

GUIDA AL SERVIZIO

La Carta dei Servizi è uno strumento cartaceo rivolto a facilitare gli utenti che usufruiscono dei servizi offerti dal Centro di Medicina Integrata San Raffaele, ed è redatta in coerenza con le attuali disposizioni delle normative vigenti. Questo documento è disponibile presso la segreteria per tutti i pazienti che ne faranno espressa richiesta. Esso contiene in modo sintetico le principali informazioni utili per poter usufruire al meglio dei servizi richiesti e/o offerti presso il Centro di Medicina Integrata San Raffaele, al fine di garantire all'utente/paziente la possibilità di controllo sui servizi erogati, sulle modalità di erogazione e sulla qualità degli stessi.

MISSION E STRUTTURA

Il Centro di Medicina Integrata San Raffaele è un centro medico di assistenza polispecialistica ambulatoriale, in regime privato, che nasce dall'idea di presentare al pubblico un centro che in maniera specifica si occupa della cura della mente e del corpo, puntando con un occhio di riguardo al benessere del corpo, del suo nutrimento e del suo sviluppo, il tutto con un approccio integrato. Si trova a Mezzolombardo (TN), in Via Alcide Degasperri, n°13, al piano terra, fronte strada di un palazzo, affianco alla Farmacia. La struttura è costituita da 3 ambulatori polivalenti e da uno studio di psicologia, una sala d'attesa con reception di circa 40 mq con 20 posti a sedere, servizi igienici per i pazienti (accessibili anche a persone disabili), locali privati per il personale e relativi servizi igienici privati.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA STRUTTURA

I principi fondamentali della struttura sono i seguenti:

- Eguaglianza ad ogni paziente: è garantita parità di trattamento a parità di bisogno, senza distinzione di sesso, razza, religione, opinione politica e condizione economica.
- Imparzialità nei confronti dei pazienti, con uguale opportunità di accesso alle informazioni e ai servizi
- Continuità e regolarità delle cure
- Efficacia ed efficienza

STANDARD DI QUALITA'

- Modalità di prenotazione:
 1. Per prenotare un appuntamento è necessario fornire nome, cognome, data di nascita, numero di cellulare
 2. Si accede alla Struttura previa prenotazione presso la segreteria del Centro, oppure telefonando allo 0461601270, oppure mediante prenotazione online sul sito www.centromedicosanraffaele.it.
 3. Il numero di cellulare fornito viene utilizzato per identificare il paziente. A tutela della riservatezza, il Centro non rilascerà informazioni a un numero diverso, salvo che il paziente non acconsenta espressamente a fornire un ulteriore contatto telefonico o abbia delegato per iscritto un'altra persona, nel modulo relativo il consenso al trattamento dei dati.
 4. La Segreteria, per comprovare l'avvenuta prenotazione, rilascia documento promemoria contenente oltre all'orario, il tipo di visita prenotata e il nome del medico presso cui si è prenotato. Se la prenotazione avviene telefonicamente, la Segreteria provvederà ad inviare mail di avvenuta prenotazione o messaggio sul cellulare, solo se il paziente lo desidera.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	VALIDAZIONE	DATA EMISSIONE
Se Group	Sara Roncador	Direttore Sanitario Dr. Tiziana Murari	13/01/2017
Il presente documento è proprietà di Centro di Medicina Integrata San Raffaele srls e può essere diffuso solo su specifica autorizzazione.			

