

6	22/05/2024	Aggiornamento poliambulatorio	C. Semprini	M. Marras
5	22/03/2024	Aggiornamento poliambulatorio	C. Semprini	P. Blumetti
4	15/09/2023	Aggiornamento poliambulatorio	C. Semprini	P. Blumetti
3	06/07/2023	Aggiornamento del personale	E. Ruvolo	P. Blumetti
2	10/12/2022	Modifica nominativo Direttore di Laboratorio - aggiornamento poliamb	C. Semprini	P. Blumetti
1	31/05/2022	Modifica nominativo Direttore di Laboratorio	G. Bianchi	P. Blumetti
0	07/09/2021	Emissione	M. Milan	P. Blumetti
<b>REV.</b>	<b>DATA</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>Redatto</b>	<b>Approvato</b>

# CARTA DEI SERVIZI

(Ultimo aggiornamento Maggio 2024)

## SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

L'introduzione della Carta dei Servizi Sanitari costituisce un intervento fortemente innovativo destinato a modificare in modo sostanziale il rapporto tra i cittadini e il Servizio Sanitario Nazionale. La carta rappresenta anche una significativa occasione di miglioramento gestionale del servizio.

Infatti, da un lato fornisce informazioni esaustive e complete agli utenti che vengono via via considerati clienti e dall'altro definisce in termini espliciti gli aspetti organizzativi del lavoro agli operatori, allo scopo di produrre un significativo miglioramento culturale.

La presente carta dei servizi è articolata secondo le linee guida n. 2/95 emanate dal Ministero della Sanità e pubblicate sul supplemento della Gazzetta Ufficiale n. 203 del 31/08/95 e viene messa a disposizione di tutti secondo il progetto di massima pubblicazione.

## MISSIONE

L'organizzazione Mondiale della Sanità ha definito la salute come uno stato di completo benessere fisico, psichico e relazionale.

Per un operatore sanitario la condivisione di questo principio significa condurre il malato a riacquistare la salute non solo sul piano fisico, ma anche su quello psichico e relazionale.

La Medical Center propone un servizio diagnostico di primissima qualità in una zona che, per le oggettive disponibilità delle persone che vi afferiscono, aspira a servizi che superano i livelli essenziali di assistenza del Servizio Sanitario Nazionale.

La struttura comprende le macro-attività di poliambulatorio e SMEL di base con branca specialistica in Microbiologia e Virologia. È dotata di tecnologia avanzata che consente di unificare le attività di tipo clinico e di prevenzione da parte di specialisti di alto livello, in regime di libera professione non convenzionata.

La gamma delle specialità ambulatoriali è la più ampia possibile.

## INFORMAZIONI GENERALI E ORIENTATIVE

Il Centro è situato in Via IV Novembre, 1 – 21018 Sesto Calende (VA)

È raggiungibile attraverso:

- Stazione ferroviaria FS – Sesto Calende.
- Autostrada Milano Laghi uscita al casello di Vergiate (VA), seguendo i cartelli indicatori di Sesto Calende sulla strada provinciale 33.

In fase di accettazione è necessario esibire il proprio documento di identità e il proprio codice fiscale.

Verrà richiesto da parte di Medical Center, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs 196/2003, modificato in parte dal D.Lgs 101/20218, di dare il consenso al trattamento, alla raccolta, registrazione e conservazione dei propri dati clinici.

Gli utenti di minore età devono essere accompagnati da chi esercita la patria potestà o da un parente delegato.

Per il ritiro di referti non immediati verrà consegnato un modulo nel quale è specificata la data del ritiro.

Il referto potrà essere scaricato attraverso area riservata "**referti web**" nel nostro sito internet [www.medicalcentersrl.it](http://www.medicalcentersrl.it)

All'utente verrà consegnata all'atto dell'accettazione un modulo con credenziali e password personale per poter accedere all'area "**referti web**".

Al primo accesso, dopo aver inserito le credenziali fornite da Medical Center, verrà richiesto all'utente di variare la password inserendone una propria.

L'interessato può delegare al ritiro del referto una persona di fiducia munita di delega.

