

CARTA SERVIZI

CENTRO MEDICO POLISPECIALISTICO

“DYNAMICA”



CON PISCINA RIABILITATIVA E FISIOTERAPIA

Gentile Utente, ti presentiamo con enorme piacere la nostra Carta dei Servizi.

In essa troverai ogni possibile informazione e notizia sul Centro Medico Dinamica, dai servizi offerti agli obiettivi di qualità che ci prefiggiamo di raggiungere.

Si tratta di un utile strumento conoscitivo del nostro operato, dei valori che ci ispirano e del nostro costante impegno a mantenere gli elevanti standard qualitativi ,che da sempre ci contraddistinguono, e a tutelare tutti coloro che sceglieranno i nostri servizi. Alla luce di ciò anche il tuo contributo diventa importante.

Il nostro scopo è il tuo benessere e la tua salute.

La Direzione

La Carta dei Servizi è un prezioso strumento che consente di illustrare, secondo le indicazioni fornite dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 inerenti alla «Carta dei servizi pubblici sanitari», le attività e gli obiettivi del Centro Medico Dinamica e di aprire un dialogo con i cittadini e tutte le realtà Socio-Sanitarie e le Associazioni di Volontariato presenti nel territorio di riferimento, al fine di una sempre più attenta valutazione delle attività erogate e di una sempre più raffinata definizione degli standard di qualità adottati per le stesse. A tal fine si assicura, inoltre, il costante impegno dei professionisti operanti nel Centro a rispettare il «Patto di tutela della Salute» stipulato con ciascuno degli assistiti.

Vuole dunque essere l'occasione per sviluppare nel migliore dei modi il dialogo con i cittadini, ma anche con tutte le realtà Socio-Sanitarie e le Associazioni di Volontariato presenti nel territorio di riferimento. La Carta dei Servizi è infatti uno strumento con cui il Centro Medico intende realizzare un aperto confronto con i propri utenti, promuovendone l'informazione, la tutela e la partecipazione, impegnandosi altresì al rispetto e alla verifica degli standard di qualità adottati, nell'osservanza delle indicazioni fornite dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 «Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi pubblici sanitari»». Al fine di un costante miglioramento della qualità dei servizi erogati, la Carta dei Servizi rappresenta dunque una sorta di «accordo di collaborazione» tra il Centro stesso, i propri operatori e gli utenti, direttamente coinvolti nella continua valutazione - formale e informale - delle attività sanitarie erogate, anche al fine di una sempre migliore definizione degli standard di qualità dell'attività stessa.

La «Carta dei Servizi», infine, è anche un documento destinato a tutto il personale che opera nella Struttura, che è così chiamato a impegnarsi in maniera globale nel soddisfacimento del «Patto di tutela della Salute» stipulato con ciascuno degli assistiti che si rivolgono al Centro Medico.

MISSION

Il Centro Medico Dynamica ha come obiettivo quello di fornire all'utente servizi diagnostici e terapeutici di elevata qualità attraverso:

- una particolare attenzione per la qualità e la sicurezza delle cure;
- il rapporto umano tra utenti e operatori sanitari;
- la tutela del valore della persona attraverso il rispetto della dignità e della privacy ;
- il mantenimento di elevati standard tecnologici e del relativo adeguamento ai parametri di riferimento nazionali e internazionali, per tutto lo strumentario presente in struttura;
- la formazione e l'aggiornamento costanti del nostro personale;
- una gestione efficace ed efficiente delle proprie risorse;
- un'organizzazione in grado di soddisfare i bisogni e le esigenze dei nostri pazienti;

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza: I servizi e le prestazioni diagnostiche del Centro Medico Dynamica sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, nazionalità, religione, status sociale, opinioni politiche e condizioni fisiche, psichiche ed economiche.

Trasparenza: Ogni persona che accede al Centro Medico ha diritto di comprendere l'azione del Centro - per quel che concerne le modalità di svolgimento del rapporto con gli assistiti - favorendo la comprensibilità dell'azione dei propri operatori mediante qualità e chiarezza delle informazioni. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 Agosto 1990, n. 241.

Imparzialità: Il Centro Medico Dynamica si impegna affinché il proprio personale mantenga sempre un comportamento obiettivo ed equanime verso gli utenti.

Diritto di Scelta: L'utente ha diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra i soggetti che erogano il medesimo servizio.

