



CARTA DEI SERVIZI

Monza Medicina srl



Cert. n. Q 2079

Presentazione

Gentile Signora, Gentile Signore,

Le presentiamo la Carta dei Servizi di Monza Medicina S.r.l. che rappresenta lo strumento di informazione sulle attività del Centro, nonché un'opportunità per verificare la qualità dei servizi erogati.

La presente Carta dei Servizi vuole essere uno strumento utile e gradevole per accompagnare tutti coloro che desiderano avere maggiori informazioni sulla Struttura, in un percorso virtuale attraverso il nostro Istituto.



Nell'accoglierLa nella nostra struttura, Le porgiamo il benvenuto e Le assicuriamo che tutti i nostri sforzi saranno in primo luogo volti alla soddisfazione dei Suoi bisogni di salute.

In questa Carta troverà tutte le informazioni relative alla struttura, alle sue attività e servizi.

L'Utente e tutti coloro che intendono servirsi delle nostre professionalità hanno in questo modo a disposizione uno strumento semplice ma efficace di informazione e controllo.

In ogni momento del percorso sanitario potrà infatti trovare in questa rapida guida tutte quelle notizie e informazioni che possono metterLa in condizione di agire rapidamente e consapevolmente.

Obiettivo della nostra attività quotidiana è offrirLe una qualificata assistenza attraverso competenza, professionalità e umanità.

Nel ringraziarLa per la collaborazione, ci consideri a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella presente Carta dei Servizi.

Il presente documento viene sottoposto a revisione da parte dell'azienda con cadenza semestrale e/o ogni qual volta si verificano cambiamenti inerenti la struttura.



Un po' di storia

Il Centro Medico MoMe nasce nel 1991 e opera in un ambiente in continua crescita dove cura, comfort e professionalità si coniugano alla particolare attenzione verso le esigenze dei pazienti.

La persona e i suoi bisogni di salute sono al centro della missione di MOME per il raggiungimento di questo obiettivo l'intera struttura opera nel rispetto dei seguenti principi:

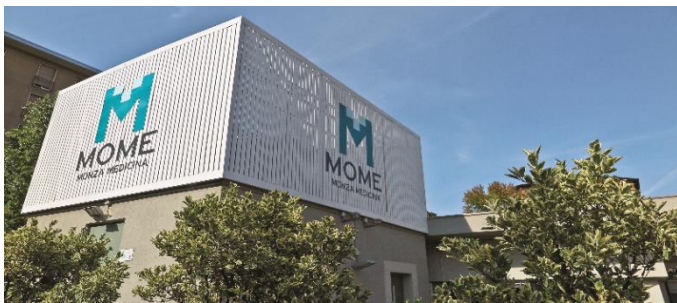
- ❖ Eguaglianza e imparzialità rigettando ogni forma di discriminazione.
- ❖ Rispetto della dignità della persona e della tutela della vita.
- ❖ Efficienza ed efficacia per la massima qualità professionale.

L'impegno di MOME è garantire che tutte le professionalità e le tecnologie di cui il Centro è dotato vengano continuamente aggiornate e migliorate, per assicurare ai pazienti le soluzioni diagnostiche e terapeutiche più evolute.

Dal **2021** Il Centro Medico MOME è entrato a far parte del gruppo Alliance Medical, che lo ha integrato all'interno dei suoi Centri Diagnostici curandone la nuova organizzazione;

Monza Medicina S.r.l., soggetta a direzione e coordinamento di Alliance Medical S.r.l., è certificato secondo lo standard **ISO 9001:2015** da parte dell'Ente AUDISIO Certification (n. di certificato **Q 2079**).

Struttura operativa



Dove siamo

Monza Medicina ha sede a **Monza (MB)**, in **Via Emilia n. 1** è una struttura moderna ed accogliente di 800 metri quadri disposta su due livelli, dotata di tutti i comfort e di moderne apparecchiature.



Contatti

Via Emilia, 1 - Monza - 20900 (MB)

Tel: [039 200 2725](tel:0392002725)

Email: Segreteria@monzamedicina.com

www.monzamedicina.com

23/02/2022

Come raggiungerci



in auto: Facilmente raggiungibile da Milano e dalla Brianza attraverso Viale Lombardia (uscita S.Fruituoso) e dal centro di Monza percorrendo Via Cavallotti e Viale Romagna.



Trasporti pubblici: a pochi metri da Monza Medicina, in via Romagna, si trova linea Z 208, che collega Arcore/Villasanta a San Fruttuoso e transita per il centro di Monza.

