



**CENTRO
CLINICO
DIAGNOSTICO**

Dir. Sanitario Dott. C. GAMBACORTA



CARTA DEI SERVIZI

**POLIAMBULATORIO E CENTRO ODONTOIATRICO
CENTRO CLINICO DIAGNOSTICO**

PESARO



Il presente documento è la CARTA DEI SERVIZI del Centro Clinico Diagnostico di Pesaro ed è una guida per tutti coloro che usufruiscono dei servizi offerti dalla nostra struttura.

Essa rappresenta la base per la regolamentazione del rapporto tra paziente e Centro Clinico Diagnostico, dichiarando pubblicamente i fini istituzionali della azienda, l'attenzione e l'orientamento dei servizi offerti nonché la volontà di perseguire obiettivi di trasparenza, di partecipazione e di qualità dei servizio erogati

Noi di Centro Clinico Diagnostico srl pensiamo che un servizio di qualità sia un servizio efficiente ed efficace, erogato con continuità ed imparzialità a pazienti riconosciuti del diritto alla salute; un servizio sempre migliorabile in ragione dei suggerimenti e della collaborazione dei nostri paziente e collaboratori.

Il nostro obiettivo è la soddisfazione del paziente, la sua fiducia nell'affidarsi ai nostri servizi, il suo convincersi che la sua salute è il nostro problema prioritario di cui, con coscienza ci facciamo carico.

Con l'adozione di questa Carta dei servizi, CENTRO CLINICO DIAGNOSTICO srl assume quindi un impegno, avvia un dialogo, stabilisce condizioni di obiettività e imparzialità nello svolgimento delle proprie prestazioni, che devono mirare a rendere ogni persona realmente libera di operare le proprie scelte in materia sanitaria

Il Direttore Sanitario
Dr. CARMINIO GAMBACORTA



PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI

CHI SIAMO.

Centro Clinico Diagnostico srl si costituisce a Pesaro nel **1978**.

La società gestisce l'attività poliambulatoriale multidisciplinare nell'ambito della medicina specialistica, strumentale, preventiva e curativa. Il suo obiettivo è erogare **prestazioni di eccellenza** che siano tali sia sotto il profilo strettamente sanitario, prova ne è **l'alta qualificazione dei suoi consulenti** e collaboratori sanitari, che sotto il profilo organizzativo e relazionale. L'adeguamento della struttura a Standard qualitativi più elevati, in conformità alle tendenze di una scienza medica in continua evoluzione e di un'utenza maggiormente consapevole ed esigente, permette a Centro Clinico Diagnostico di offrire ai suoi pazienti la **massima sicurezza nell'esercizio della medicina, dei trattamenti terapeutici e dell'assistenza**.

IN COSA CREDIAMO.

I settori nei quali opera Centro Clinico Diagnostico srl sono per molte ragioni, particolarmente delicati, e la **sicurezza in sanità e uno dei progetti centrali**. Noi crediamo che questo tipo di salute sia speciale e che obblighi chiunque intenda confrontarsi con essa ad affrontarla attraverso strumenti di diagnosi e di terapia che siano i migliori disponibili sotto il profilo tecnico e strumentale, sotto il profilo delle risorse umane, ma anche sotto il profilo della **sensibilità e disponibilità dell'ascolto**.

I NOSTRI IMPEGNI.

Ci impegniamo a mettere sempre **al centro di ogni azione la persona** e chiediamo a chiunque collabori con noi lo stesso impegno, così come ci impegniamo nell'attuare un modello di medicina che prevede una **"alleanza terapeutica"** tra curante e curato, unitamente ad una forte relazione comunicativa.

