CARTA DEI SERVIZI

Il centro medico polispecialistico **ESCULAPIO SRL** ha elaborato e redatto la propria CARTA DEI SERVIZI quale strumento finalizzato all'individuazione degli standard delle proprie prestazioni e dei propri obiettivi, alla descrizione dettagliata e puntuale dei servizi e delle modalità con cui vengono erogati nonché delle informazioni necessarie per farvi accesso.
La Carta dei Servizi è consultabile sul sito internet www.poliambulatorioesculapio.it e presso la sede di Esculapio, in Via Gallarate 12, Brunello (VA).
La Carta dei Servizi sarà suscettibile di revisioni periodiche, determinate dal progredire del processo di miglioramento, a cura della Direzione Sanitaria in collaborazione con la Direzione Amministrativa.

Esculapio considera di fondamentale importanza lo svolgimento di ogni singola prestazione professionale – sanitaria, medica, infermieristica e amministrativa – che deve essere resa da parte di ogni dipendente e di ogni collaboratore secondo diligenza, competenza, professionalità ed efficienza.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La presente Carta dei Servizi si ispira ai principi fondamentali di

Rispetto

La persona deve essere accolta, assistita e valorizzata al fine di garantirne e tutelarne la salute fisica e psicologica e rispettarne la dignità.

Imparzialità e Uguaglianza

L'accesso ai servizi e l'erogazione delle prestazioni devono avvenire nel rispetto del principio di uguaglianza: nessuna distinzione può e deve essere compiuta per motivi di età, genere, razza, lingua, religione, status sociale o altra forma discriminatoria. I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

L'accesso ai servizi e l'erogazione delle prestazioni devono essere garantiti con continuità e regolarità.

Diritto di scelta

Conformemente alle vigenti normative, occorre garantire all'Utente il diritto di scegliere al meglio per la propria salute.

Partecipazione

L'Utente ha il diritto di partecipare consensualmente attraverso l'espressione di pareri e suggerimenti relativamente all'accesso ai servizi e all'erogazione delle prestazioni.

Efficacia ed Efficienza

L'accesso ai servizi e l'erogazione delle prestazioni devono avvenire secondo un perfetto utilizzo delle risorse riducendo i tempi di attesa, garantendo un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

ESCULAPIO
Salute Ambiente Sicurezza

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Gli Utenti che usufruiscono di prestazioni e di servizi presso il centro medico polispecialistico Esculapio devono veder garantiti i seguenti **DIRITTI**:

Rispetto

Il paziente ha diritto di essere assistito con premura e professionalità nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

Informazione

Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura attraverso il cartellino di riconoscimento.

Il paziente ha diritto di ottenere dal personale sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi. In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie e/o a trattamenti; tali informazioni devono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti.

Segreto

Le informazioni in merito alla diagnosi, alla terapia ed in generale i dati relativi allo stato di salute del paziente devono rimanere riservati.

Ove il personale sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'opportunità di una informazione indiretta, la stessa dovrà essere fornita, previa autorizzazione diretta del Paziente, ad un familiare o ad una persona indicata dallo stesso. Nei casi previsti dalla legge, l'informazione dovrà essere fornita a coloro che esercitano la potestà tutoria.

Alternativa

Il paziente ha diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.

Privacy

Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi vengano trattati in conformità alla normativa vigente (Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE) 2016/679).

Soddisfazione e Reclamo

Il paziente ha diritto di proporre reclami che devono essere sollecitamente esaminati, ed essere informato sull'esito degli stessi.

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni **DOVERI** è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i servizi sanitari usufruiti da tutti i cittadini.

Rispetto degli operatori e del loro lavoro

Il paziente che accede alla nostra struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, amministrativo e con la direzione della struttura in cui si trova.

L'accesso al centro medico polispecialistico Esculapio esprime da parte del paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso gli operatori, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.

L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria alla quale si accede devono essere rispettati in ogni circostanza, in quanto le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza. Il cittadino ha il diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

Rispetto degli altri utenti

E' opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio.

Rispetto degli ambienti e della struttura

Il paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.

Divieto di fumo

È vietato fumare. L'adeguarsi a tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura sanitaria oltre che il rispetto di precise norme di legge (DPCM 23/12/2003).