L'operatore non è autorizzato a consegnare il referto al richiedente che non esibisce l'eventuale delega, firmata dal delegante.

### **Orari:**

Centro Prelievi Interno:

dal lunedì al venerdì dalle **7.00** alle **10.00**, senza appuntamento.

Il sabato dalle **7.00** alle **11.00**, senza appuntamento

Per urgenze o esami che non richiedono il digiuno si possono effettuare prelievi entro le ore 15.00, dal lunedì al venerdì, senza appuntamento.

Si possono prenotare prelievi domiciliari contattando il numero 0331.958095 oppure inviando una richiesta a [info@medicalcentersrl.it](mailto:info@medicalcentersrl.it).

Punti prelievi esterni : Centro medico Polaris ( Luino ); PCC ( Varese ); Medical House ( Ispra ); Medilabor ( Gallarate ).

Le visite ambulatoriali specialistiche si eseguono su prenotazione al seguente numero di telefono 0331.958095.

Ritiro referti: dal **lunedì** al **venerdì** dalle **10.00** alle **20.00**, sabato dalle **10.00** alle **12.00**.

Prenotazioni visite ambulatoriali dalle **08.00** alle **19.00**

### **La struttura:**

Di nuova realizzazione serve un bacino di utenza (Malpensa – Somma Lombardo – Sesto Calende) in costante ampliamento demografico e, al momento, carente di servizi di Laboratorio Analisi Cliniche indirizzati sia alla Medicina del Lavoro sia alla popolazione locale, per un fabbisogno sempre crescente nella richiesta di garanzie di qualità ed efficienza delle prestazioni erogate, proponendo un servizio diagnostico di primissima qualità in una zona che aspira a servizi che superino i livelli essenziali di assistenza del Servizio Sanitario Nazionale.

### **Altri servizi:**

Un responsabile è sempre a disposizione della clientela per fornire eventuali suggerimenti o per accogliere e risolvere eventuali reclami.

Viene fornita inoltre documentazione illustrata per la tipologia delle prestazioni erogate, per gli orari e i costi, oltre che questionari di valutazione.

**Privacy:**

al paziente viene richiesto il consenso scritto per il trattamento dei dati personali, in attuazione al Regolamento GDPR 2016/679.

**Parcheggio:**

è a disposizione degli utenti un ampio parcheggio gratuito riservato alla struttura.

**Barriere architettoniche:**

è posta la massima attenzione all'eliminazione delle barriere architettoniche.

**Sanificazione e pulizia ambienti:**

sono attuati protocolli interni per la completa sanificazione degli ambienti.

**Modalità di pulizia:**

lavaggio, disinfezione e sterilizzazione di tutti gli strumenti e accessori necessari alla esecuzione delle analisi e delle visite specialistiche.

**Smaltimento rifiuti:**

tutti i rifiuti derivanti da attività di Laboratorio e Sanitari a rischio infettivo, vengono trattati a norma del DGR 23-03-1999 N. 25100, raccolti in appositi contenitori in uno spazio non accessibile all'utenza, quindi trasportati e smaltiti da ditte specializzate appaltate.

La professionalità degli operatori e la strumentazione sempre di nuova generazione sono le basi su cui operare per assicurare la qualità assoluta delle prestazioni.

**Il Personale:**

Il personale inserito, a cui è richiesto una documentazione comprovante il possesso dei requisiti, oltre al Direttore Medico Responsabile, è composto da: un laureato in medicina e chirurgia spec. Igiene e med preventiva orientamento lab analisi sei laureati in Biologia di cui due con specializzazione, due Tecnici di laboratorio, e personale infermieristico per esecuzione prelievi e per assistenza agli specialisti.

Il personale amministrativo è composto da nove segretarie per il disbrigo delle pratiche amministrative, per l'accettazione, la prenotazione e la refertazione.

A tutto il personale è fatto obbligo l'esposizione dell'apposito tesserino di riconoscimento.

