; continuare a seguire SP152. Meditel Rovellasca è sulla sinistra.

da Saronno:

Seguire Via Guglielmo Marconi fino a Via Roma; alla rotonda, proseguire dritto su Via Roma; prendere SP31bis in direzione di Via Primo Maggio a Rovellasca. Prendere Via M. Grappa in direzione di Via Monza/SP15, svoltare a destra e prendere Via Monza/SP152. Meditel Rovellasca è sulla destra.

## In treno

Meditel si trova a 20 minuti a piedi dalla stazione di Rovellasca-Manera: procedere in direzione sud verso Via Monte Bianco, svoltare a sinistra e imboccare Via Monte Bianco, continuare su Via XX Settembre.

Svoltare a destra e imboccare Via Cavour, svoltare a destra e prendere SP31, svoltare a sinistra in Via C. Battisti. Svoltare a destra e prendere Via M. Grappa/SP152 e svoltare a sinistra e prendere Via Monza/SP152. Meditel Rovellasca è sulla destra.

## Parcheggi

Proprio di fronte a Meditel è disponibile un parcheggio molto ampio con posteggi gratuiti. 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.



**Questa Carta dei Servizi è a disposizione sul sito [www.meditel-group.it](http://www.meditel-group.it) e presso l'Accettazione.**