Gli anzidetti punti costituiscono espressione ed integrazione dei principi contenuti nei sotto elencati documenti, elaborati alla luce di norme di diritto internazionale, che trovano piena corrispondenza nei principi della Carta costituzionale (art. 2-3-32):

"Carta dei diritti del paziente" approvata nel 1973 dalla American Hospital Association

"Carta dei diritti del malato" adottata dalla CEE in Lussemburgo dal 6 al 9 Maggio 1979 "Carta dei 33 diritti del cittadino" redatta nella prima sessione pubblica per i diritti del malato, in Roma il 29 Luglio 1980

"Dichiarazione universale dei diritti dell'Uomo", art. 25

"Carta sociale europea" del 1961, art. 11.13

"Convenzione internazionale dell'ONU sui diritti economici, sociali e culturali" del 1966, art. 12

"Risoluzione 23 dell'Organizzazione mondiale della sanità" del 1970

PRESTAZIONI E SERVIZI EROGATI

MEDICINA DEL LAVORO

ESCULAPIO nasce come centro di riferimento per la Medicina del Lavoro, al servizio dei Datori di Lavoro e dei Lavoratori, con lo scopo di tutelare la salute psicofisica dei lavoratori e prevenire le malattie professionali determinate dall'esposizione ad agenti presenti nell'ambiente, in ottemperanza agli adempimenti previsti dalla specifica normativa (D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.).
Il servizio di Medicina del Lavoro viene svolto da personale medico specializzato in Medicina del Lavoro e Medicina Preventiva dei Lavoratori e Psicotecnica, specialisti ambulatoriali e personale sanitario altamente qualificato che operano in conformità a quanto previsto dal D.Lgs. 81/2008 e s.m.i., garantendo di ottemperare agli adempimenti previsti dalla normativa vigente.

ESCULAPIO, avvalendosi di proprio personale dipendente e di consulenti professionali esterni, fornisce a Enti, Aziende e Studi Professionali servizi operativi e consultivi per **l'adempimento**, da parte del datore di lavoro, **degli obblighi imposti dalla Legge in materia di salute e sicurezza dei lavoratori negli ambienti di lavoro**, con particolare riferimento alle prescrizioni imposte in argomento dal D.Lgs. 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni.

ASSUNZIONE INCARICO ANNUALE DEL MEDICO COMPETENTE

- gestione dei dati;
- collaborazione e rapporti con Enti preposti;
- trasmissione per via telematica della Relazione Sanitaria all'Ente di Vigilanza in conformità a quanto previsto dall'Art. 40 D.Lgs. 81/2008;
- consegna della documentazione sanitaria al lavoratore alla cessazione del rapporto di lavoro.

SOPRALLUOGO ANNUALE

- sopralluogo in ambiente di lavoro;
- rilascio attestazione di sopralluogo.

PROTOCOLLO DI SORVEGLIANZA SANITARIA

ISTITUZIONE E AGGIORNAMENTO DI UNA CARTELLA SANITARIA E DI RISCHIO PER OGNI LAVORATORE – CON SALVAGUARDIA DEL SEGRETO PROFESSIONALE

VISITA MEDICA

- preventiva;
- periodica;
- su richiesta del lavoratore;
- alla ripresa lavorativa dopo un'assenza per motivi di salute di durata superiore a 60gg consecutivi;
- di cessazione – nei casi previsti dalla Legge;
- per la tutela della gravidanza.

ACCERTAMENTI SANITARI COMPLEMENTARI – ESAMI DI LABORATORIO – ESAMI STRUMENTALI

ESPRESSIONE DEL GIUDIZIO DI IDONEITÀ LAVORATIVA ALLA MANSIONE SPECIFICA

PARTECIPAZIONE ALLA RIUNIONE PERIODICA EX ART. 35 D.LGS. 81/2008 E S.M.I.

RELAZIONE SANITARIA ANNUALE ANONIMA E COLLETTIVA

- relazione sanitaria annuale sui risultati anonimi e collettivi degli accertamenti sanitari clinici e strumentali effettuati e consegna al datore di lavoro.