Rispetto: Ogni utente ha il diritto di essere assistito e trattato con attenzione, professionalità, umanità, cortesia e premura, nel rispetto della persona e della sua dignità.

Partecipazione: Il Centro Medico Dynamica garantisce agli utenti il diritto di presentare reclami, istanze osservazioni o suggerimenti al fine di migliorare il servizio offerto.

Efficacia ed efficienza: Il Centro Medico Dynamica assicura un uso ottimale delle proprie risorse, basandosi sui criteri di gestione improntati a tale scopo.

Continuità: L'erogazione delle prestazioni sarà garantita con carattere di continuità. Qualora si renda necessario, per imprescindibili esigenze, sospendere temporaneamente alcuni servizi, verranno adottate tutte le misure atte ad alleviare eventuali disagi.

STRUTTURA

Il Centro Medico Dynamica è un centro ambulatoriale polispecialistico privato specializzato nella prevenzione, diagnosi e cura.

Fondato nel 2021 per volontà della Dott.ssa Maria Santantonio, Amministratore Unico della società Sorgente srl, il Centro Medico Dynamica è situato in via Sant'Antonio da Padova n. 24 a Taviano (Le).

Il Centro Medico Dynamica occupa il piano seminterrato e il primo piano di uno stabile e garantisce la totale assenza di barriere architettoniche, sia al suo esterno che al suo interno. All'interno della struttura si trovano: una reception per l'accoglienza del paziente e il disbrigo delle pratiche burocratiche, una sala di attesa, un ambulatorio per visite mediche ed esami diagnostici, tre box per la fisioterapia, una spaziosa palestra per la riabilitazione, e vari servizi predisposti anche per i disabili (si deve mettere, una moderna piscina e due ampie vasche per l'attività di idrochinesiterapia, e una sauna terapeutica).

Il Centro Medico Dynamica si avvale di professionisti dalla comprovata esperienza pluriennale che operano nelle principali branche della medicina e della diagnostica strumentale.

L'aggiornamento e la formazione continua assicurano un' eccellente qualità delle prestazioni, l'affidabilità totale dei risultati e una veloce esecuzione delle procedure.

Il Centro Medico Dynamica si pone come obiettivo di diventare un punto di riferimento per la comunità e il territorio in cui è ubicato, fornendo un servizio di cura e trattamento all'avanguardia e che presenta numerosi punti di forza: personale amministrativo competente e cortese, una struttura accogliente e confortevole, sale mediche rispettose della riservatezza, brevi tempi di attesa e refertazioni rapide, tariffe competitive.

Gli STANDARD di QUALITÀ

Il Centro Medico Dynamica si impegna a fornire alle persone che vi accedono prestazioni specialistiche in un clima di cordialità e cortesia, considerando come dovere di tutto il personale quello di assicurare un elevato standard qualitativo nella propria attività.

Ispirandosi a tali principi, di seguito si riportano gli standard di qualità e i relativi strumenti di verifica:

- Frequenza delle pulizie generali: due volte al giorno;
- Frequenza della pulizia negli ambulatori: una volta al giorno;
- Informazioni sul Centro Medico: presso l'ufficio accettazione viene distribuita su richiesta la "Carta dei Servizi" e viene fornito ogni chiarimento;
- Identificazione degli operatori: ogni operatore sanitario è identificabile con nome, cognome e mansione ricoperta;
- Accoglienza delle persone con disabilità/fasce protette (donne in gravidanza, minori di anni 10, persone con difficoltà deambulatoria, soggetti barellati): assenza di barriere architettoniche e accesso prioritario alle prestazioni;
- Possibilità di esprimere il proprio giudizio: distribuzione di questionari di soddisfazione durante la permanenza presso il Centro e raccolta di osservazioni ed eventuali reclami, con l'impegno di un puntuale riscontro scritto o verbale, se richiesto;
- Consegna della documentazione sanitaria: referto rilasciato all'atto della prestazione o entro 3 giorni lavorativi;
- Controllo di Qualità: tutti i Servizi operano in conformità a Linee Guida e Protocolli nazionali e internazionali;
- Rispetto della privacy: i dati sensibili vengono tutelati con la massima cura e nell'osservanza delle disposizioni del Regolamento Europeo in materia;
- Servizio prevenzione e protezione (S.P.P.): vi è un Responsabile del S.P.P. ed esistono adeguate procedure e uno specifico piano per la sicurezza del personale e degli assistiti che accedono al Centro Medico;
- Cittadini Stranieri: è garantita ai cittadini stranieri la disponibilità di avere informazioni sui servizi in lingua inglese;
- Adozione del Modello di organizzazione, gestione e controllo conforme alle disposizioni del Decreto Legislativo 231/2001.