Altri mezzi pubblici fermano poco più lontano, in via Cavallotti:

linea Z 204/244 (Lissone -Vedano - Muggiò/Cinisello B.)

linea Z 202 Via D'Annunzio-Cimitero
Z 222 (Monza FS -San Fruttuoso -Sesto FS M1)

Orario di apertura



LUN- VEN
8:00 - 20:00

Rev.1

I nostri servizi

Attività ambulatoriali

Direttore Sanitario: Dott. Stefano Casellato

Visite specialistiche

Allergologia e Immunologia Clinica
Addestramento all'autocatereterismo
Andrologia
Cardiologia
Chirurgia Generale
Chirurgia Plastica
Chirurgia Vascolare
Dermatologia e Dermocosmetologia
Diabetologia
Dietologia
Ematologia
Endocrinologia
Fisiatria
Fisioterapia
Gastroenterologia
Ginecologia ed Ostetricia
Ginnastica Posturale
Istillazione Vescicale
Logopedia e rieducazione ortofonica
Malattie Infettive
Medicina e chirurgia Estetica
Medicina Interna
Neurochirurgia
Neurologia
Neuropsichiatria Infantile
Nutrizione Clinica
Oculistica
Ortopedia
Osteopatia
Otorinolaringoiatria
Ozonoterapia
Pedagogia Clinica
Pneumologia
Posturologia
Proctologia
Psicomotricità
Psichiatria
Psicologia
Psicoterapia
Reumatologia
Riabilitazione del Pavimento Pelvico
Senologia
Sessuologia
Trattamento e prevenzione dell'osteoporosi
Urologia



Esami strumentali

Tomografia a OCT
Esame del Campo Visivo (Campimetria)
Esame Visivo Patenti
Ecografie per tutti i distretti corporei
Holter pressorio e cardiaco
Elettrocardiogramma
Ecocolordoppler Ai e AS
Ecocardiografia
Test da Sforzi al Cicloergometro
Spirometria semplice e con Broncodilatazione
Esame audiometrico ed impedenziometrico
Tecarterapia
VISS
Test Stabilometrico
Valutazione dell'indice di massa corporea
Ufg
Camera silente per protesi acustiche
Onde D'urto Peniene
Esame Propriocettivo

Principi fondamentali



Le attività del Centro Monza Medicina sono improntate alla massima correttezza e considerazione del paziente ed in particolare seguono i principi di:

Uguaglianza

La Struttura garantisce a tutti gli utenti l'accesso ai servizi sanitari offerti senza distinzione di età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni sociali od altro.

Imparzialità

La Struttura ispira la propria azione a criteri d'imparzialità, cioè di giustizia e di obiettività. Ad ogni utente è assicurato un servizio che rispecchi la sua dignità.

Continuità

Il Centro Monza Medicina si impegna a garantire a tutti i suoi pazienti i servizi con continuità, regolarità e senza interruzioni, adottando le misure necessarie per evitare disagi all'utenza. In caso di assenza programmata o non programmata dei responsabili, viene identificata all'interno una nuova persona preposta alla continuità del servizio, al fine di contenere al minimo gli eventuali disagi per i pazienti.

Diritto di scelta

Il Centro Monza Medicina riconosce all'utente il diritto di scelta della struttura sanitaria che meglio risponde alle proprie esigenze, nonché dell'operatore rispetto ai servizi offerti dall'Istituto.

Partecipazione

Gli utenti hanno il diritto all'informazione, diritto di presentare reclami e di averne risposta, nonché di presentare proposte di miglioramento dei servizi offerti dal l'Istituto.

Efficacia ed efficienza

I servizi e le prestazioni devono essere forniti adottando tutte le misure necessarie per soddisfare in modo congruo i bisogni e le richieste degli utenti. L'efficacia delle prestazioni è conseguenza dell'efficienza del sistema, del livello di specializzazione del personale, della modernità delle attrezzature, delle conoscenze medico-scientifiche più avanzate conseguenti alla formazione continua.

Accesso alle attività della struttura



La struttura è aperta al pubblico con orario continuato dal **lunedì** al **venerdì** dalle ore **8:00** alle ore **20:00**,

L'accesso al pubblico può avvenire con diverse modalità:

- per **richiesta diretta** alla Reception presso il centro
- per **via telefonica** chiamando al numero **039/2002725**
- inviando una mail all'indirizzo segreteria@monzamedicina.com, indicando un proprio recapito telefonico.

All'atto della prenotazione della prestazione sanitaria devono essere forniti i dati anagrafici e di contatto; in caso contrario non sarà possibile dar seguito alla richiesta dell'utente.

