CARTA DEI SERVIZI
CeMeDi

Sommario

SEZIONE PRIMA – Presentazione della struttura e principi fondamentali 1

1. Mission 1

2. Ubicazione e mezzi per raggiungere il Centro Medico Diagnostico (CeMeDi) 2

SEZIONE SECONDA – Informazioni sulla struttura e sui servizi forniti 3

1. Organizzazione del Centro 3

2. Prestazioni 3

3. Orari 4

4. Contatti 4

5. Modalità di prenotazione e accettazione 6

6. Convenzioni 7

7. Ritiro referti 7

SEZIONE TERZA – Standard di qualità, impegni e programmi 9

SEZIONE QUARTA – Informazione, tutela, partecipazione 11

SEZIONE PRIMA – Presentazione della struttura e principi fondamentali

1. Mission

CeMeDi coniuga professionalità e tecnologia di ultima generazione ponendo la persona al centro della propria attività e considerando la qualità come elemento guida per l'erogazione delle prestazioni sanitarie.

CeMeDi si impegna a:

- Rispettare gli standard di sicurezza previsti dalla normativa vigente e dalle linee guida riconosciute, al fine di tutelare sia la salute dei propri lavoratori che dei pazienti che accedono alla struttura;
- Investire nell'acquisto di tecnologie all'avanguardia per l'erogazione di prestazioni sanitarie;
- Definire obiettivi di miglioramento periodici, ispirando la propria organizzazione al miglioramento continuo;
- Affidare la gestione dei servizi a professionisti qualificati per competenza ed esperienza;
- Promuovere e garantire il costante aggiornamento professionale dei propri collaboratori;
- Lavorare costantemente per soddisfare non solo il livello di qualità percepita dal paziente ma anche l'insieme di aspettative che accompagnano il paziente quando accede alla struttura.

2. Ubicazione e mezzi per raggiungere il Centro Medico Diagnostico (CeMeDi)



Corso M. D'Azeglio 25
10126 Torino

Mezzi di trasporto

Bus/Tram: **18, 42, 67**

Metro: Fermata Dante

SEZIONE SECONDA – Informazioni sulla struttura e sui servizi forniti

1. Organizzazione del Centro

Amministratore Delegato:
Dott. Franco Perona

Direttore Sanitario:
Dott. Carlo Gulotta

Direttore Sanitario Radiodiagnostica:
Dott. Franco Perona

Il personale in servizio all'interno del Centro è identificato da un tesserino di riconoscimento.

2. Prestazioni

All'interno della struttura, è possibile prenotare ed eseguire le seguenti prestazioni:

- Esami strumentali e di diagnostica per immagini
- Visite specialistiche
- Analisi di laboratorio
- Visite ed esami di check-up
- Prestazioni ambulatoriali e di piccola chirurgia (**non** necessita la presenza di un Medico anestesista)

- Visite di Medicina del Lavoro
- Visite di Medicina dello Sport
- Visite ed esami a domicilio (comprese analisi di laboratorio)
- Rinnovo/conseguimento/duplicato della patente e rinnovo detenzione delle armi

3. Orari

Apertura al pubblico - reception: dal lunedì al venerdì dalle **07:30** alle **19:00** e sabato dalle **08:00** alle **13:00**

Accettazione: dal lunedì al venerdì dalle **07:30** alle **18:45** e sabato dalle **08:00** alle **12:45**

4. Contatti

Poliambulatorio – Informazioni e prenotazioni
Tel. 011. 66. 63. 700 (tasto 6)
Fax. 011. 66. 63. 779
Orari: dal lunedì al venerdì dalle **07:30** alle **18:45** e sabato dalle **08:00** alle **12:00**

Laboratorio Analisi – Informazioni e prenotazioni
Tel. 011. 66. 63. 700 (tasto 4)
Orari: dal lunedì al venerdì ore 10:00 – 13:00 e 14:00 – 16:00 (con possibilità di effettuare prenotazioni per analisi di laboratorio a

domicilio – in base alla disponibilità del Medico – qualora si risieda all'interno della prima cintura della città di Torino)

Check-up – Informazioni e prenotazioni
Tel. 011 66.63.700 (tasto 1)
Orari: dal lunedì al venerdì ore 10:00 – 13:00 e 14:00 – 16:00
Mail: checkup@cemedi.it

Centro Odontoiatrico – Informazioni e prenotazioni
Tel. 011 66.63.700 (tasto 2)
Orari: dal lunedì al venerdì ore 9:00 – 13:00 e 14:00 – 18:00
Mail: odontoiatria@cemedi.it