5. In caso d'impedimento il paziente è tenuto a comunicare tempestivamente il giorno d'assenza, in modo che la Segreteria possa stabilire un nuovo appuntamento. L'eventuale disdetta da parte del paziente dovrà avvenire 1gg prima, pena la fatturazione del 50 % della visita. Nel caso di due assenze consecutive non giustificate l'appuntamento è automaticamente fatturato per intero.
 6. Il giorno precedente l'appuntamento il paziente riceverà un messaggio di promemoria al numero di cellulare fornito in fase di prenotazione, utilizzato per identificare il paziente, salvo che quest'ultimo non acconsenta espressamente a fornire un ulteriore contatto telefonico o abbia delegato per iscritto un'altra persona.
 7. Al momento del pagamento di quanto dovuto, in base al tariffario interno per l'esercizio della libera professione, sarà emessa regolare fattura, a cui sarà applicata una marca da bollo di euro 2 in base alla normativa vigente.
- Tempo di attesa per le prenotazioni: da 1 a 10 gg, salvo situazioni particolari (ferie)
 - Tempo di attesa per il ritiro del referto: alla conclusione della visita
 - Tempo di attesa per effettuare la visita o l'esame: rispetto dell'orario d'appuntamento fissato, salvo imprevisti che verranno comunicati tempestivamente al paziente.
 - Comfort nei locali: tutti i locali sono forniti di riscaldamento, climatizzazione e ricircolo dell'aria tutto l'anno.
 - Soddisfazione del paziente: ad ogni paziente viene fornito un questionario anonimo in cui riportare le valutazioni circa dottori, personale, servizi, pulizia
 - Privacy: I dati sensibili relativi ai pazienti sono trattati secondo le vigenti disposizioni sul rispetto della privacy, secondo operazioni organizzative, logiche e fisiche. I dati personali e le categorie particolari di dati relativi ai pazienti sono trattati ai sensi del GDPR 2016/679 e ai sensi del D. Lgs 196/2003 e successive modifiche, garantendo la massima riservatezza degli interessati e la tutela dei loro diritti
 - Alla prima visita verrà consegnata ad ogni paziente l'informativa privacy, che dovrà essere compilata in ogni suo campo. Il paziente dovrà leggere il documento, compilare il modulo relativo il consenso al trattamento dei dati e restituirlo presso la segreteria. In caso di paziente minore l'informativa sarà compilata da un genitore o da chi ne fa le veci e sarà accompagnata e correlata con la relativa carta d'identità del accompagnante.
 - Il paziente, alla prima visita presso il Centro, riceverà la password per l'utilizzo gratuito dell'agenda online, sulla quale verranno caricati i referti e/o i piani nutrizionali.
 Il paziente deciderà discrezionalmente se usufruire del servizio; in caso di non utilizzo, il paziente dovrà ritirare i referti e/o i piani nutrizionali recandosi presso la segreteria del Centro. Il paziente potrà delegare un terzo, che dovrà essere indicato espressamente nel modulo relativo il consenso al trattamento dei dati.
 - Al fine di garantire la massima riservatezza dei dati trattati, il Centro non accoglierà in nessun caso richieste d'invio di documenti sanitari dei pazienti tramite email/posta.
 - Al momento delle prenotazioni o del pagamento i pazienti devono rispettare i limiti della superficie delimitata sul pavimento contraddistinta "Area privacy".
 - L'organigramma degli operatori responsabili delle attività svolte presso il Centro e dei dirigenti responsabili dell'organizzazione tecnica e organizzativa della Struttura è messo a disposizione dell'utenza.
 - Controlli attrezzature ed impianti: manutenzione ordinaria semestrale per gli impianti e biennale per gli strumenti tecnologici in uso, salvo manutenzione straordinaria eseguita entro le 16 ore successive alla segnalazione con risoluzione del problema entro le 24 ore successive.
 - La Segreteria rimane aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 19.00, ed il sabato dalle 9.00 alle 12.30. L'Amministratore potrà autorizzare deroghe ai suddetti orari.
 - Nella Struttura è vietato fumare ed è vietato utilizzare cellulari nelle aree riservate ambulatoriali
 - È garantita la formazione annuale del personale amministrativo e la verifica annuale dell'aggiornamento professionale e di tutta la formazione obbligatoria dei professionisti del Centro.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	VALIDAZIONE	DATA EMISSIONE
Se Group	Sara Roncador	Direttore Sanitario Dr. Tiziana Murari	13/01/2017
Il presente documento è proprietà di Centro di Medicina Integrata San Raffaele srls e può essere diffuso solo su specifica autorizzazione.			