**La strumentazione:**

Le apparecchiature e i dispositivi medici sono di nuovo acquisto, nella quantità e qualità necessarie allo svolgimento del servizio attuale. I criteri di approvvigionamento sono stati improntati al massimo soddisfacimento della funzionalità della struttura per l'efficienza e

l'efficacia delle prestazioni da rendere ai pazienti e per evitare inutili sprechi di risorse. Per quanto riguarda il Laboratorio di Analisi questo permette di essere in grado di fornire una risposta adeguata e veloce ai test più comuni (6-24 ore) anche in caso di emergenza e coprire gran parte delle esigenze diagnostiche del Medico di Medicina Generale e dello Specialista in quanto inserito in un programma di "service" operante con i seguenti Laboratori:

- Laboratorio Synlab
- Laboratorio Eurofins Genoma Sr
- Laboratorio Bianalisi

**Altri servizi:**

L'Organizzazione mantiene la disponibilità delle registrazioni relative agli esami degli utenti per un periodo di 1 anno.

**Principi fondamentali:**

- a) Eguaglianza e Imparzialità: nella Medical Center tutti hanno diritto a ricevere le cure più appropriate, senza alcuna discriminazione o privilegio per sesso, età, condizione sociale, origine o religione. I comportamenti degli operatori verso i pazienti sono impostati a criteri di obiettività, imparzialità e giustizia. Agli operatori è fatto divieto di intrattenere qualsiasi rapporto economico con gli utenti.
- b) Continuità: La Medical Center ha continuità e regolarità del servizio anche attraverso i necessari rapporti con il Medico di Base o la struttura di provenienza del malato.
- c) Diritto di scelta: l'ammalato, in conformità alla normativa vigente, ha diritto alla libera scelta degli erogatori del servizio.
- d) Partecipazione: l'utente ha diritto ad informazioni esaurienti sulla propria malattia e sulla prognosi e deve essere messo in grado di esprimere un consenso informato prima di essere sottoposto a qualsiasi trattamento. L'utente stesso deve poter accedere a tutte le notizie riguardanti le prestazioni della struttura e deve poter esprimere, anche attraverso semplici questionari, il gradimento o i suggerimenti migliorativi del servizio offerto.
- e) Rispetto a tutela dell'utente: il malato ha diritto al rispetto della sua dignità di persona. Il comportamento di tutto il personale della struttura è improntato al massimo della

cortesìa nei riguardi degli utenti. Garantisce inoltre il diritto del paziente alla riservatezza di tutti i dati che lo riguardano.

f) Doveri dell'utente. L'utente è chiamato a rispettare:

I doveri e le norme di civile convivenza.

Gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura.

Gli orari di visite al fine di permettere il regolare svolgimento dell'attività assistenziale.

La Direzione di Medical Center srl si impegna a definire, come Politica della Qualità, la *Mission Aziendale*, la quale può essere così sinteticamente indicata:

### **Fornire Servizi di Diagnosi di Laboratorio di Alta Qualità.**

La Direzione si impegna affinché tale Politica sia diffusa, compresa ed attuata a tutti i livelli dell'Organizzazione. La Direzione è a conoscenza del fatto che, per raggiungere gli scopi prefissati nella Politica della Qualità, è necessario operare soddisfacendo precisi **obiettivi della qualità** che, nel dettaglio, possono essere così indicati:

- ❖ Ottimizzazione del servizio al Cliente, attraverso:
  - L'aumento continuo della Soddisfazione del Cliente, intesa come costante impegno della Direzione alle esigenze dei Clienti.
  - L'impegno ad operare secondo buona pratica ed etica professionale
  - Il monitoraggio dei Reclami e della soddisfazione del Cliente sugli aspetti del servizio considerati cruciali, siano essi espliciti (es.: esecuzione tempestiva delle analisi) che impliciti (es.: affidabilità dei risultati ottenuti).
  - L'elaborazione statistica dei dati relativi a soddisfazione/reclami. La revisione periodica della Carta dei Servizi.
- ❖ Miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di gestione, attraverso processi di analisi e attuazione di piani di miglioramento, in cui ci sia il completo coinvolgimento di tutto il Personale.
- ❖ Redazione, distribuzione controllata e costante revisione ed aggiornamento di manuali, procedure e Istruzioni operative, in cui siano descritti, in maniera sintetica e comprensibile, tutti i principali processi aziendali, le loro interazioni e le modalità attraverso cui essi sono tenuti costantemente sotto controllo.