Medicina dello Sport – Informazioni e prenotazioni
Tel. 011 66.63.700 (tasto 3)
Mail: medicina.sportiva@cemedi.it

Medicina del Lavoro – Informazioni e prenotazioni
Tel. 011 66.63.744
Orari: dal lunedì al venerdì ore 8:00 – 13:00 e 14:00 – 16:00
Mail: medicina.lavoro@cemedi.it

Relazioni con il pubblico
Tel. 011. 66. 63. 790
Orari: dal lunedì al venerdì ore 9:00 – 13:00 e 14:00 – 17:00
Mail: relazioniconilpubblico@cemedi.it

Indirizzo web → www.cemedi.it.

5. Modalità di prenotazione e accettazione

Per tutte le prestazioni eseguite all'interno del Centro (ad eccezione degli esami di radiologia tradizionale) è possibile prenotare telefonicamente, via mail o di persona (presso il desk di riferimento). Relativamente alle analisi di laboratorio, in via generale, **non** è necessario prenotare. In ogni caso, al fine di usufruire delle prestazioni del Centro è obbligatorio presentare una **prescrizione medica**. Per visite ed esami inoltre è attivo il servizio di prenotazione online all'indirizzo web: https://www.cemedi.it/.

Il paziente che intende effettuare le prestazioni avvalendosi di una convenzione particolare deve comunicarlo al momento della prenotazione.

All'atto della prenotazione sono comunicate verbalmente e per iscritto tutte le informazioni relative al tipo di prestazione, al giorno ed all'ora di svolgimento, al medico esecutore e le istruzioni per l'eventuale preparazione. Inoltre, il giorno antecedente la visita/esame, un servizio di SMS automatico ricorda al paziente la data e l'orario della prenotazione.

Il giorno della visita/esame, il paziente, dopo aver completato l'accettazione presso il desk dedicato, riceve le indicazioni relative al piano in cui recarsi per lo svolgimento della prestazione.

Modalità di pagamento accettate:

- contanti
- bancomat / carta di credito
- assegno
- bonifico bancario

È FONDAMENTALE PORTARE IN VISIONE DURANTE LE VISITE SPECIALISTICHE E GLI ESAMI LA DOCUMENTAZIONE SANITARIA RIGUARDANTE VISITE E/O ESAMI PRECEDENTI.

6. Convenzioni

CeMeDi è convenzionato con i principali fondi di assistenza sanitaria, nonché con molte associazioni. Le convenzioni prevedono condizioni di sconto per le prestazioni sanitare erogate presso il Centro. Per molte assicurazioni è prevista una "forma diretta", quindi senza alcun anticipo da parte del paziente.

Per ulteriori informazioni è possibile mandare una mail all'indirizzo web: convenzioni@cemedi.it, oppure, in alternativa, rivolgersi al seguente numero: 011 66.63.782

7. Ritiro referti

In via generale, la consegna dei referti viene effettuata **esclusivamente** dagli operatori del desk di reception (dal lunedì al venerdì dalle **07:30** alle **19:00** e il sabato dalle **8:00** alle **13:00**), presso i quali il paziente (o

suo delegato) si presenta direttamente, senza che sia necessario ritirare all'ingresso alcun contrassegno.

Il referto può essere ritirato **direttamente dal paziente** o **da una persona da lui delegata**.

Nel primo caso, il paziente deve presentarsi, il giorno segnato sul tagliando di ritiro (consegnato al termine della prestazione), munito di quest'ultimo e di un proprio documento di riconoscimento.

Nel secondo caso (delega), la persona delegata (necessariamente maggiorenne) deve presentarsi, a partire dal giorno indicato sul tagliando di ritiro, munito sia di quest'ultimo, il quale deve essere debitamente compilato e sottoscritto dalla persona delegante e dal delegato, sia della copia di un documento di riconoscimento della persona delegante.

Tutti i referti vengono consegnati in **busta chiusa sigillata** nel rispetto della normativa vigente sulla privacy. In alternativa e solamente per le prestazioni relative ad analisi di laboratorio, il paziente, al momento dell'accettazione può richiedere di ricevere i risultati online mediante l'attivazione dell'"**Utenza Web**".

