

CARTA DEI SERVIZI

Gentili Utenti, attraverso questa Carta dei Servizi presentiamo il Centro Medico Cesarea, ambulatorio di assistenza specialistico nato nel 2023, fornendo in modo esaustivo tutte le informazioni inerenti la nostra struttura, le prestazioni ed i servizi offerti, gli obiettivi perseguiti ed i meccanismi di verifica adottati per potervi assicurare i migliori livelli di qualità assistenziale.

Attraverso la collaborazione e l'interazione con i medici curanti ed il dialogo con i pazienti garantiamo un rapporto personalizzato volto ad assicurare adeguatezza e qualità dell'atto medico in tutte le specialità offerte.

Il nostro Direttore Sanitario è il dottor Enrico Rizza, Medico Chirurgo specialista in Geriatria, Gerontologia, Anestesia e Rianimazione, attivo dal 1980. Il dottor Rizza nel 2003 è Co-fondatore e Coordinatore Scientifico A.N.A.A. Onlus (Ass.ne Nazionale Alopecia Areata).

PREMESSA

In questo documento si attesta che il Centro Medico Cesarea presenta gli standard operativi e qualitativi e che garantisce l'erogazione del servizio.

Per la realizzazione di questo obiettivo abbiamo provveduto ad adottare gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicuriamo il rispetto e a garantire all'utente azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard assicurati. La carta dei servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni, e va inquadrata nel Sistema Qualità del Centro.

I Principi fondamentali I principi fondamentali che hanno ispirato la carta dei servizi sono:

- **Eguaglianza ed imparzialità:** nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.
- **Rispetto** per gli utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.
- **Continuità:** l'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è continua, regolare e senza interruzioni.
- **Diritto di scelta:** il paziente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito o trattamenti proposti dai sanitari.
- **Partecipazione:** la partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica, fornita dall'Utente, sulla qualità del servizio offerto.
- **Efficienza ed efficacia:** il servizio viene erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni sanitarie sempre aggiornate dal punto di vista tecnico - scientifico e rispondenti alle aspettative dei nostri pazienti.
- **Professionalità e tecnologie:** l'impiego di adeguate attrezzature, le capacità professionali, l'aggiornamento continuo del personale sono requisiti indispensabili nel processo di erogazione del servizio.
- **Tutela dell'ambiente:** Il presidio riserva attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente, in conformità alle norme in merito allo smaltimento dei rifiuti.
- **Diritto al tempo:** ogni Cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo.
- **Diritto all'informazione ed alla documentazione sanitaria:** ogni Cittadino ha diritto di ricevere le informazioni e la documentazione di cui necessita e ad entrare in possesso di tutti gli altri atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute.
- **Diritto alla sicurezza:** chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione ed a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture o dei servizi.
- **Diritto alla protezione:** la struttura sanitaria ha il dovere di proteggere ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in condizione di debolezza.
- **Diritto alla certezza:** ogni Cittadino ha diritto ad avere la certezza del trattamento appropriato ed a non essere vittima di conflitti professionali ed organizzativi.
- **Diritto alla fiducia:** Ogni Cittadino ha diritto ad essere trattato come un soggetto degno di fiducia.

- **Diritto alla qualità:** ogni Cittadino ha diritto di trovare operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire, migliorare e prendersi cura della sua salute attraverso servizi di qualità.
- **Diritto alla differenza:** ognuno ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità data dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione.
- **Diritto alla normalità:** ogni Cittadino ha diritto a farsi curare senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.
- **Diritto alla decisione:** il Cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e vita.
- **Diritto alla riparazione dei torti:** ogni Cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi ed in misura congrua.

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. Ottemperare ad un dovere vuol dire contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie erogate. È opportuno evitare comportamenti che rechino disturbo o disagio agli operatori sanitari o agli altri utenti della struttura. Il Cittadino è tenuto al rispetto degli orari indicati per l'effettuazione delle prestazioni, comunicando tempestivamente l'eventuale impossibilità di recarsi all'appuntamento.