ESCULAPIO offre un servizio qualificato di **consulenza di tecnici specializzati** nel settore per garantire al Datore di Lavoro e alle Aziende di ottemperare a tutto quanto previsto dalla normativa

- NOMINA DEL MEDICO COMPETENTE
- VALUTAZIONE DEI RISCHI E STESURA DOCUMENTO VALUTAZIONE DEI RISCHI
- ORGANIZZAZIONE DI MODELLI DI GESTIONE E CONTROLLO DELLA SICUREZZA IN AZIENDA
- PROGRAMMA MISURE DI MIGLIORAMENTO E MANTENIMENTO DEI LIVELLI DI SICUREZZA AZIENDALI E STESURA DELLE PROCEDURE DI ATTUAZIONE
- ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE
- ASSUNZIONE FUNZIONE DI RESPONSABILE SICUREZZA PREVENZIONE E PROTEZIONE
- ORGANIZZAZIONE SQUADRE DI EMERGENZA
- FORMAZIONE ED INFORMAZIONE
- STESURA DEL DOCUMENTO UNICO VALUTAZIONE DEI RISCHI INTERFERENZIALI (PER CONTRATTI D'APPALTO - PRESTAZIONI D'OPERA E DI SOMMINISTRAZIONE)
- REDAZIONE DEL PIANO OPERATIVO DI SICUREZZA (NEI CANTIERI)
- PREDISPOSIZIONE DI SISTEMI DI GESTIONE
- ASSISTENZA VISITE ISPETTIVE DEGLI ORGANISMI DI VIGILANZA

ESCULAPIO offre il servizio di **sorveglianza sanitaria**, comprensivo delle visite mediche, delle indagini specialistiche e di laboratorio, delle informazioni sanitarie e dei provvedimenti adottati dal medico, al fine di garantire la protezione sanitaria dei lavoratori nei confronti del rischio lavorativo, in relazione all'ambiente di lavoro, ai fattori di rischio professionali e alle modalità di svolgimento dell'attività lavorativa.
Gli accertamenti preventivi sono volti a verificare l'assenza di controindicazioni (ovvero la presenza di alterazioni dello stato di salute) alla mansione lavorativa a cui il soggetto è destinato, al fine di valutarne l'idoneità.
Gli accertamenti periodici sono finalizzati ad identificare precocemente, in fase pre-clinica, eventuali danni alla salute dovuti all'attività lavorativa, verificare l'eventuale presenza di alterazioni dello stato di salute che, pur non essendo correlate con il lavoro, siano suscettibili di aggravamento nel caso di particolari attività lavorative, verificare nel tempo l'adeguatezza delle misure di prevenzione adottate.
Per tali motivi, la sorveglianza sanitaria dei lavoratori implica necessariamente la predisposizione di uno specifico programma per le singole realtà aziendali, l'esecuzione di accertamenti sanitari previsti dalla normativa vigente e di accertamenti di laboratorio e strumentali necessari alla formulazione del giudizio di idoneità alla mansione specifica.

- Esame audiometrico
- Prova di funzionalità respiratoria
- Elettrocardiogramma basale
- Visita ergoftamologica
- Esami ematochimici di laboratorio
- Audit C (anamnesi alcologica)
- Test tossicologici
- Monitoraggio biologico
- Visite specialistiche
- Accertamenti specialistici

VISITE E TRATTAMENTI

ESCULAPIO propone le principali specializzazioni e i trattamenti fisici e riabilitativi più efficaci, lavorando al continuo miglioramento e ampliamento dei servizi e offrendo un approccio basato sull'ascolto e sulla relazione di fiducia.

VISITE SPECIALISTICHE E SERVIZI AMBULATORIALI*

Cardiologia
Chirurgia Vascolare
Dermatologia
Endocrinologia
Geriatria e Gerontologia
Ginecologia e Ostetricia
Infettivologia
Medicina Fisica e Riabilitativa
Medicina Interna
Nutrizionista
Oculistica
Otorinolangoiatria
Psichiatria
Urologia

Agopuntura
Medicina sportiva non agonistica
Osteopatia
Psicologia

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI*

Ecografia

TRATTAMENTI FISICI E RIABILITATIVI*

VALUTAZIONE FUNZIONALE

TERAPIA FISICA O STRUMENTALE

- *ELETTROTERAPIA ANTALGICA*
- *ELETTROTERAPIA DI STIMOLAZIONE*
- *ULTRASUONI TERAPIA*
- *LASER TERAPIA AD ALTA INTENSITÀ*
- *TECAR TERAPIA*