SEZIONE TERZA – Standard di qualità, impegni e programmi

CeMeDi crede fermamente nella qualità del servizio erogato come fattore determinante per un rapporto di fiducia con l'utenza, per questo presta particolare attenzione a:

ACCOGLIENZA:

- Nei diversi desk di accettazione è sempre presente personale in grado di fornire le necessarie informazioni sull'ubicazione dei servizi e sul funzionamento generale del Centro.
- Il personale è facilmente identificabile, con divisa su cui è presente cartellino di riconoscimento.
- La struttura è priva di barriere architettoniche.
- I servizi offerti sono segnalati e facilmente accessibili.
- Le sale d'attesa hanno un numero di posti a sedere sufficiente in base all'affluenza media.
- I servizi igienici sono disposti su ognuno dei cinque piani del Centro, distinti da quelli riservati al personale. In totale, sono presenti 7 servizi igienici aperti al pubblico (ognuno comprendente anche un bagno assistito per persone anziane o portatrici di handicap).
- Ai pazienti che prenotano esami che richiedono una preparazione specifica, viene fornita informativa scritta all'atto della prenotazione con promemoria indicante ora e giorno dell'appuntamento. Su richiesta la preparazione può essere inviata via mail.

- I pazienti ricevono un SMS di promemoria 1 giorno prima dell'appuntamento.
- La presenza di un elimina-code rende più rapido l'accesso alla struttura garantendo, al contempo, la privacy del paziente.

IGIENE:

- I locali e le sale sono sanificati giornalmente.
- I flussi di raccolta e di distribuzione garantiscono la costante separazione fra i materiali sporchi e quelli puliti.
- Locali e servizi igienici sono mantenuti costantemente in ottime condizioni di pulizia con registrazione dei passaggi giornalieri.
- All'interno del Centro sono presenti bidoncini per la raccolta differenziata dei rifiuti.

SICUREZZA:

Le condizioni di sicurezza richieste in ambito lavorativo sono garantite dallo scrupoloso rispetto delle norme, con particolare riferimento al d.lgs. 81/2008 e successivi.

Tutto il personale è informato in merito al contenuto dei piani di sicurezza e di evacuazione e dei relativi aggiornamenti. Appositi cartelloni segnalano chiaramente i rischi, i divieti e le vie di fuga: in ogni locale di attesa è presente un cartello informativo riportante le istruzioni essenziali del piano di evacuazione nonché l'ubicazione degli estintori in caso d'incendio.

Esiste un piano di sicurezza predisposto attraverso un'accurata valutazione dei rischi e secondo la normativa vigente.

QUALITÀ DEL PERSONALE:

Le prestazioni erogate sono costantemente controllate nel loro esito al fine di garantire la massima soddisfazione da parte del paziente.

Per ciò che riguarda il personale, CeMeDi garantisce l'aggiornamento continuo di tutti gli operatori (partecipazione a corsi d'aggiornamento, riunioni di controllo, possesso dei titoli accademici e professionali).

Il Centro è dotato di un parco tecnologico all'avanguardia, costantemente aggiornato attraverso piani di manutenzione e sostituzioni periodiche in funzione del grado di obsolescenza e secondo le indicazioni del Referente uso sicuro ed appropriato delle tecnologie.
Inoltre garantisce lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate con l'utente, evitando interruzioni o sospensioni non motivate da cause di forza maggiore.

SEZIONE QUARTA – Informazione, tutela, partecipazione

PRINCIPI ED OBIETTIVI GENERALI

La natura privata non impedisce al Centro CeMeDi s.r.l. di condividere la cultura che considera la salute come un diritto costituzionale ed universale e di adeguare a questo principio l'organizzazione della propria attività accogliendo le raccomandazioni formulate dall'Organizzazione mondiale della Sanità, dell'Unione Europea e da altri enti rappresentativi.

La presente **Carta dei Servizi** è stata redatta assumendo in particolare i seguenti criteri:

Eguaglianza. L'accesso alla struttura e il trattamento dei clienti non sono condizionati da distinzioni di sesso, età, religione, opinioni politiche e razza.

Imparzialità. Il comportamento nei confronti dei clienti è conformato ai criteri di obiettività e di pertinenza delle prestazioni.

Continuità. La struttura garantisce lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate evitando interruzioni e sospensioni non motivate da cause di forza maggiore.

Efficienza ed efficacia. L'organizzazione del lavoro è mirata a garantire la massima qualità possibile dei servizi ed è informata al criterio del miglioramento continuo.

Ricalcando i sopraccitati principi, il Centro Medico Diagnostico (CeMeDi) condivide e sostiene i contenuti espressi all'interno della **Carta europea dei diritti del malato** (2002), assicurando ai pazienti un'elevata qualità dei servizi erogati.