I dati personali raccolti sono trattati in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. L'interessato può prendere visione delle informative privacy presso il centro, tramite la sezione "**Modulistica**" del sito www.monzamedicina.com o i canali utilizzati per effettuare la prenotazione.

Se la prestazione richiesta prevede una preparazione / informazioni preliminari, in fase di prenotazione l'utente viene opportunamente informato da parte del personale del centro.

L'utente può essere inviato alla struttura dal proprio medico di famiglia o dal medico specialista oppure accede spontaneamente per proprie esigenze personali.

Accesso alle attività della struttura

L'accesso alla struttura e l'orientamento al suo interno viene garantito agli utenti mediante la predisposizione di una serie di accorgimenti, che implicano la presenza di segnaletica di facile visibilità e comprensione, anche da parte di utenti stranieri (es. segnaletica sulla sicurezza, formata da colori e disegni univoci), e di segnaletica posta anche all'esterno della struttura, se necessario (es. indicazione degli ingressi/uscite, di parcheggi dedicati, ecc.).

L'Istituto adotta inoltre tutte le misure ritenute fondamentali per la riduzione delle differenze di accesso e la tutela dei cittadini fragili o appartenenti a categorie a rischio:



- ❖ assistenza a non vedenti ed ipovedenti all'accesso alle prestazioni sia in fase di prenotazione sia in fase di accettazione ed esecuzione. Consentito l'accesso anche per i cani guida;



- ❖ assistenza a non udenti ed ipoudenti all'accesso alle prestazioni sia in fase di prenotazione sia in fase di accettazione ed esecuzione;



- ❖ possibilità di accesso di accompagnatore in caso di prestazioni a bambini e persone in condizioni di disagio psicofisico;

Erogazione della prestazione

Accettazione

Al momento dell'erogazione della prestazione, il paziente deve presentarsi all'accettazione del Centro Monza Medicina esibendo i seguenti documenti:

- ✓ Documento comprovante l'identità (Carta d'identità, passaporto o altro valido)
- ✓ Eventuali documenti rilasciati dal medico curante
- ✓ Tessera sanitaria
- ✓ È consigliabile disporre anche dell'eventuale documentazione clinica precedente e dell'elenco dei farmaci che si stanno assumendo
- ✓ Eventuale elenco delle sostanze cui si è allergici.



Pagamento della Prestazione

Il pagamento della prestazione deve avvenire il giorno stesso dell'esecuzione della prestazione, direttamente all'accettazione.

I pagamenti possono essere effettuati a mezzo bancomat, carta di credito, assegni o contante.

CONVENZIONI CON ENTI A TARIFFE AGEVOLATE

Il Centro è convenzionato con diversi enti assicurativi per agevolare i cittadini all'accesso di prestazioni specialistiche e diagnostiche ambulatoriali in regime libero professionale , secondo un tariffario riservato agevolato.

In particolare, il Centro Monza Medicina è convenzionato con:

- FASI
- ASSIDAI
- FASDAC
- PREVIMEDICAL
- FASCHIM
- POSTE
- PROGESA4ALL
- FASIOOPEN



Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione

Rilascio di referti e certificati

Il ritiro degli esiti per le prestazioni erogate in regime privato, è previsto il giorno stesso salvo diversa indicazione in fase di accettazione o esecuzione della prestazione stessa.

L'interessato può richiedere l'invio dei referti anche tramite:

- ✓ spedizione all'indirizzo indicato nell'apposito modulo

E' possibile delegare un terzo al ritiro, tramite apposito modulo debitamente compilato e sottoscritto, nonché corredato da copia dei documenti di identità validi del delegante e del delegato (da esibire all'addetto al momento del ritiro) e dagli altri documenti indicati nel modulo stesso.

Per i pazienti minori, incapaci e beneficiari di amministrazione di sostegno, occorre compilare, altresì, la "*Dichiarazione sostitutiva di certificazione della qualità di legale rappresentante/tutore/amministratore di sostegno*".

Il rilascio di certificati comprovanti l'avvenuta prestazione può essere richiesto dal paziente al momento dell'accettazione.

Rispetto della riservatezza e tutela della privacy

Il centro garantisce all'utente il segreto professionale in relazione a diagnosi, terapie e a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano nell'ambito della prestazione.

Garantisce, altresì, che il trattamento dei dati personali dei propri utenti avvenga nel rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali.