CHI SIAMO

Il Centro Medico Cesarea è un ambulatorio di assistenza specialistica in centro a Genova che fornisce prestazioni ambulatoriali di differenti specialità mediche; presso il nostro Centro è possibile effettuare inoltre esami di Densitometria ossea senza radiazioni tramite tecnologia R.E.M.S. con macchinari di ultima generazione Echolight.

La Direzione del Centro si impegna a fornire il massimo delle competenze mediche avvalendosi solo di professionisti.

LA STRUTTURA

Il Centro Medico Cesarea si trova al 1° piano del civico 3 in Via Ippolito D'Aste all'int. 3.

Il collegamento tra il piano strada e il 1° piano è garantito da un ascensore in grado di ospitare una carrozzina predisposta appositamente per i pazienti disabili.

L'ambiente dispone di 6 ampie stanze adeguatamente arredate e in maniera funzionale, singolarmente climatizzate in modo da garantire il massimo comfort ai pazienti; ciascuna stanza è dedicata alle prestazioni dei diversi medici specialisti che eserciteranno la loro professione all'interno del Centro Medico. Il nostro Centro dispone inoltre di servizi igienici adibiti anche alla fruizione da parte di pazienti disabili.

All'ingresso, gli utenti verranno accolti nella zona reception e successivamente accompagnati nella sala d'attesa dove attenderanno di essere visitati.

PRESTAZIONI E SERVIZI EROGATI

Presso il Centro Medico Cesarea è possibile effettuare visite e trattamenti nella maggior parte delle branche specialistiche della medicina come:

- Visite Endocrinologiche ed ecografie tiroidee;
- Visite Urologiche;
- Visite Dermatologiche;
- Visite Cardiologiche con elettrocardiogramma;
- Visite Dietologiche;
- Visite Gastroenterologiche;
- Visite Maxillofacciali;
- Visite Chirurgia Generale;
- Visite di Consulenza Nutrizionale;
- Visite di Chirurgia Plastica e Ricostruttiva;
- Visite Otorinolaringoiatriche;
- Visite Ortopediche;
- Visite Chirurgia Vascolare;
- Visite Geriatriche.

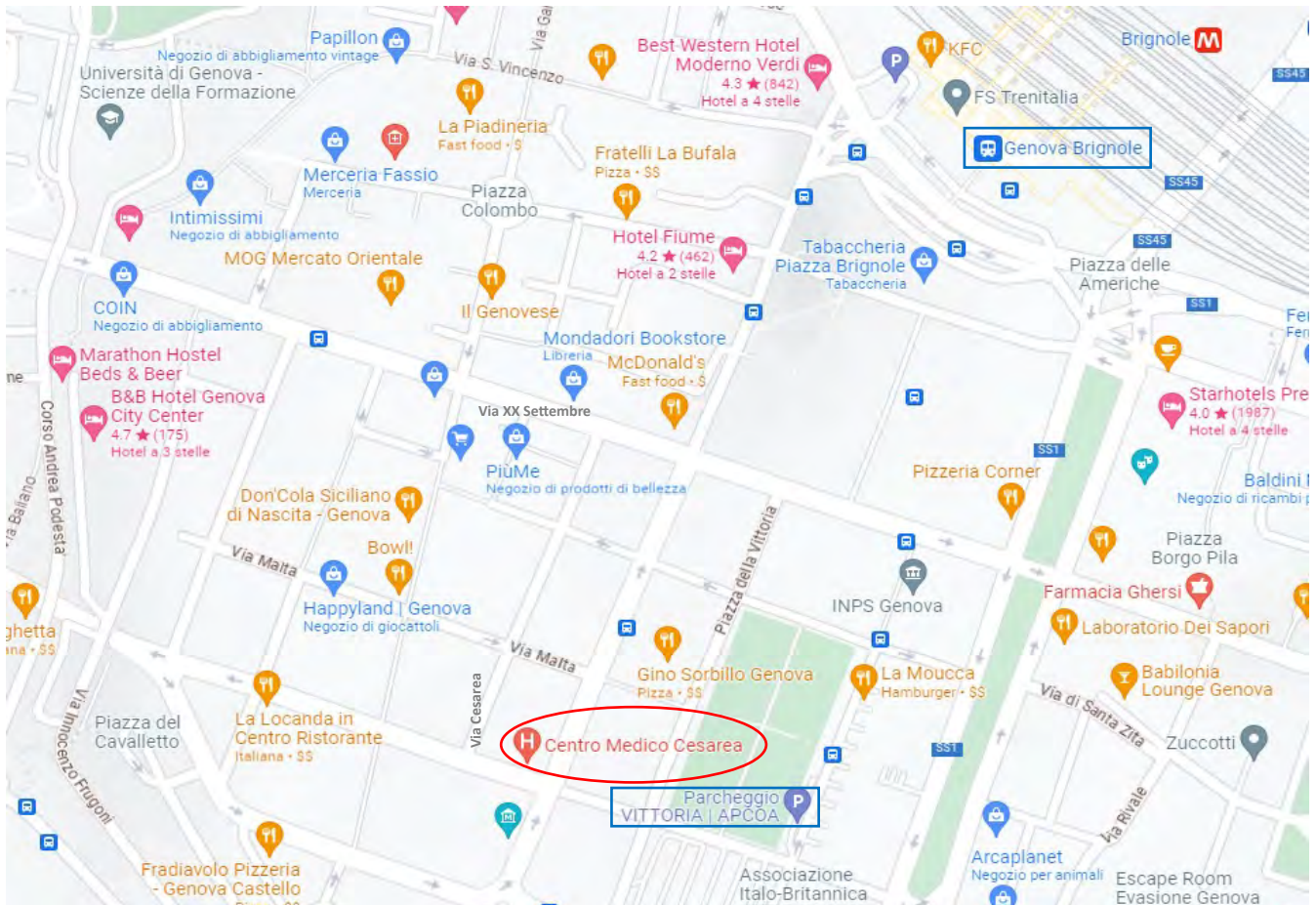
STRUMENTI UTILIZZATI NELLA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

