meditel

Centro medico polispecialistico

BY BIANALISI

CARTA DEI SERVIZI

Rev. N°4 del 29.1.2024

MEDITEL SPORT

DIRETTORE SANITARIO

Dott.ssa Sara Bonizzato

iscritta all'Albo dei Medici Chirurghi di Milano n.38501

Sistema Sanitario Regione Lombardia

Sommario

MISSION E OBIETTIVI 2
PRINCIPI FONDAMENTALI 2
DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE 2
SERVIZI EROGATI 3
INFORMAZIONI UTILI 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
COME RAGGIUNGERCI 6

MISSION E OBIETTIVI

La *Carta dei Servizi* è lo strumento con il quale si intende fornire alla cittadinanza tutte le informazioni sulle attività dell'ambulatorio di medicina dello sport *Meditel Sport*. La *Carta dei Servizi* è pubblicata sul sito web di Meditel (www.meditel-group.it).

Direttore Sanitario di Meditel Sport è la Dott.ssa Sara Bonizzato, Cardiologo, Medico dello Sport, iscritta all'Albo dei Medici Chirurghi di Milano n.38501

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 *Meditel Sport* è orientata al miglioramento continuo ed è focalizzata sul benessere dei pazienti. Gli obiettivi di *Meditel Sport* 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. 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

INFORMAZIONI UTILI

Giorni e orari di apertura

Medite Sport 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
- ✓ **On line:** nell'apposita sezione "Prenotazioni on line" del sito www.meditel-group.it
- ✓ **Attraverso l'APP "Gruppo Meditel"**, scaricabile gratuitamente da Android e iOS
- ✓ **Direttamente agli sportelli** del servizio Accoglienza e Accettazione di *Meditel Sport*

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 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
- 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. 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

Meditel Sport - Via Volonterio 19/b– 21047 Saronno (VA)
Tel. 02.962821
Email: 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 diritti 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.