II RAPPORTO con il CITTADINO

La Carta dei Servizi è un documento vincolante e redatto sulla base della legge n. 273/95 da parte di tutti gli erogatori di un servizio pubblico. La principale finalità di tale documento è fornire con chiarezza informazioni inerenti alla struttura, permettere all'utente di effettuare un controllo sulla qualità dei servizi erogati e definire in maniera esplicita i reciproci obblighi.

Di seguito si riportano i reciproci diritti e doveri:

Ogni persona che accede al Centro ha diritto a:

- essere trattata con professionalità, ricevendo i servizi e le cure più appropriate, senza distinzione alcuna, da parte di professionisti in possesso di conoscenze tecniche/organizzative sempre aggiornate da qualificati corsi di formazione;
- esprimere opinioni o reclami sul servizio e sulla prestazione ricevuta e suggerire eventuali miglioramenti, tramite la compilazione di un questionario dedicato;
- ricevere risposta scritta, se richiesta, su osservazioni e reclami presentati;
- essere tutelata nel rispetto dei propri dati sensibili conformemente a quanto disposto dal Regolamento Europeo in materia dei dati personali Reg. UE 679/2016 e disposizioni normative nazionali conseguenti;
- ricevere le prestazioni sanitarie in ambienti sicuri, puliti e ordinati, secondo agende di prenotazione rispettose del tempo della persona assistita e nell'osservanza dell'orario stabilito per le prestazioni;
- ricevere un trattamento caratterizzato costantemente da gentilezza, cortesia, disponibilità e attenzione da parte di tutto il personale, sia sanitario sia amministrativo;
- poter identificare, mediante apposito cartellino nominativo, comprendente anche la qualifica professionale, tutto il personale sanitario in servizio;
- ottenere, in modo comprensibile e adeguato alle proprie conoscenze, tutte le informazioni utili per poter fornire consapevolmente il proprio consenso per le prestazioni sanitarie che lo richiedono;
- essere informata, nella maniera più adeguata rispetto allo specifico caso, circa il proprio stato di salute e riguardo ai trattamenti diagnostico-terapeutici più opportuni e quelli alternativi e/o integrativi, nonché delle possibili conseguenze negative derivanti dal rifiuto degli stessi;
- scegliere se essere assistita, durante le visite e/o gli esami specialistici, da persona di propria fiducia;
- ricevere, a conclusione della prestazione sanitaria, un referto scritto che riporti in maniera adeguata l'esito della prestazione ricevuta e ogni utile indicazione da osservare per la migliore tutela della propria salute;
- chiedere di essere ricevuta dal Direttore Sanitario o dal Direttore Generale per poter esporre personalmente eventuali reclami, segnalazioni o osservazioni.

Ogni persona che accede al Centro è tenuta a:

- fornire collaborazione e cortesia al personale nonché avere rispetto degli arredi, dei locali e delle attrezzature medicali e non;

- osservare la puntualità nel rispetto agli orari indicati per la prestazione, avendo presente che eventuali ritardi possono compromettere l'erogazione della prestazione e, in ogni caso, ripercuotersi in maniera negativa sulle prestazioni destinate alle persone in lista per gli appuntamenti successivi;
- disdire con almeno un giorno di anticipo la prestazione della quale non sia possibile rispettare l'appuntamento fissato, telefonando al n. 0833/605745 o tramite mail;
- avere adeguata cura e custodia dei minori che accompagna al Centro, nel rispetto degli ambienti e delle altre persone presenti;
- astenersi dall'effettuare foto o film all'interno del Centro Medico.
- non introdurre nei locali del Centro Medico alcun tipo di animale, ad eccezione del cane-guida che accompagna il non vedente.

IL RAPPORTO LIBERO - PROFESSIONALE

La persona che intende richiedere l'erogazione di una prestazione sanitaria in regime libero-professionale (a totale pagamento), può prenotarla presso gli sportelli del Centro, telefonicamente al n. 0833/605745 o tramite e-mail all'indirizzo: centromedico_dynamic@libero.it. Specificando il nominativo dello Specialista prescelto.