Attraverso la Carta dei Servizi, Centro Clinico Diagnostico intende dare attuazione e garantire il rispetto di alcuni principi ritenuti fondamentali:



- **Eguaglianza**
I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti i nostri pazienti a prescindere dal ceto, razza, lingua, religione, orientamento sessuale e opinioni politiche.
- **Imparzialità**
Nell'erogazione dei servizi verso i nostri pazienti è tenuto un comportamento obiettivo, imparziale e giusto.
- **Diritto di scelta**
Il paziente ha diritto di scegliere liberamente il soggetto erogatore del servizio.
- **Partecipazione**
La partecipazione all'ottenimento di una sempre più elevata qualità delle prestazioni è garantita ai pazienti ed agli operatori.
- **Efficienza ed Efficacia**
Il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti
- **Qualità delle prestazioni**
Centro Clinico Diagnostico garantisce un'alta qualità delle prestazioni erogate ai pazienti.
Essa si avvale della collaborazione di personale altamente qualificato, e di una dotazione tecnologica sempre all'avanguardia.
- **Cortesìa e trasparenza**
Il personale di Centro Clinico Diagnostico garantisce ed assicura al paziente la massima disponibilità ed accessibilità alle informazioni sui servizi offerti.



CENTRO CLINICO DIAGNOSTICO



Dir. Sanitario Dott. C. GAMBACORTA

ADESIONE AL NETWORK CODICE BIANCO.

CODICE BIANCO è il marchio che identifica una rete di strutture sanitarie, per la fornitura di prestazioni ambulatoriali specialistiche e di diagnostica, a condizioni interessanti per il paziente.

Centro Clinico Diagnostico è il punto di riferimento del network per i distretti di Pesaro, Urbino ed alte Marche

Il network nasce dall'esperienza di professionisti della sanità con l'obiettivo di:

- ❖ rispondere in maniera tempestiva alle sempre più numerose e complesse richieste delle persone e ai loro bisogni
- ❖ favorire la presa in carico globale della persona e l'erogazione delle prestazioni il più possibile vicino alla sua residenza
- ❖ consentire alla singola struttura affiliata alla rete di avere una maggiore ed elevata affluenza di pazienti e realizzare economie di scala
- ❖ promuovere sinergie rendendo possibile prenotare le prestazioni tra le strutture affiliate in modo da ampliare l'offerta di ogni singola struttura per completare i percorsi diagnostici terapeutici assistenziali e fidelizzare il cliente secondo il modello di "presa in carico"

Con l'adesione al network sanitario CODICE BIANCO, a Kura Imaging sono stati attivati i seguenti servizi:

Codice Bianco

E' possibile effettuare visite specialistiche ed esami diagnostici, in modalità divisionale, a costi e tempi di attesa contenuti.

Codice Bianco Percorsi

Il nostro obiettivo è la presa in carico totale della persona: dalla diagnosi alla terapia, dalla prevenzione alla riabilitazione. Si è seguiti da uno staff multidisciplinare che si avvale dei protocolli clinico-scientifici più avanzati e lavora in rete con strutture ambulatoriali e ospedaliere.



CENTRO CLINICO DIAGNOSTICO



Dir. Sanitario Dott. C. GAMBACORTA

I percorsi attualmente attivi riguardano: obesità e disturbi del comportamento alimentare, mal di schiena, cefalee, ansia e stress.

Codice Bianco Oro

Se si accede a questa modalità, per visite specialistiche, indagini di diagnostica strumentale, interventi chirurgici, è possibile scegliere uno specifico medico o una specifica equipe di operatori sanitari alle tariffe da loro stabilite.

A Kura Imaging è possibile accedere a questa modalità per tutte le specialità autorizzate.

Codice Bianco a Casa Tua!

Collegata ai centri medico-specialistici della rete, l'assistenza domiciliare di codice bianco è rivolta a tutte quelle persone che si trovano in condizione di parziale non autosufficienza fisica o che, per altre ragioni, non intendano lasciare la propria abitazione per l'esecuzione di una prestazione sanitaria o assistenziale.

Codice Bianco Odontoiatria

Centri di odontoiatria che propongono alta professionalità a costi sostenibili per Chirurgia ed implantologia, Pedodonzia, Conservativa, Protesi mobili e fisse, Ortodonzia, Igiene dentale, prevenzione ed educazione odontoiatrica



INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

Il centro è privo di barriere architettoniche ed è dotato di ascensore per tutti i piani che permette anche l'accesso di barelle. È a disposizione dell'utenza una carrozzina per accedere all'ascensore e da questi alle sale di attesa o agli ambulatori forniti di lettino elettrico regolabile in altezza.

