



# CARTA DEI SERVIZI



*Rev.01 del 10/04/2024*

## **AMBULATORIO DI MEDICINA DELLO SPORT BIANALISI**

DIRETTORE SANITARIO

**Dott. Matteo Beltemacchi**

*iscritto all'Albo dei Medici Chirurghi di Varese n° 0000006153*

## Sommario

<b>PREMESSA</b> .....	2
<b>MISSION E OBIETTIVI</b> .....	2
<b>PRINCIPI FONDAMENTALI</b> .....	2
<b>DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE</b> .....	2
<b>STRUTTURA E PERSONALE</b> .....	3
<b>SERVIZI</b> .....	3
<b>INFORMAZIONI UTILI</b> .....	4
Giorni e orari di apertura .....	4
Prenotazioni .....	4
Accoglienza.....	4
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> .....	5

## PREMESSA

Bianalisi S.p.A titolare delle strutture ambulatoriali BIANALISI PADRE MONTI e AMBULATORIO DI MEDICINA DELLO SPORT BIANALISI ha assegnato la gestione ed il coordinamento organizzativo delle medesime strutture a Meditel S.r.l. in quanto anch'essa facente parte del Gruppo Bianalisi e per migliorare il servizio offerto al territorio e ai suoi cittadini.

## 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 Bianalisi. La *Carta dei Servizi* è pubblicata sul sito web di Meditel ([www.meditel-group.it](http://www.meditel-group.it)).

*Il Direttore Sanitario dell'Ambulatorio di Medicina dello sport Bianalisi è il Dott. Matteo Beltemacchi, Medico dello sport, iscritto all'Albo dei Medici Chirurghi di Varese n° 0000006153*

L'Ambulatorio offre in convenzione con il servizio sanitario regionale e in regime privato visite ed esami di medicina dello sport.

La Mission dell'Ambulatorio di Medicina dello sport Bianalisi 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.

Gli obiettivi sono:

- 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

L'Ambulatorio di Medicina dello sport Bianalisi 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

L'Ambulatorio di Medicina dello sport Bianalisi si impegna a garantire ai propri pazienti i seguenti **DIRITTI**:

- il diritto ad ottenere una corretta informazione sulle modalità di erogazione dei servizi, ad essere costantemente informati circa il proprio stato di salute e ad esprimere il consenso sui trattamenti diagnostico-terapeutici a cui stanno per essere sottoposti;
- il diritto alla riservatezza dei dati e delle condizioni di salute e ad esprimere autorizzazione al trattamento degli stessi in conformità al D. Lgs. 30.06.2003 n.196 ed al regolamento U.E 679/2016 (GDPR);

- il diritto a presentare reclamo e ottenere risposta attraverso il servizio relazioni con il pubblico;
- il diritto ad esprimere il proprio gradimento dei servizi, attraverso questionari e sondaggi.

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 della struttura e quindi a un servizio migliore per tutti;
- avvisare almeno 24 h prima dell'appuntamento nel caso in cui si rinunci alla prestazione programmata;
- usare i telefoni cellulari solo dopo aver tolto la suoneria;
- rispettare il divieto di fumare in vigore in tutta la struttura. I pazienti che, durante l'attesa, desiderino fumare, possono usufruire dello spazio esterno di fronte all'ingresso.

## STRUTTURA E PERSONALE

L'Ambulatorio di Medicina dello sport è posizionato al piano terra di Bionalisi Padre Monti con un ingresso dedicato e separato dal Centro medico.

All'ingresso degli ambulatori medici è situato il **servizio di accoglienza e accettazione** dove è possibile ricevere informazioni, prenotare visite ed esami ed effettuare l'accettazione delle prestazioni.

Tutto il **PERSONALE** opera di concerto con la Direzione e in accordo con la mission e i principi aziendali. 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 dell'Ambulatorio di Medicina dello sport Bionalisi.