Consenso informato

L'utente ha diritto di essere informato e coinvolto nell'iter diagnostico e terapeutico; in base alla tipologia di esame da eseguire, vengono fornite all'utente le relative informative e preparazioni. L'utente può accettare o rifiutare le proposte formulate dai medici, esprimendo la propria condivisione od il proprio rifiuto tramite la sottoscrizione del modulo di consenso informato.

L'utente ha inoltre il diritto di ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni da parte dei medici operanti nella branca in cui riceve la prestazione, secondo le competenze specifiche.

Affidabilità del servizio

Prima dell'inizio degli esami o delle visite, viene eseguita un'attività di controllo da parte dell'Accettazione/Cassa, al fine di verificare la sussistenza dei requisiti necessari all'accettazione amministrativa del paziente.

Viene effettuata un'anamnesi del paziente, al fine di procedere al controllo dei requisiti sanitari.

Durante il processo è compito degli operatori che trattano il paziente, procedere al controllo del buon andamento degli esami o delle visite, al fine di garantirne l'efficacia e l'efficienza.

In caso di mancata effettuazione della prestazione prenotata, viene data la possibilità al paziente di usufruire di un nuovo appuntamento, nel più breve tempo possibile.



Umanizzazione

Il centro si impegna a garantire il rispetto di tutti i pazienti, senza distinzione di specificità culturali ed etniche.

Comfort ambientale

Nell'ottica di fornire un servizio costantemente orientato alla qualità, la struttura offre agli utenti una serie di comfort:

- Distributori automatici;
- Televisione e radio.

Tempi di attesa

I tempi di attesa sia per le prestazioni convenzionate con enti assicurativi sia per le prestazioni private possono variare in base al tipo di diagnostica richiesta o dal distretto anatomico da esaminare.

➤ **Telefoni cellulari**



Per il rispetto dell'ambiente e degli altri utenti, ed anche per evitare eventuali interferenze con le delicate apparecchiature elettroniche, in uso nei vari ambulatori, si prega di spegnere i telefoni cellulari oltre l'ambiente d'accettazione.

➤ **Emergenza**



Il centro Monza Medicina ha predisposto piani d'emergenza per eventi inattesi; tali piani possono scattare immediatamente all'occorrenza ed in essi ciascun elemento riveste un ruolo preciso. Gli obiettivi di tali piani sono di minimizzare i rischi cui gli utenti possono andare incontro a causa dell'evento, soccorrere quelli eventualmente coinvolti e controllare l'evento per la riduzione dei danni.

In caso di eventi imprevedibili, si prega di mantenere la calma e di eseguire quanto richiesto dal personale di reparto.

In particolare in caso di abbandono della struttura, non ritornare nell'ambiente da cui si proviene, ma dirigersi verso la più vicina uscita d'emergenza segnalata dai cartelli indicatori.

➤ **Segnalazioni e reclami**



Per la segnalazione di eventuali disservizi, l'utente può rivolgersi al personale di accettazione con le seguenti modalità:

- Segnalazione verbale
- Lettera in carta semplice (firmata)
- Telefono, posta elettronica
- Compilazione dell'apposito modulo (**ALL PG QSA.2_A**) da richiedere presso lo sportello di accettazione.

➤ **Fumo**



Ai sensi della normativa vigente, è vietato fumare in tutta l'area interna il centro. E' vietato anche l'uso di sigarette elettroniche. Chi proprio non possa farne a meno, è pregato di fumare all'esterno della struttura e di spegnere e riporre il materiale da fumo, utilizzando gli appositi posacenere, qualche minuto prima di rientrare negli ambienti dell'Istituto.

Politica e obiettivi per la qualità

Il Centro Monza Medicina è costantemente impegnato nel miglioramento del livello di qualità dell'erogazione dei propri servizi; per tale motivo si è dotato di un sistema di qualità interno ed ha adottato una **Politica per la Qualità** orientata a soddisfare le esigenze del Cliente, garantendo:

- una costante *innovazione tecnologica ed accrescimento del know how*, al fine di rispondere adeguatamente alle esigenze del mercato
- la *soddisfazione ed alti livelli di servizio e delle prestazioni medico sanitarie ai pazienti*
- *l'adeguatezza delle strutture e dei servizi agli standard richiesti dalle normative vigenti (salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, abbattimento delle barriere architettoniche, smaltimento dei rifiuti speciali, pulizia e comfort dei locali, ecc.).*

Nell'ottica del miglioramento continuo, si pongono quali obiettivi per la Qualità:

- Monitorare costantemente la soddisfazione del cliente (*Customer Satisfaction*), attraverso la distribuzione di moduli di rilevazione della qualità del servizio e attraverso la grande attenzione alle segnalazioni che pervengono sia direttamente dalla clientela sia dai collaboratori.
- Ampliare l'offerta e potenziare la qualità assistenziale, tecnico-professionale ed organizzativa delle prestazioni, attraverso l'impiego di attrezzature sanitarie di ultima generazione, dalle più semplici alle più complesse, adatte ad offrire il massimo della capacità tecnologica attuale.
- Garantire la sicurezza degli operatori e degli utenti
- Valorizzare la professionalità delle risorse umane attraverso la formazione continua dei propri collaboratori, mediante organizzazione di momenti di formazione professionale e specializzazione.



