



**SARONNO**

DIRETTORE SANITARIO  
**Dott.ssa Sara Bonizzato**

## Sommario

<b>MISSION E OBIETTIVI</b> .....	2
<b>PRINCIPI FONDAMENTALI</b> .....	2
<b>DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE</b> .....	2
<b>SERVIZI EROGATI</b> .....	3
<b>INFORMAZIONI UTILI</b> .....	4
Giorni e orari di apertura.....	4
Prenotazioni.....	4
Accesso alla struttura .....	4
Accettazione e modalità di pagamento.....	4
Consegna certificati e referti .....	4
Annullamento appuntamento .....	4
Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P) .....	5
Customer Satisfaction.....	5
<b>COME RAGGIUNGERCI</b> .....	6

## MISSION E OBIETTIVI

La *Carta dei Servizi* è lo strumento con il quale si intende fornire alla cittadinanza tutte le informazioni sulle attività del Centro di medicina dello sport *MeditelSport*. La *Carta dei Servizi* è pubblicata sul sito web di Meditel ([www.meditel-group.it](http://www.meditel-group.it)).

Il Centro di Medicina dello sport *MeditelSport* è coordinato dalla Dr.ssa Sara Bonizzato, Direttore Sanitario di *MeditelSport*, Cardiologo e Medico dello Sport.

*MeditelSport* offre in regime privato **visite ed esami di prevenzione, diagnosi, terapia, indirizzo alla riabilitazione e valutazione funzionale di soggetti che praticano o intendono praticare l'attività sportiva.**

*MeditelSport* offre un servizio completo e continuativo a carattere clinico-funzionale su tutti gli aspetti di salute e sport, sia per gli amatori che per gli atleti agonisti.

L'attività quotidiana di *MeditelSport* è orientata al miglioramento continuo ed è focalizzata sul benessere dei pazienti. Gli obiettivi di *MeditelSport* sono, nel dettaglio:

- 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 Sport* 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**.

Tutto questo pone il paziente al centro dell'organizzazione socio-sanitaria, permettendogli una più consapevole scelta del luogo di cura e dello specialista, nonché la possibilità di accedere, nei tempi più brevi possibili, a cure di assoluta qualità qualunque sia l'appartenenza sociale, ideologica, politica, economica o di età dell'interessato.

## DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

In accordo con i principi fondamentali, *Meditel Sport* riconosce alle persone che accedono al Centro 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) del Centro Medico Meditel, 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;
- evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio (rumori, suonerie telefoni, etc.);
- rispettare il divieto di fumare in vigore in tutto il Centro di Medicina dello Sport. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza di altre persone all'interno della struttura.

## SERVIZI EROGATI

*Meditel Sport* eroga prestazioni di natura certificativa per attività agonistica e non agonistica, nel rispetto della normativa vigente:

- Visita per idoneità all'attività sportiva non agonistica di base
- Visita per idoneità all'attività sportiva non agonistica di base ad alto impatto cardiovascolare
- Visita per idoneità all'attività sportiva agonistica per tutte le categorie e per tutti gli sport
- Consulenze specialistiche ed esami diagnostici mirati per gli atleti (test del lattato, test da sforzo cardiopolmonare...)
- Visita fisiatrica per sportivi
- Visita nutrizionale per sportivi con valutazione del metabolismo basale
- Visita di cardiologia dello sport
- Visita specialistica neurologica
- Visita specialistica oculistica
- Visita specialistica ortopedica
- Visita specialistica otorinolaringoiatrica
- Colloquio di supporto psicologico per lo sportivo e percorso di mental training
- Percorso diagnostico e di certificazione per la ripresa dell'attività sportiva dopo malattia da Covid-19

### Giorni e orari di apertura

MediteSport è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 19.30

### Prenotazioni

È possibile prenotare visite ed esami:

- ✓ **Telefonicamente:** al numero 02.962821
- ✓ **Per mail:** scrivendo a [meditelsport@meditel-group.it](mailto:meditelsport@meditel-group.it)
- ✓ **On line:** nell'apposita sezione "Prenotazioni on line" del sito [www.meditel-group.it](http://www.meditel-group.it)
- ✓ **Attraverso l'APP "Gruppo Meditel"**, scaricabile gratuitamente da Android e iOS
- ✓ **Direttamente agli sportelli** del servizio Accoglienza e Accettazione di *MediteSport*

Per alcuni esami è necessaria una **specifica preparazione**. Tutte le indicazioni vengono fornite al momento della prenotazione e si raccomanda di seguirle scrupolosamente. Le specifiche preparazioni sono consultabili anche sul sito [www.meditel-group.it](http://www.meditel-group.it) nella sezione Preparazione Esami.

### Accesso alla struttura

Il servizio di Accoglienza e Accettazione è situato in Via Volonterio 19/b, a Saronno, privo di barriere architettoniche, con parcheggio nelle vicinanze.

### Accettazione e modalità di pagamento

Il giorno fissato per la visita e/o esame, **il paziente deve presentarsi munito di carta di identità, tessera sanitaria ed eventuale certificato sportivo in scadenza o con la richiesta di nuova emissione**. 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.

Dopo aver effettuato l'accettazione, il paziente viene indirizzato dal Personale verso l'area o l'ambulatorio in cui effettuerà la visita o l'esame.

### Consegna certificati e referti

Viene effettuata di norma al termine della visita.

### 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 al 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 encomi. Segnalazioni, reclami, suggerimenti, encomi possono essere presentati all'URP attraverso le seguenti modalità:

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

## Customer Satisfaction

*Meditel Sport* svolge periodicamente indagini di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza attraverso la somministrazione di questionari, disponibili presso il servizio di accoglienza e accettazione 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'ottimizzazione della qualità ed efficienza dei servizi erogati.

## COME RAGGIUNGERCI

**MeditelSport - Via Volonterio 19/b– 21047 Saronno (VA)**

Tel. 02.962821

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

**Orari di apertura: lunedì - venerdì 9.30-12.30 14.30-19.30**

### In automobile

dall'autostrada A9 Milano – Como - Varese:

imboccare l'uscita autostradale Saronno, alla rotonda svoltare a sinistra 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 Sport è situato sulla sinistra, al numero civico 19/b di Via Volonterio.

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 Sport è situato sulla sinistra, al numero civico 19/b di Via Volonterio.

### In treno

Meditel Sport si trova a 5 minuti a piedi dalla stazione: 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 Sport è situato al numero civico 19/b di Via Volonterio.

### In autobus

MeditelSport è raggiungibile con la linea urbana numero 1.

### Parcheggi

Nelle immediate vicinanze sono disponibili posteggi gratuiti e a pagamento; 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.