- ❖ Valorizzazione delle risorse umane tramite:
  - Costante formazione, addestramento ed aumento delle conoscenze professionali.
  - Motivazione e coinvolgimento del personale tutto.
  - Consapevolezza dei ruoli e delle responsabilità.
  - Incoraggiamento ad operare in modo coerente con la Politica della Qualità, applicandola in ogni attività aziendale e verificandone i risultati con continuità.
- ❖ Investimento economico nel miglioramento e nell'aggiornamento delle attrezzature e nella loro costante manutenzione.
- ❖ Sicurezza dei luoghi di lavoro.

**Obiettivi:**

Gli obiettivi sono innanzi tutto la qualità dei referti garantita dal monitoraggio delle procedure di analisi, il controllo della strumentazione e l'aggiornamento del personale tecnico e sanitario.

Il rispetto dei tempi di attesa.

Il coinvolgimento di tutto il personale per realizzare e mantenere il livello di qualità richiesto. La corretta e completa trasparenza dei servizi nei confronti degli utenti (anche attraverso la predisposizione di un questionario di gradimento del servizio).

**LABORATORIO CLINICO GENERALE CON AREE SPECIALISTICHE (MICROBIOLOGIA e VIROLOGIA E PATOLOGIA CLINICA):**

Direttore Responsabile Laboratorio Analisi: Dr.ssa Elena Ruvolo – Biologo.

Responsabile Microbiologia e Virologia Dott.ssa Alessandra Coli – Biologo specializzato in Microbiologia e Virologia.

Responsabile Patologia Clinica: Dr. Francesco Micali – Biologo specializzato in patologia Clinica.

Nel 2022 il laboratorio ha ottenuto il certificato di Accreditamento da Accredia – Dipartimento Laboratori che attesta la competenza, l'imparzialità e il costante e coerente funzionamento del laboratorio che risulta conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 15189 : 2013.

**Tutte le Aree di intervento diagnostico:**

- Allergologia
- Autoimmunità
- Biologia Molecolare
- Chimica Clinica
- Citologia e Istologia
- Ematologia e Coagulazione
- Endocrinologia
- Immunochimica
- Microbiologia e Virologia
- Ormoni e Marcatori Tumorali
- Patologia Clinica
- Tossicologia e Droghe d'abuso

**Poliambulatorio:** Direttore Sanitario Dott. Matteo Marras, Specializzato in Radiologia e Radiodiagnostica:

**ALLERGOLOGIA**

Dott. Giorgio Luraschi

**ANESTESIA**

Dott.ssa Alice Frigerio

**CARDIOLOGIA**

Dott. Fabrizio Morandi

Dott.ssa Maria Angela Alberio

Dott. Ettore Petrucci

Dott. Alberto Rolla

**CHIRURGIA GENERALE**

Dott. Luca Pescia

Dott. Corrado Chiappa

**CHIRURGIA PLASTICA RICOSTRUTTIVA**

Dott. Ilario De Lorenzi

**CHIRURGIA VASCOLARE**

Dott. Antonino Tarallo

**DERMATOLOGIA**

Dott. Matteo Provasi

Dott. Angelo Soragni

**DIAGNOSTICA PER IMMAGINI**

Dott. Matteo Marras

Dott. Marco Gattamorta

Dott. Gian Maria Mancassola

Dott.ssa Giuliana Zay

**ENDOCRINOLOGIA/DIABETOLOGIA**

Dott. Gaetano Emanuele Rizzo

**FISIATRIA**

Dott.ssa Martina Arrigo

**FISIOTERAPIA**

Dott.ssa Silvia Varalli

Dott. Fabio Crenna

**GASTROENTEROLOGIA**

Dott. Eugenio Limido

**GINECOLOGIA**

Dott.ssa Dorotea Van Wijk

Dott. Thomas Rossi

Dott. Ilario Candeloro

Dott.ssa Eleonora Zaffaroni

**MEDICINA DEL LAVORO**

Dott. Giuseppe Blumetti (Medico del Lavoro specialista in Igiene e Medicina preventiva)