La prenotazione di esami e visite può avvenire telefonicamente o direttamente

Il personale di front office è a disposizione per fornire ogni informazione utile sulla struttura, le prestazioni ed i professionisti.

Sulla rete web è disponibile un sito dedicato al Centro con tutte le informazioni per l'utenza nonché una pagina Facebook ed instagram per le novità ed i nuovi servizi.

Il Centro mette a disposizione dell'utenza anche materiale informativo sulle prestazioni, i benefici ed i rischi correlati.

Per garantire la tracciabilità dei pagamenti è possibile eseguirli con POS, Bancomat e Carte di Credito.

La struttura è dotata di un defibrillatore e materiali per la gestione di eventuali emergenze di natura clinica e di cassetta di pronto soccorso. I farmaci presenti in questa e negli ambulatori sono regolarmente visionati per controllo di scadenze e di conservazione.

LE PRESTAZIONI DI CENTRO CLINICO DIAGNOSTICO

Cardiologia	Visita Cardiologica
	Ecocardio
	Eco vasi sovraortici
	Holter Cardiologico e Pressorio
	ECG cardiologico
Dermatologia	Visita Dermatologica
	*Asportazione semplice
	*Biopsia cute e tessuto



* Prestazioni prenotabili direttamente dal medico successivamente alla visita	*Crioterapia
	*Courettage
	* Esame istologico
Doppler	Eco(color)doppler arterioso e venoso arti superiori o inferiori
	Eco(color)doppler tronchi sovra-aortici
	Eco(color)doppler dei grossi vasi addominali
	Eco(color)doppler apparato genitale
	Eco(color)doppler cardiaco
Ecografie	Ecografia addome inferiore, superiore e completo
	Ecografia capo e collo, tiroide, linfonodale, cute e tessuto
	Ecografia dei grossi vasi addominali
	Ecografia apparato genitale maschile e trans-rettale
	Ecografia muscolo-tendinea
	Ecografia osteoarticolare
	Ecografia della mammella, transvaginale e pelvica
Endocrinologia	Visita Endocrinologica
Medicina dello sport	visita di medicina dello sport agonistica e non agonistica prove da sforzo
Gastroenterologia	Visita Gastroenterologica
Ginecologia e ostetricia	Visita Ginecologica
	Tampone vaginale/cervicale germi comuni e miceti
	Pap test in fase liquida e HPV DNA Test DNA fetale e paternità



	Dosaggio analiti sierici per BI-TEST
	Asportazione IUD Colposcopia Isteroscopia Sonosalpingoscopia
Medicina e Chirurgia estetica	Visita e trattamenti di medicina estetica
Nutrizione Clinica	Visita multidisciplinare
	Visita e consulenza nutrizione clinica e dietistica
Oculistica	Visita Oculistica
	Lavaggio vie lacrimali
	Esame fondus oculi e del film lacrimale
	Asportazione ciglia in trichiasi e rimozione corpo estraneo + medicazione
Ortopedia * prestazioni prenotabili direttamente dal medico successivamente alla visita	Visita Ortopedica
	*Iniezione endoarticolare, con acido ialuronico, con gon/Hyalgan
Otorinolaringoiatria	Visita otorinolaringoiatrica
	Irrigazione orecchio e rimozione tappo cerume
	Manovre liberatorie VPPB
Psicologia	Valutazione neuropsicologica , trattamento/potenziamento e psicoterapia individuale
Allergologia, Reumatologia, Pneumologia	Visita reumatologa, allergologica, pneumologica, internistica/immunologica
	Prick test, patch test, vaccini, spirometria
Urologia Fisiatria	Visita Urologica e andrologica Visita fisitrica