SERVIZI OFFERTI:

Medicina e Medicina dello Sport	
Cardiologia - visita cardiologica semplice - visita cardiologica con prova da sforzo mediante cicloergometro - elettrocardiogramma - Test da sforzo	Medicina dello sport - visita medica per idoneità sportiva agonistica e non - spirometria - visita medica per rinnovo patenti B - visita medica per rinnovo patenti SUPERIORI - visita medica per rilascio patente
Dermatologia - visita dermatologica - diatermocoagulazione - crioterapia - medicazione - mappatura nevi - curettage	Neurologia e Terapia del dolore - visita neurologica
Medicina Legale - visita medica legale	Ortopedia e Traumatologia Ortopedia pediatrica - visita ortopedica - infiltrazioni terapeutiche

Medicina Complementare	
Agopuntura - visita medica con seduta - seduta agopuntura - seduta agopuntura + ionorisonanza	Ionorisonanza - trattamento punti marma - programmazione card con prima visita - trattamento emozionale di supporto alla medicina integrata - seduta di ionorisonanza ciclotronica
Medicina Ildegardiana - visita medica	Posturologia clinica e Terapia Cranio sacrale - seduta di cranio sacrale - visita medica per trattamento touch for calm - seduta di trattamento touch for calm
Omeopatia - visita medica omeopatica	Medicina del benessere e degli stili di vita - visita medica

Medicina Estetica	
Medicina estetica - visita medica dermoestetica - peeling chimico - mesoterapia omeopatica - trattamento con acido ialuronico	- trattamento con tossina botulinica - trattamento filler - trattamento Biostimolante - trattamento Bioristrutturante - sclerosanti

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	VALIDAZIONE	DATA EMISSIONE
Se Group	Sara Roncador	Direttore Sanitario Dr. Tiziana Murari	13/01/2017
Il presente documento è proprietà di Centro di Medicina Integrata San Raffaele srls e può essere diffuso solo su specifica autorizzazione.			

Area Psicologica

Psicologia e Psicoterapia

- consulenza psicologica
- visita psicodiagnostica individuale
- visita psicodiagnostica di coppia o familiare
- psicoterapia psicoanalitica individuale
- psicoterapia di coppia o familiare
- certificazione di trattamento
- relazione psicodiagnostica per perizie
- incontri terapeutici di gruppo per migliorare la propria autostima
- incontri terapeutici di gruppo per singoli o coppie, su genitorialità, accompagnamento in gravidanza e sessualità nella coppia

Neuropsicologia e Psicologia dell'invecchiamento

- valutazione neuropsicologica
- consulenza/sostegno individuale per difficoltà neuropsicologiche
- consulenza/sostegno familiare per difficoltà neuropsicologiche
- riabilitazione neurocognitiva
- potenziamento cognitivo
- metodo di studio

Psicologia dello Sport

- psicologia dello sport
- percorsi di mental training

Area Nutrizionale

- consulenze nutrizionali e controllo del peso
- analisi impedenziometrica
- valutazione plicometrica
- diete personalizzate

Area Osteoarticolare Riabilitativa

Fisioterapia

- terapia manuale
- tecar terapia
- kinesiterapia
- trattamento di rieducazione posturale
- massaggio terapeutico e sportivo

Osteopatia in gravidanza e Osteopatia pediatrica

- seduta di osteopatia pediatrica e in gravidanza

Osteopatia e Riflessologia plantare

- seduta osteopatica
- analisi riflessologica

Logopedia

- valutazione logopedica
- trattamento logopedico

- Ubicazione: via A.Degasperi, 13 - 38017 Mezzolombardo (TN)
- Telefono: 0461601270
- e-mail: info@centromedicosanraffaele.it
- web: www.centromedicosanraffaele.it

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	VALIDAZIONE	DATA EMISSIONE
Se Group	Sara Roncador	Direttore Sanitario Dr. Tiziana Murari	13/01/2017
Il presente documento è proprietà di Centro di Medicina Integrata San Raffaele srls e può essere diffuso solo su specifica autorizzazione.			