Dott.ssa Luciana Mattaini (Medico del lavoro specialista in Medicina del Lavoro)

Dott. Giuseppe Mancusi (Medico del lavoro, specialista in Medicina del Lavoro)

Dott. Guido Perina (Medico del lavoro, specialista in Medicina del Lavoro)

Dott. Francesco Maria Rinaldi (Medico del lavoro, specialista in Medicina del Lavoro)

**MEDICINA DELLO SPORT**

Dott. Denis Fiore

**MEDICINA INTERNA**

Dott. Franco Vanetti

Prof. Alberto Baroli

**NEUROLOGIA**

Dott.ssa Paola Moretti

**NEUROCHIRURGIA**

Dott. Stefano Peron

**NUTRIZIONE**

Dott. Pietro Blumetti (Biologo nutrizionista)

Dott.ssa Incoronata Laurenza (Biologo nutrizionista)

**OCULISTICA**

Dott.ssa Effrosyni Kagkelari

**ORTOPEDIA**

Prof. Michele Surace

Dott. Renato Varinelli

**OSTETRICIA**

Dott.ssa Cristina Clerici

**OTORINOLARINGOIATRIA**

Dott. Federico Russo

Dott.ssa Paola Terranova

Dott. Raffaele Roselli

**PNEUMOLOGIA**

Dott. Maurizio Fiora

**PSICHIATRIA / PSICOTERAPIA**

Dott. Pierluigi D'innella

**REUMATOLOGIA / EMATOLOGIA / INTERNISTA**

Dott.ssa Sandra Colombi

**UROLOGIA**

Dott. Stefano Mattioli

Dott. Danilo Centrella

Dott. Gian Mario Malvestiti

### ORGANIGRAMMA MEDICAL CENTER SRL

DIRETTORE SANITARIO (libero professionista)	DR. MATTEO MARRAS Medico Chirurgo Spec. in Radiodiagnostica
AMMINISTRATORE UNICO	DR. GIULIANO CASLINI
BIOLOGO SPECIALIZZATO	DR.SSA ALESSANDRA COLI Biologo Specializzato in Microbiologia e Virologia
BIOLOGO SPECIALIZZATO	DR. FRANCESCO MICALI Biologo Specializzato in Patologia Clinica
LABORATORIO ANALISI	DR.SSA. ELENA RUVOLO Biologo Direttore Responsabile Laboratorio DR. GIUSEPPE BLUMETTI Medico resp. Atti natura medica DR.SSA MARTINA GRI Biologo DR.SSA ANTONELLA DI PASQUA Biologo Specializzanda in Patologia Clinica DR.SSA LAURA GALASSO Tecnico di Laboratorio DR.SSA MARA MILAN Impiegata con mansioni esecutive
MEDICI SPECIALISTI	DR.SSA MARIA ANGELA ALBERIO Specialista in Cardiologia DR.SSA MARTINA ARRIGO Specialista in Fisiatria DR. ALBERTO BAROLI Specialista in Medicina Interna DR. GIUSEPPE BLUMETTI Specialista in Medicina del Lavoro