Standard di prodotto

Di seguito si riporta la mappatura degli standard di prodotto che Monza Medicina intende perseguire mediante la propria politica di miglioramento continuo, con gli indicatori che consentono di mantenere monitorato il livello qualitativo.





La Direzione valuta il raggiungimento e l'adeguatezza degli obiettivi fissati in relazione a: esigenze e aspettative del Cliente, requisiti cogenti, risorse a disposizione.

Parametro	Indicatore	Standard
Monitoraggio della Customer Satisfaction	Accessibilità del servizio Condizioni dell'ambiente Comportamento del personale Puntualità nella prestazione (tempi di attesa)	Ottimo
Applicazione della procedura reclami	Numero di reclami risolti / totale di reclami ricevuti	100%
Applicazione della procedura reclami	Numero reclami ricevuti / totale accessi alla struttura	Tendenziale 0%
Disponibilità ed efficienza delle apparecchiature	N. ore fermo macchina dovute a guasti	Tendenziale 0 ore
Tempi di consegna referti	Numero di referti consegnati oltre il termine previsto/Numero di referti consegnati	Tendenziale 0%
Personalizzazione e umanizzazione	Il personale è identificabile tramite targhette chiare e leggibili	100%

Questionario di Soddisfazione

 Questionario Customer Satisfaction	Mod.06.1
	Rev. 1 del 30/01/2020
	Pag. 1/1

Gentile Cliente,
Allo scopo di migliorare costantemente i nostri servizi, Le preghiamo di volere cortesemente riempire questo modulo completamente anonimo e depositarlo nell'apposta cassetta.
Ringraziando, Le porgiamo i più cordiali saluti.

Prestazione sanitaria di riferimento:	
Se ha eseguito più di una prestazione sanitaria, le chiediamo di compilare una scheda per ciascuna di esse.	
Data _____	
<input type="checkbox"/> Diagnostica per immagini (Es. Risonanza, Radiologia, ecografia)	<input type="checkbox"/> Esami di laboratorio
<input type="checkbox"/> Visite Specialistiche	<input type="checkbox"/> Fisioterapia
Accessibilità del servizio:	
 Modalità di prenotazione	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
Tempestività di risposta call center	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
Condizioni dell'ambiente:	
 Pulizia generale e dei servizi	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
Comfort della sala d'aspetto	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
Comportamento del personale:	
 Personale prenotazione / accettazione	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
Personale sanitario	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
Informazioni sull'esame fornite dal medico	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
Riservatezza	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
Tempi di attesa tra:	
 Prenotazione ed esecuzione della prestazione	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
Arrivo presso la struttura ed esecuzione della prestazione	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
Esecuzione della prestazione e ritiro del referto	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
Giudizio complessivo:	
Soddisfazione del servizio	minimo <input type="checkbox"/> 1 <input checked="" type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 massimo
Consiglierebbe ad altri questa struttura?	<input type="checkbox"/> sì <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> non so
Penso che il personale l'abbia trattata con <u>comprensione</u> , minimo	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 massimo dignità e rispetto?
Suggerimenti	_____

Documento di proprietà del Gruppo Alliance Medical - Riproduzione vietata

Orientati ad un continuo miglioramento delle nostre prestazioni, saremmo interessati a conoscere la Sua opinione riguardo la Struttura, il personale che vi opera e i servizi offerti. Le Sue indicazioni ci saranno molto utili per esaminare i problemi sollevati ed i possibili interventi per accrescere la qualità dei nostri servizi. Pertanto Le chiediamo di compilare, il **Questionario di Soddisfazione**, assolutamente anonimo, disponibile in accettazione.

Il modulo potrà essere compilato **presso il centro Monza Medicina** e depositato negli appositi contenitori.

Il Suo contributo ci aiuterà nell'evoluzione costante che deve accompagnare il nostro lavoro, oggi e per il futuro.

RingraziandoLa sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.