- MOC con Tecnologia R.E.M.S. (Radiofrequency Echographic Multi Spectrometry)
Tramite una scansione ecografica dei siti anatomici assiali quali colonna e femore, questa innovativa tecnologia consente di misurare la densità minerale ossea senza l'utilizzo di radiazioni ionizzanti, elaborando una vera e propria carta d'identità dell'osso. Oltre a garantire un elevato livello di accuratezza, non richiede protezione radiologica, è di facile fruibilità e la peculiare trasportabilità favorisce il suo impiego tra pazienti ricoverati fratturati non trasferibili e la continuità assistenziale al loro domicilio. La metodica supera tutte le principali limitazioni DXA (Dual-Energy X-ray Absorptiometry) e QUS (Ultrasonografia Ossea Quantitativa). Inoltre, l'assenza di radiazioni consente di utilizzare questa metodica su un eterogeneo panorama di pazienti, da quelli pediatrici a quelli a rischio di osteoporosi secondaria, i diabetici, chi ha subito trattamenti oncologici fino alle donne in gravidanza.
- Ecografi Esaote per la diagnosi di base e avanzata nell'ultrasonografia del collo, dell'addome (chirurgo) e dell'apparato genito-urinario (urologo).

COME RAGGIUNGERCI

Il Centro Medico Cesarea è situato in Via Ippolito D'Aste 3 (angolo Via Cesarea), in pieno centro cittadino, raggiungibile:

- con i mezzi pubblici dalle vicine Via XX Settembre, Via Brigate Liguria, Piazza della Vittoria;
- con il treno dalla stazione Brignole;
- con mezzi privati che possono essere parcheggiati nei parcheggi ubicati in Piazza della Vittoria (Parking Vittoria)



ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO E MODALITÀ' DI ACCESSO

Il Centro Medico Cesarea è aperto dal Lunedì al Venerdì dalle ore 13.00 alle ore 19.00 e riceve esclusivamente tramite appuntamento.