TERAPIA MANUALE

- *ATTIVITÀ PRE OPERATORIA*
- *FISIOKINESITERAPIA*
- *MASSOTERAPIA*
  - *DECONTRATTURANTE*
  - *SPORTIVO-DECONTRATTURANTE PRE E POST GARA*
  - *CONNETTIVALE*
  - *DI DRENAGGIO LINFATICO*
- *FISIOTERAPIA NEUROLOGICA PEDIATRICA*
- *RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA*
- *RIABILITAZIONE SPORTIVA*
- *RIEDUCAZIONE MOTORIA*
- *RIEDUCAZIONE FUNZIONALE POST OPERATORIA – POST TRAUMATICA*
- *RIEDUCAZIONE POSTURALE*
- *GINNASTICA DI GRUPPO*
- *BENDAGGIO FUNZIONALE*
- *KINESIO TAPING*

ALTRI TRATTAMENTI I*

- *ONDE D'URTO ORTOPEDICHE*
- *ONDE D'URTO PER DISFUNZIONE ERETTILE*

***ESCULAPIO** È UN PRESIDIO SPECIALISTICO PRESSO IL QUALE LE PRESTAZIONI VENGONO EROGATE ESCLUSIVAMENTE IN REGIME PRIVATISTICO*

VISITA PER RILASCIO E RINNOVO PATENTE

ESCULAPIO collabora con un medico certificatore autorizzato ad effettuare la visita medica per il rilascio e il rinnovo delle patenti di guida A – B – C – D – E.

I servizi di rilascio e rinnovo patente vengono erogati presso la sede di Via Gallarate n. 12 brunello (VA), solo previo appuntamento da concordare con la Segreteria al n. 0332.463399 o via e-mail info@poliambulatorioesculapio.it

PUNTO PRELIEVI

Presso Esculapio è possibile effettuare esami ematici per ogni tipologia di indagini, sia in regime privatistico che convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale. Le analisi dei campioni biologici raccolti sono affidate, in service, ad un Laboratorio sottoposto a rigorosi controlli di qualità.

Per le prestazioni di laboratorio analisi non è richiesta alcuna prenotazione. L'accesso è diretto dal lunedì al sabato dalle ore 7.00 alle ore 9.30.

ACCESSO A SERVIZI E PRESTAZIONI

La RECEPTION, situata all'ingresso è il punto di riferimento dedicato a servizi di:

- Accoglienza ed accettazione del Cliente
- Prenotazione Visite e Trattamenti
- Consegna referti
- Servizio riscossione e fatturazione
- Attività di segreteria

PRENOTAZIONE - ACCETTAZIONE

La prenotazione delle prestazioni può essere effettuata mediante accesso diretto allo sportello prenotazioni, oppure per telefono al numero 0332.463399 rispettando il seguente orario: lunedì - venerdì dalle 9.00 alle 19.00 – sabato dalle 9.00 alle 12.00.

All'atto della prenotazione l'utente deve fornire i propri dati anagrafici, indirizzo e recapito telefonico per eventuali comunicazioni.

Per disdire un appuntamento è sufficiente darne comunicazione telefonica (n. 0332.463399) o tramite email (info@poliambulatorioesculapio.it).

Al fine di rispettare l'attività svolta dal professionista e le esigenze degli altri utenti Esculapio confida nella cortesia e accortezza dell'interessato di comunicare la disdetta del proprio appuntamento entro le 24 ore precedenti.

Presso la Segreteria / Ufficio Accettazione è possibile consultare l'elenco dei Medici e delle prestazioni eseguibili presso Esculapio. Il personale di segreteria fornisce informazioni sui tempi di attesa e sulle tariffe delle prestazioni eseguibili.

RITIRO REFERTI

La gestione dei referti rispetta quanto previsto dalle normative vigenti, in materia di privacy.

I referti vengono di norma consegnati al termine della visita specialistica o della prestazione, ovvero possono essere ritirati presso la Segreteria di Esculapio, a partire dal giorno indicato sul promemoria che è stato previamente consegnato all'atto della prestazione.