## SERVIZI

L'Ambulatorio di Medicina dello sport Bionalisi 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 (D.M. 24/04/2013 e s.m.i.)
- Visita per idoneità all'attività sportiva non agonistica di base ad alto impatto cardiovascolare
- Visita per idoneità all'attività sportiva agonistica per le categorie A e B (D.M. 18/02/1982 e D.M. 04/03/1993)

### Giorni e orari di apertura

L'Ambulatorio di Medicina dello sport Bialisi è aperto dal lunedì al venerdì secondo i seguenti orari:

- lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 19.00
- martedì e giovedì dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 19.00

### Prenotazioni

È possibile prenotare visite ed esami:

- **Telefonicamente:** al numero 02.96702109
- **On line:** con il servizio "Prenota on line" sul sito [www.meditel-group.it](http://www.meditel-group.it)
- **Via mail:** inviando la richiesta a [mds.padremonti@meditel-group.it](mailto:mds.padremonti@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 durante gli orari di apertura dell'ambulatorio.

Per alcuni esami è necessaria una specifica preparazione e la presentazione di documentazione. Tutte le indicazioni vengono fornite al momento della prenotazione e si raccomanda di seguirle scrupolosamente.

### Accoglienza

Il servizio di accoglienza e accettazione è situato all'interno dell'Ambulatorio. Il giorno fissato per la visita e/o esame, **il paziente deve presentarsi munito di carta di identità, tessera sanitaria, eventuale certificato sportivo in scadenza, richiesta in originale di nuova emissione da parte della Società Sportiva di riferimento.** Dopo aver effettuato l'accettazione, il paziente viene indirizzato dal personale verso l'ambulatorio medico in cui effettuerà la prestazione.

### Modalità di pagamento

Il pagamento deve essere effettuato il giorno stesso della prestazione, all'atto dell'accettazione, prima di usufruire della prestazione. L'Ambulatorio di Medicina dello sport Bialisi accetta pagamenti in contanti, per assegno, bancomat o carta di credito.

### 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 dell'appuntamento. Il mancato annullamento entro 24h prima comporta l'addebito della prestazione.

Per disdire una prenotazione è possibile:

- compilare il modulo presente nella seguente pagina <https://www.meditel-group.it/prenota/disdici/>
- 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 e 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 e fa riferimento alla Direzione sanitaria.

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](mailto:urp@meditel-group.it)
- di persona presentandosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico di Bialisi Padre Monti, dal lunedì al venerdì, dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00 oppure su appuntamento.

## Customer Satisfaction

L'Ambulatorio di Medicina dello sport Bialisi 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 erogati.

## COME RAGGIUNGERCI

### *Ambulatorio di Medicina dello sport Bialisi*

*Via Ambrogio Legnani, 4 21047 Saronno (VA)*

Tel. 02.96702109- Email: [mds.padremonti@meditel-group.it](mailto:mds.padremonti@meditel-group.it)

Orari di apertura: lunedì - mercoledì - venerdì 9.30 - 12.30 14.30-19.00; martedì - giovedì 10.00 - 13.00  
14.00 - 19.00

### In automobile

dall'autostrada A9 Milano – Como - Varese:

Imboccare l'uscita autostradale di Saronno, alla rotonda svoltare a sinistra e proseguire fino alla successiva rotonda; svoltare quindi a destra in via Varese e imboccare alla successiva rotonda la terza uscita imboccando via Volonterio. Superato il cavalcavia alla rotonda prendere la terza uscita e proseguire per via Volonterio; oltrepassati tre semafori prima del distributore svoltare a destra in via Legnani.

L'Ambulatorio di Medicina dello sport Bialisi si trova al numero civico 4, sulla destra.