CONTATTI

Telefono: 010 805 0026

www.cmcge.it

Mail: centromedico@cmcge.it

Pec: cesareasrl@pecdotcom.it

LA NOSTRA POLITICA AZIENDALE

La politica aziendale è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del "servizio reso alla persona" sia per quanto concerne l'organizzazione, la strumentazione e l'operatività del nostro Centro. La nostra missione è quella di garantire la tutela del diritto alla salute attraverso l'individuazione di alterazioni dell'organismo, al fine di permettere ai medici la diagnosi e la cura precoce delle malattie dei pazienti, qualsiasi ne sia la causa, con competenza, attenzione, serietà ed in sicurezza, nel rispetto della dignità degli utenti. La Direzione si impegna ad offrire prestazioni sempre rispondenti alle aspettative della clientela attraverso il continuo miglioramento del servizio e dell'attrezzatura utilizzata, anche al fine di poter supportare e soddisfare adeguatamente l'impegno assunto nei confronti dei propri pazienti. Al Centro Medico Cesarea ci impegniamo a porre la massima attenzione ai bisogni assistenziali dei nostri pazienti, valutando, quando ne ricorrano i presupposti e le condizioni, l'attivazione di nuovi servizi volti a soddisfare dette necessità.

I NOSTRI PRINCIPI

I principi fondamentali e le caratteristiche di qualità del servizio sono descritte nella "Carta dei Servizi", predisposta dalla Direzione del Centro, costituiscono l'impegno assunto per mantenere attivo e migliorare il sistema di qualità adottato attraverso:

- L'impiego di risorse adeguate;
- La definizione della Politica aziendale e degli obiettivi;
- La formazione del personale e la diffusione della cultura della qualità;
- La comunicazione interna sull'importanza dell'attenzione alle esigenze ed alle aspettative dei clienti e del rispetto delle norme di osservanza obbligatoria;
- Garantire adeguati livelli di sicurezza nell'erogazione delle prestazioni sanitarie
- Rispettare il tempo dell'utente, riducendo al minimo le attese e le formalità necessarie per l'esecuzione delle indagini e l'accesso ai servizi:
- Rispettare la dignità dell'utente favorendo l'umanizzazione, la riservatezza e la tutela della privacy;
- Informare correttamente e chiaramente il paziente sul suo stato di salute, mettendolo in condizioni di decidere consapevolmente;
- La valutazione periodica del sistema qualità.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Accoglienza degli utenti da parte di personale di segreteria adeguatamente formato e competente in grado di rispondere a tutte le esigenze e le necessità, garantendo la trasparenza e la correttezza dell'offerta.

Luogo di lavoro adeguato dal punto di vista strutturale, confortevole, rispondente ai requisiti igienico-sanitari e privo di barriere architettoniche.

Tecnologia adeguata alla prestazione e sottoposta a tutte le verifiche periodiche di funzionamento e messa a terra.

I nostri Professionisti in possesso di tutti i titoli necessari ed in continuo aggiornamento professionale.

TUTELA DELLA PRIVACY

Il Centro Medico Cesarea garantisce agli utenti il proprio diritto alla privacy secondo quanto prescritto Regolamento 679/2016 (GDPR) "Regolamento generale protezione dei dati personali". I dati raccolti verranno custoditi con la massima cura e nel rispetto della normativa vigente.

Riservatezza dei colloqui con il personale medico: per garantire la più assoluta riservatezza nei confronti dei pazienti, i colloqui fra il personale medico e il paziente (e/o famigliari da lui designati), si svolgono sempre in locali riservati. Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente fornendole solo a lui direttamente o ad altre persone da lui delegate.

SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

In materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro è costante la vigilanza su ogni aspetto connesso alla sicurezza della struttura allo scopo di tutelare la salute del personale e dei pazienti. Ciascun dipendente è adeguatamente formato e aggiornato sulle procedure da seguire e attuare in materia di sicurezza sul lavoro.

MONITORAGGIO E MANUTENZIONE

Apparecchiature sanitarie: tutte le apparecchiature sanitarie sono soggette ad un monitoraggio periodico effettuato dalle ditte di costruzione delle singole apparecchiature.

Macchinari ed impianti: Tutti gli impianti e le parti elettriche sono sottoposte a verifiche periodiche a cura di personale esterno qualificato. Formazione ed addestramento del personale: Parte del personale è stato formato mediante un corso di addestramento antincendio per poter intervenire in caso di emergenza.

Divieto di fumo: a tutela della salute è assolutamente vietato fumare all'interno della struttura, tale divieto è espresso dall'apposita segnaletica apposta in visione al pubblico all'ingresso.