I referti vengono consegnati in busta chiusa, al fine di garantire la totale riservatezza del contenuto.

Il titolare dell'accertamento può delegare il ritiro dei referti, purché la delega sia redatta in forma scritta e sia corredata dalla copia del documento di identità dell'interessato e del delegato.

I referti degli esami di laboratorio sono disponibili dalla data indicata sul foglio del ritiro.

I referti degli accertamenti relativi a prestazioni eseguite nell'ambito della Medicina del Lavoro vengono consegnati direttamente al Medico Competente.

MODALITA' DI PAGAMENTO

Il giorno stabilito per la visita o il trattamento, il paziente deve presentarsi presso la Reception per l'accettazione amministrativa e il pagamento della prestazione.

Il pagamento della visita specialistica o del trattamento può essere effettuato tramite carta di credito, carta di debito o contanti.

Una volta eseguito il pagamento, Esculapio emette regolare fattura.

Si precisa che, ai sensi dell'art. 1 - commi da 38 a 42 - della Legge 27/12/2006, n. 296 (Legge Finanziaria per il 2007), per tutte le prestazioni specialistiche sussiste l'obbligo della riscossione accentrata dei compensi dovuti al medico specialista e, pertanto, è tassativamente vietato svolgere nella struttura ambulatoriale attività professionale privata in favore di terzi al di fuori del sistema di prenotazione vigente, nonché da parte del Medico di percepire direttamente dagli utenti compensi non contabilizzati da Esculapio.

Per quanto sopra indicato, si richiama l'attenzione degli utenti che le prenotazioni di prestazioni specialistiche devono sempre e comunque avvenire esclusivamente tramite la Segreteria quale unico punto abilitato a riscuotere le relative tariffe e rilasciare la relativa fattura valida ai fini fiscali. In nessun caso devono essere effettuati pagamenti delle prestazioni direttamente al Medico specialista.

IL CENTRO

Per rispetto della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza all'interno degli ambulatori e negli spazi annessi aperti al pubblico è vietato fumare.

Al fine di tutelare la sicurezza degli utenti, Esculapio è dotato di un piano d'emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato.

I piano di emergenza è finalizzato a: intervenire con manovre di primo soccorso, ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro gli utenti a causa di eventi calamitosi (es. incendi), delimitare e controllare l'evento al fine di ridurne i danni.

Esculapio è in possesso di un apparecchio Defibrillatore da usarsi da parte di personale sanitario abilitato.

Esculapio è sito in 21020 – Brunello (VA), Via Gallarate n. 12

LINK indicazioni stradali → calcola il tuo percorso http://www.poliambulatorioesculapio.it/contatti/

Il Centro può essere raggiunto:

DA MILANO: imboccare l'Autostrada dei Laghi verso Varese, prendere l'uscita in direzione Castronno, proseguire in direzione Gazzada Schianno fino a Brunello, Via Gallarate 12.

DA VARESE: una volta raggiunta Gazzada Schianno, proseguire in direzione Castronno fino a Brunello, Via Gallarate 12.

La struttura si articola al piano primo, priva di barriere architettoniche: è dotata di un ampio ascensore e di un apposito bagno per utenti diversamente abili.

Di fronte alla Struttura è situato un ampio parcheggio pubblico usufruibile gratuitamente.

CONTATTI E ORARI

T. 0332.463399

F. 0332.464759

info@poliambulatorioesculapio.it

LUN | VEN	7:00 - 19:00
SAB	07:00 – 12:00

MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Alla Direzione Amministrativa di Esculapio Srl, Via Gallarate n. 12 – 21020 Brunello (VA)
Fax: 0332.464759
E-mail: amministrazione@poliambulatorioesculapio.it

Il sottoscritto
Nato a
Il
Residente in
Telefono n°
Cellulare n°
Indirizzo di posta elettronica

☐ DESIDERA SEGNALARE il seguente disservizio

_____

_____

_____

_____

☐ DESIDERA SUGGERIRE quanto segue

_____

_____

_____

_____

Ai sensi ai sensi del Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE) 2016/679 autorizza **ESCULAPIO** al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data, …….. Firma ……

La Direzione si impegna, attivando i competenti uffici, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 30 giorni dalla data di ricevimento.