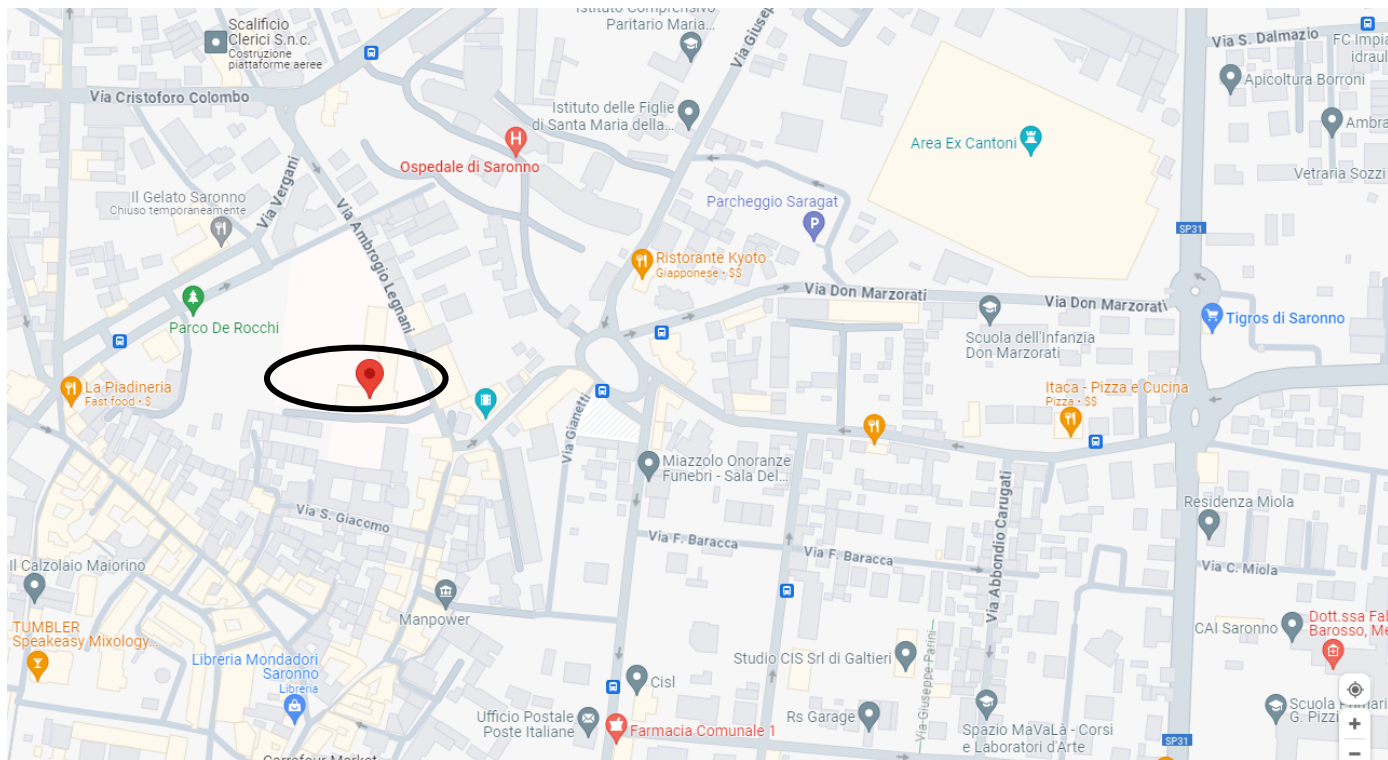
### da Varese:

Lungo la SP 233 (ex SS 233), entrati in Saronno alla prima rotonda proseguire dritti lungo via Varese e imboccare alla successiva rotonda la terza uscita imboccando via Volonterio. Superato il cavalcavia alla rotonda prendere la terza uscita e proseguire per via Volonterio; oltrepassati tre semafori prima del distributore svoltare a destra in via Legnani.

L'Ambulatorio di Medicina dello sport Bialisi si trova al numero civico 4, sulla destra.

**In treno:** L'Ambulatorio di Medicina dello sport Bialisi si trova a 13 minuti a piedi dalla stazione ferroviaria. Uscendo dalla stazione ci si trova in piazza L. Cadorna, proseguire dritto, svoltare a destra in piazza San Francesco e imboccare corso Italia. Proseguire fino in piazza Libertà dove è necessario imboccare a sinistra via Portici e proseguire, tenendo la destra, in via Padre Luigi Monti. Alla biforcazione svoltare leggermente a sinistra su via Ambrogio Legnani. La sede si trova al numero civico 4, sulla sinistra.

**Parcheggi:** è disponibile un parcheggio interno con posti limitati. Una volta giunti all'ingresso carraio, citofonare "Reception Padre Monti". In questo modo è possibile entrare e proseguire fino al parcheggio che si trova oltre il colonnato.



Questa Carta dei Servizi è a disposizione sul sito [www.meditel-group.it](http://www.meditel-group.it)