Nel corso della prenotazione, alla persona saranno fornite informazioni sulle procedure di accesso alle prestazioni, sul tempo di attesa, sulla durata media della prestazione richiesta, sul tempo di consegna del referto, sul costo della prestazione, sulla modalità di pagamento e ogni altra informazione utile.

Il giorno in cui verrà erogata la prestazione libero-professionale, l'assistito dovrà presentarsi presso il Centro Medico all'orario fissato e portare con sé:

- un documento di identità (in corso di validità);
- il Codice Fiscale;

sarà, inoltre, tenuto a versare l'importo della prestazione, per il quale verrà immediatamente rilasciata fattura.

INFORMAZIONI UTILI

COME RAGGIUNGERCI: Centro Medico Dynamica – Via Sant'Antonio da Padova n. 24 – Taviano – Lecce

CON I MEZZI PUBBLICI: treno e auto

ORARI Il Centro Medico Dynamica osserva il seguente orario:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 20.00, con orario continuato.
- il sabato dalle ore 08.00 alle ore 13.00

PRENOTAZIONI E INFORMAZIONI

- Per consentire una adeguata preparazione alla prestazione sanitaria che deve essere erogata, è necessario giungere presso la struttura almeno 10 minuti prima dell'ora fissata per l'appuntamento.
- Si suggerisce di portare con sé, nel giorno in cui è fissato l'appuntamento, i referti di eventuali precedenti indagini diagnostiche, nonché l'elenco dei farmaci che si stanno assumendo.

Per avere informazioni sull'attività del Centro Medico Dynamica o sulle nostre promozioni potrete utilizzare i seguenti canali: telefono: 0833/605745; e-mail: centromedico_dynamic@libero.it; sito internet www.centromedicodynamica.it, sulla cui homepage è possibile compilare un form per la richiesta di ulteriori informazioni.

MODALITA' DI PAGAMENTO: presso il Centro Medico Dynamica è possibile pagare in contanti, bancomat e carte di credito.

Ai sensi dell' art. 1 commi 679 e 680 Legge 27 dicembre 2019 n. 160 - G.U. n. 304 del 30 dicembre 2019, per avere diritto alla detrazione delle spese sanitarie in sede di dichiarazione dei redditi, le stesse devono essere pagate con sistemi tracciabili.

TUTELA della PRIVACY

Il Reg. UE 679/2016 "Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali" prescrive che l'interessato fornisca il consenso al trattamento dei dati idonei a rilevare lo stato di salute in occasione di prestazioni ambulatoriali. Il Centro Medico si impegna a conservare con la massima cura i dati sanitari di ciascun assistito e a evitare la loro diffusione o l'indebito accesso da parte di soggetti non autorizzati.

INFORMAZIONE e CONSENSO sul TRATTAMENTO SANITARIO

Gli Specialisti del Centro Medico si impegnano a fornire al paziente adeguata informazione su diagnosi, prognosi e trattamento delle patologie rilevate, nonché su prospettive ed eventuali alternative diagnostico-terapeutiche e, infine, sulle prevedibili conseguenze delle scelte operate dall'assistito. Nessun Medico del Centro può intraprendere alcuna attività diagnostica e/o terapeutica senza l'acquisizione del consenso informato della persona interessata o dell'esercente la potestà genitoriale/tutoriale. Il consenso deve essere espresso in forma scritta.

LE VISITE SPECIALISTICHE

ALLERGOLOGIA

Visita specialistica
Prove allergometriche

CARDIOLOGIA

Visita specialistica Elettrocardiogramma

FISIATRIA

Visita specialistica

PNEUMOLOGIA

Visita specialistica

ORTOPEDIA

Visita specialistica

NEUROLOGIA

Visita specialistica

PSICHIATRIA

Visita specialistica

PSICOLOGIA E PSICOTERAPIA

Psicoterapia familiare

Psicoterapia di coppia

Psicoterapia individuale del bambino, dell'adolescente e dell'adulto

NUTRIZIONE

Visita specialistica

GINECOLOGIA

Visita specialistica

RADIOLOGIA

Ecografia

PRESENZA SU SOCIAL MEDIA E INTERNET

Sito internet: www.centromedicodynamica.it

Facebook: Centro Medico Dinamica

CENTRO MEDICO DYNAMICA

VIA SANT'ANTONIO DA PADOVA N. 24 - TAVIANO (LECCE)

TEL: 0833/605745

e-mail: centromedico_dynamic@libero.it - info@centromedicodynamica.it

www.centromedicodynamica.it