	<p>DR. PIETRO BLUMETTI Biologo Nutrizionista</p> <p>DR. ILARIO CANDELORO Specialista in Ginecologia ed Ostetricia</p> <p>DR. DANILO CENTRELLA Specialista in Urologia</p> <p>DR. CORRADO CHIAPPA Specialista in chirurgia generale</p> <p>DR.SSA SANDRA COLOMBI Specialista in Reumatologia e in Ematologia</p> <p>DR. PIERLUIGI D'INNELLA Specialista in Psichiatria</p> <p>DR. ILARIO DE LORENZI Specialista in Chirurgia Plastica Ricostruttiva</p> <p>DR. MAURIZIO FIORA Specialista in Pneumologia</p> <p>DR. DENIS FIORE Specialista in Medicina Sportiva</p> <p>DR.SSA ALICE FRIGERIO Specialista in Anestesia e Rianimazione</p> <p>DR. MARCO GATTAMORTA Specialista in Radiodiagnostica</p> <p>DR.SSA EFFROSYNI KAGKELARI Specialista in Oculistica</p> <p>DR.SSA INCORONATA LAURENZA Biologo Nutrizionista</p> <p>DR. EUGENIO LIMIDO Specialista in Gastroenterologia</p> <p>DR. GIORGIO LURASCHI Specialista in allergologia</p> <p>DR. GIAN MARIO MALVESTITI Specialista in Urologia</p> <p>DR. GIAN MARIA MANCASSOLA Specialista in Radiodiagnostica</p> <p>DR. GIUSEPPE MANCUSI Specialista in Medicina del Lavoro</p> <p>DR. MATTEO MARRAS</p>
--	---

	Specialista in Radiodiagnostica DR.SSA LUCIANA MATTAINI Specialista in Medicina del Lavoro DR. STEFANO MATTIOLI Specialista in Urologia DR. FABRIZIO MORANDI Specialista in Cardiologia DR.SSA PAOLA MORETTI Specialista in Neurologia DR. GUIDO PERINA Specialista in Medicina del Lavoro DR. STEFANO PERON Specialista in Neurochirurgia DR. LUCA PESCIA Specialista in Chirurgia Generale DR. ETTORE PETRUCCI Specialista in Cardiologia DR. MATTEO PROVASI Specialista in Dermatologia DR. FRANCESCO MARIA RINALDI Specialista in Medicina del Lavoro DR. GAETANO EMANUELE RIZZO Specialista in Endocrinologia/Diabetologia DR. ALBERTO ROLLA Specialista in Cardiologia DR. RAFFAELE ROSELLI Specialista in Otorinolaringoiatria DR. THOMAS ROSSI Specialista in Ginecologia ed Ostetricia DR. FEDERICO RUSSO Specialista in Otorinolaringoiatria DR. ANGELO SORAGNI Specialista in Dermatologia PROF. FRANCESCO SURACE Specialista in Ortopedia DR. ANTONINO TARALLO Specialista in Chirurgia Vascolare DR.SSA PAOLA TERRANOVA Specialista in Otorinolaringoiatria
--	--

	DR. FRANCO VANETTI Specialista in Medicina Interna e Dietologia DR.SSA DOROTEA VAN WIJK Specialista in Ginecologia ed Ostetricia DR. RENATO VARINELLI Specialista in Ortopedia DR.SSA ELEONORA ZAFFARONI Specialista in Ginecologia ed Ostetricia DR.SSA GIULIANA ZAY Specialista in Radiodiagnostica
--	--

OFFICE MANAGER	Sig.ra CRISTIANA SISTI
UFFICIO	Sig. BAMBA ISHACA AL HABIB (logistica) Sig. FRANCESCO BLUMETTI (logistica) Sig.ra SHARON DETOMI Sig.ra ANGELICA FARINA Sig.ra MARIANNA FUSCALDO GROSSO Sig.ra ISABELLA GIURA Sig.ra SIMONA MANCINELLI Sig.ra CINZIA SEMPRINI Sig.ra VIVIANA VALENTINI (amministrazione) Sig.ra SONIA VENTURINI
INFERMIERI	Dr.ssa SABRINA BARBATO Dr.ssa STEFANIA FERRARI Dr.ssa ANDREA ANNA LAUDICINA Dr.ssa CHIARA PASTORE Dr.ssa STEFANIA REINA Dr.ssa VALENTINA TESSITORE Dr.ssa MARIA ROSA GENIO

ALTRO	DR. TIZIANO CINIERI Tecnico Sanitario di Radiologia Medica DR.SSA CRISTINA CLERICI Ostetrica DR. FABIO CRENNNA Fisioterapista DR. SAMUELE TETTAMANTI Tecnico Sanitario di Radiologia Medica DR.SSA SILVIA VARALLI Fisioterapista
-------	---