Osteopatia	Visita e trattamento osteopatico
Fisioterapia	trattamenti di fisioterapia tecar terapia onde d'urto Metodo Bonori calco verde terapeutico
Servizi infermieristici ambulatoriali (su prenotazione o accesso diretto)	Iniezioni intramuscolari e sottocute Elettrocardiogramma (ECG) Misurazione PA Medicazioni Ipodermoclisi Inserimento/cambio catetere vescicale Terapie EV (su prescrizione medica)
Odontoiatria	Igiene dentale Chirurgia Paradontale Implantologia Pedodonzia Gnatologia Cure Conservative Protesi mobili o fisse Ortodonzia adulti e bambini Ortopantografia Radiologia endorale
Terapia del dolore	Trattamento per terapia del dolore e ozonoterapia

DOTAZIONI TECNOLOGICHE

Attrezzature impiegate per l'attività sanitaria.

Il Centro Clinico Diagnostico ritiene di fondamentale importanza l'aggiornamento tecnologico. Tutte le **attrezzature bio mediche sono conformi alle normative**



nazionali ed europee e sono sottoposte periodicamente a **manutenzione preventiva** effettuata da personale tecnico specializzato ed a controlli volti a garantire la qualità e la sicurezza del paziente e degli operatori.

Il centro ha definito una procedura, in linea con le moderne disposizioni tecnico-scientifiche e normative, per la **sterilizzazione** del materiale chirurgico. Tutto il processo di sterilizzazione, compresa l'autoclave utilizzata, è sottoposto a continuo e periodico **controllo di qualità** per assicurare la sicurezza del materiale utilizzato.

- *Segnaletica di sicurezza*
All'interno della struttura è presente una segnaletica che evidenzia i **percorsi di sicurezza** da seguire in caso di emergenza ed i percorsi per le persone portatrici di handicap.
- *Sicurezza dei luoghi di lavoro D.Lgs. 81/08*
La struttura del poliambulatorio è **conforme ai requisiti imposti dalla legge sulla sicurezza sul lavoro Dlgs 81/08** e ai requisiti organizzativi, strutturali e tecnologici definiti dalla Regione.
- *Tutela dei dati sensibili D.Lgs. 196/03*
Il centro opera in conformità al testo unico per la tutela e **protezione dei dati sensibili**. È prevista la chiamata mediante il codice colore per garantire la riservatezza degli utenti all'interno del centro. Annualmente la direzione aggiorna il documento programmatico per la sicurezza dei dati. L'accesso alle informazioni è regolamentato da password personali e la conservazione dei dati e delle immagini è garantita da copie di back up che ne consentono la rintracciabilità.

INDICATORI DELLA QUALITA'

1. TEMPI DI ATTESA

Per ricevere una visita specialistica, un esame diagnostico o un'analisi di laboratorio, il Poliambulatorio Centro Clinico Diagnostico definisce la seguente temporalità:

<u>Descrizione</u>	<u>Indicatore</u>	<u>Tempo massimo</u>
--------------------	-------------------	----------------------



1.1 Tempi di attesa	N° gg tra prenotazione – prestazione	15 giorni
---------------------	--------------------------------------	-----------

2. INFORMAZIONI

Per favorire la trasparenza dei suoi servizi il Poliambulatorio Centro Clinico Diagnostico predispone opuscoli informativi presenti in struttura e si avvale di un Call Center:

<u>Descrizione</u>	<u>Indicatore</u>	<u>Standard</u>
2.1 Presenza di un Call Center dedicato all'orientamento del cittadino attivo dal lunedì al sabato dalle 8,00 alle 19,00	Accesso telefonico al servizio di assistenza	Risposta al 95% delle chiamate entro la fascia definita.

