

CARTA DEI SERVIZI



ROVELLASCA

DIRETTORE SANITARIO
Dott. Pasquale Cannatelli

Rev. N°3 del 27.3.2023

Sommario

MISSION E OBIETTIVI	2
PRINCIPI FONDAMENTALI	2
DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE	2
STRUTTURA E PERSONALE	3
AREE MEDICHE E SERVIZI	4
Attività poliambulatoriale.....	4
Diagnostica per immagini.....	4
Fisioterapia	4
Punto Prelievi	4
INFORMAZIONI UTILI	5
Giorni e orari di apertura.....	5
Prenotazioni.....	5
Documenti necessari	5
Tempi di attesa	5
Accoglienza	6
Modalità di pagamento	6
Ritiro referti	6
Annullamento appuntamento.....	6
Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P)	7
Customer Satisfaction.....	7
COME RAGGIUNGERCI	8

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 Bianalisi.

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

addome superiore completo

apparato urinario

ghiandole salivari

linfonodi/collo

tiroide/paratiroide

testicoli

urologica

Fisioterapia

Terapie manuali

Bendaggi funzionali

Kinesiotaping

Massoterapia

Riabilitazione motoria

Riabilitazione neurologica

Riabilitazione vascolare

Punto Prelievi

Il Punto Prelievi è a cura del Laboratorio **Bianalisi** ed è convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale.

Qui è possibile effettuare i principali esami di laboratorio, tra cui analisi biochimiche su sangue, urine e altri campioni biologici. A Rovellasca non vengono eseguiti i seguenti esami: tampone covid-19, profilo glicemico, curva glicemica in gravidanza, breath test helicobacter pylori, breath test lattosio e drug test.

Per l'esecuzione di questi esami, è possibile rivolgersi al Punto Prelievi di Saronno.

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 “Prenota on line” sul sito www.meditel-group.it
- ✓ **Tramite l'APP “Gruppo Meditel”** scaricabile gratuitamente su Apple Store e Google Play
- ✓ **Di persona:** presso gli sportelli dedicati ai servizi di prenotazione ed accettazione.

Per alcuni esami è necessaria una **specificata 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 nella sezione Preparazione Esami.

Documenti necessari

Prestazioni convenzionate con il S.S.N.

La Convenzione con il Servizio Sanitario nazionale (S.S.N.) permette al paziente di usufruire di prestazioni che rispettano i tempi di attesa della Regione Lombardia senza la possibilità di scelta del medico.

Per le prestazioni accreditate con il Servizio Sanitario Nazionale **occorre presentare, al momento dell'accettazione:**

- la richiesta su ricettario regionale del medico curante o del medico specialista
- la tessera sanitaria regionale
- un documento di identità valido
- l'eventuale documentazione attestante il diritto all'esenzione dal pagamento del ticket.

Per le prestazioni di diagnostica per immagini, è sempre necessaria la richiesta di uno specialista.

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.

Prestazioni convenzionate con il S.S.N.

Meditel si impegna a rispettare i limiti stabiliti dalla Regione Lombardia rispondendo al livello di urgenza esplicitato dal medico sull'impegnativa. Tuttavia, Meditel 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.

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.

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.

In caso di smarrimento del referto, è possibile richiedere una copia secondo le seguenti modalità:

- recarsi in una delle sedi Meditel muniti di documento di identità. Se il richiedente non è la persona che ha eseguito la prestazione è necessario essere muniti di delega con documento di identità del delegante;
- la copia del referto sarà consegnata gratuitamente ed immediatamente. Eventuale documentazione iconografica (CD) o report verranno invece consegnati dopo 5gg lavorativi e a pagamento.

Annullamento appuntamento

In caso di impossibilità da parte del paziente ad accedere alle prestazioni, occorre comunicare l'annullamento almeno 24 ore prima, o comunque il prima possibile in modo da permettere di assegnare l'appuntamento ad altri pazienti, riducendo così i tempi di attesa.

Per disdire una prenotazione è possibile:

- compilare il modulo presente in questa pagina <https://www.meditel-group.it/prenota/disdici-la-tua-prenotazione/>
- chiamare il numero 02.96282333

Se la prenotazione è stata effettuata in modalità online con tariffa Sanipass o privata è possibile annullare l'appuntamento direttamente online, sul sito web o sull'App Gruppo Meditel, accedendo al Profilo personale, cliccando su "Disdici".

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

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è a disposizione dei pazienti per garantire una corretta risposta, ricevere e gestire reclami, suggerimenti ed elogi.

Le segnalazioni, i reclami, i suggerimenti e gli elogi possono essere presentati all'URP attraverso le seguenti modalità:

- via e-mail scrivendo a urp@meditel-group.it
- di persona presentandosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Clinica di Saronno, dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 18.00 oppure su appuntamento.

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. 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 erogati.

COME RAGGIUNGERCI

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

Tel. 02.962821

Email: informazioni@meditel-group.it

Orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 19.30, sabato dalle 7.00 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