3. ACCOGLIENZA E CONFORT

Oltre una qualificata prestazione tecnica, il Poliambulatorio Centro Clinico Diagnostico si impegna ad assicurare all'utenza

<u>Descrizione</u>	<u>Indicatore</u>	<u>Standard</u>
3.0 Gentilezza/accuratezza	Verifica della soddisfazione degli utenti attraverso apposito questionario di gradimento	Almeno un monitoraggio ogni 6 mesi
3.1 Pulizia ambienti*	n° interventi giornalieri	Controllo settimanale
3.2 Segnaletica piana per garantire la sicurezza	Predisposizione di segnaletica nelle zone preposte	100% di applicazione
3.3 Ambienti decorosi e sereni al cliente	Ambienti confortevoli/ambienti totali	100%



3.4 Servizio di manutenzione ordinaria	N° interventi di manutenzione/mese	Almeno una verifica al mese
3.5 Servizio di manutenzione straordinaria	N° interventi/totale chiamate	100%

*nei locali vengono attuate le misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 implementando le attività giornaliere di sanificazione, pulizia e controllo degli ambienti adeguandosi alle indicazioni di carattere igienico sanitario (Allegato B DGR 404 del 27.04.2020).

4. GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO

E' un impegno del Poliambulatorio Centro Clinico Diagnostico garantire la gestione del rischio clinico il cui scopo è quello di ridurre la probabilità che avvengano eventi avversi

<u>Descrizione</u>	<u>Indicatore</u>	<u>Standard</u>
4.0 Gestione rifiuti sanitari	Presenza di contenitori adatti per tipologia di rifiuti	100%

5. TRATTAMENTO DEI DATI E CONSENSO INFORMATO

Il Poliambulatorio Centro Clinico Diagnostico garantisce prestazioni soltanto se i pazienti cui sono dirette è d'accordo e dà il consenso informato.

Il Paziente deve, cioè, poter decidere se vuole essere curato/trattato: ha il diritto/ dovere di conoscere tutte le notizie disponibili sulla propria salute, chiedendo al medico ciò che non è chiaro, così da poter scegliere, se sottoporsi o meno ad una determinata prestazione/esame diagnostico.

<u>Descrizione</u>	<u>Indicatore</u>	<u>Standard</u>
--------------------	-------------------	-----------------



5.0 Consenso informato	N° Moduli firmati dai pazienti /N° pazienti	100%
5.1 Modulo Consenso Informato	Presenza/assenza	100% dei casi
5.2 Modulo Consenso trattamenti dati	Presenza/assenza	100% dei casi

COME AIUTARCI A MIGLIORARE IL NOSTRO SERVIZIO

Poiché il nostro impegno è costante verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti è presente in sala di arrivo un apposito questionario per osservazioni e valutazioni del servizio offerto da parte del paziente.

MODALITA' DI PRENOTAZIONE

E' possibile accedere ai servizi erogati da Centro Clinico Diagnostico previa prenotazione telefonica.

Centralino/servizio prenotazione 0721 1748109
E- mail segreteria@centroclinicodiagnostico.it
 amministrazione@centroclinicodiagnostico.it
Web www.centroclinicodiagnostico.it

Il poliambulatorio osserva il seguente orario di apertura al pubblico:

Lunedì - Venerdì dalle 9:30 alle 13 :00 e dalle 14:30 alle 19:30
 sabato dalle 9:30 alle 14:00

CONVENZIONI

Il Centro Clinico Diagnostico è convenzionata con:
 AZIENDA OSPEDALIERO "MAGGIORE " DI BOLOGNA
 AZIENDA OSPEDALE DI STATO SAN MARINO



CENTRO CLINICO DIAGNOSTICO

Dir. Sanitario Dott. C. GAMBACORTA



COME RAGGIUNGERE IL CENTRO

In auto

Dall'autostrada A14 uscita unica PESARO-URBINO seguire le indicazioni per Rimini per circa 4 km, immettersi sulla statale adriatica in direzione nord e svoltare la seconda a sinistra.

In treno

Arrivati alla stazione ferroviaria di Pesaro, si potrà raggiungere l'adiacente stazione degli autobus da cui prendere la linea 131 e scendere direttamente alla fermata di Via Velino.

Un ampio parcheggio non a pagamento è a disposizione dell'utenza del centro.

DIREZIONE SANITARIA

Dott. CARMINIO GAMBACORTA

medico chirurgo specializzato in ortopedia, medici dello Sport, odontoiatria

REV: 03 – ottobre 2022