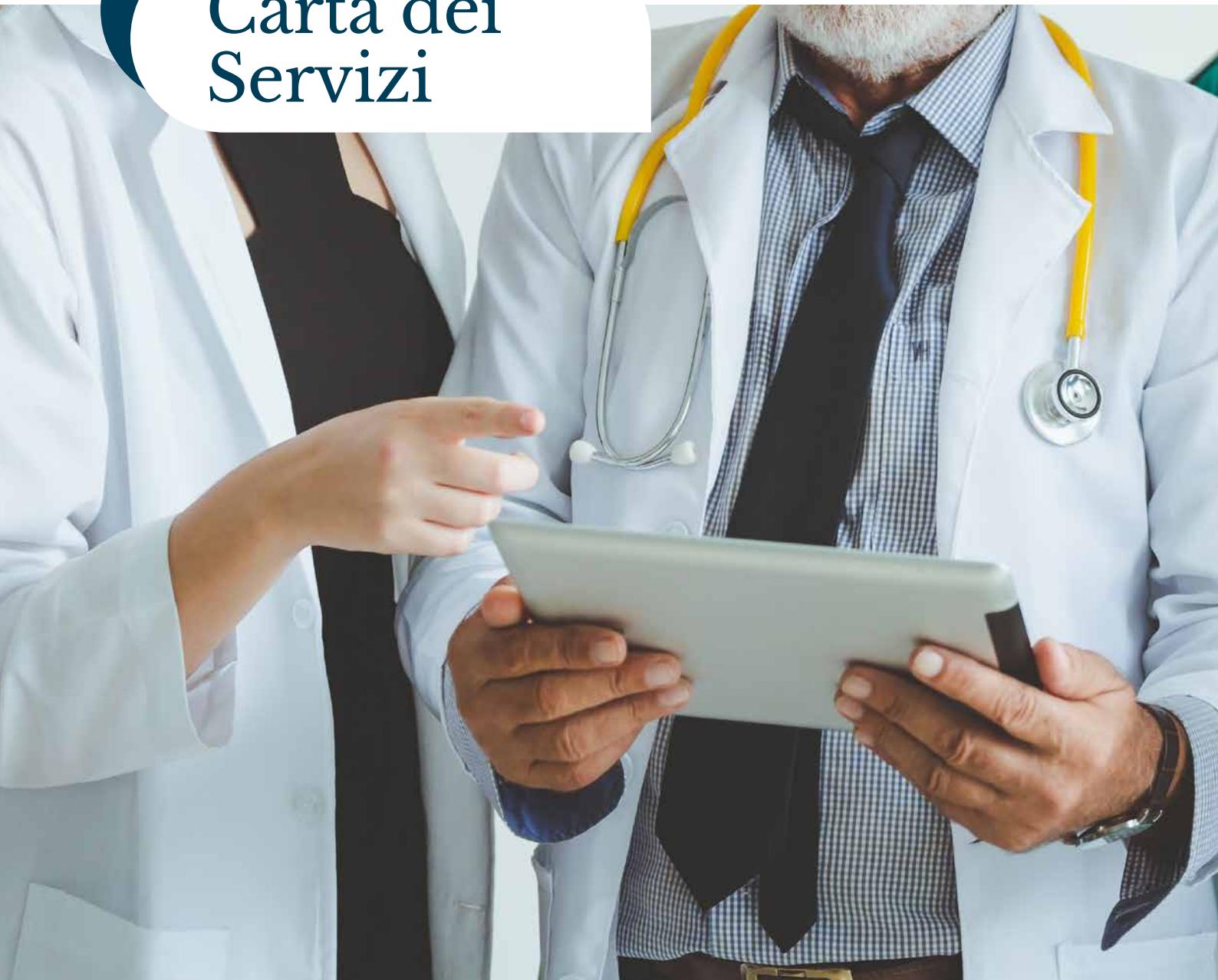




Carta dei Servizi

POLIAMBULATORIO E DAY SURGERY





Benvenuti al Centro Medico Sanitario, una struttura di ricovero a ciclo diurno con annessi Poliambulatorio Specialistico e reparto di Day surgery dove personale e Pazienti contribuiscono direttamente a costruire e determinare l'atmosfera che la caratterizza. Perché siamo convinti che i nostri gesti e i nostri comportamenti influiscano profondamente sul benessere, la salute e la qualità della vita delle persone di cui ci prendiamo cura. La nostra guida sono i valori Korian: vogliamo dare e ricevere **FIDUCIA**, incoraggiare l'**INIZIATIVA** e assumere **RESPONSABILITÀ**.



La nostra missione è prenderci cura delle persone, salvaguardandone la salute. A questo scopo Korian ha costruito una vera e propria rete di servizi, che consentono di personalizzare il proprio piano di cura in base alle esigenze e necessità individuali, contestualizzate anche nello specifico territorio. In questo modo possiamo garantire:

- trasparenza e completezza di comunicazione;
- pieno rispetto di ogni essere umano e del suo ruolo nella comunità;
- un'attenzione sincera al rispetto delle scelte di vita e alla tutela dell'autonomia dell'individuo.

Abbiamo a cuore il benessere di tutti i nostri Pazienti. Ogni singolo operatore, altamente qualificato, è profondamente impegnato ad agire con professionalità, gentilezza, passione ed integrità. Siamo quindi sicuri che anche i visitatori riconoscano i diritti dello staff e ci auguriamo possano contribuire attivamente ad una comunicazione proattiva e partecipativa.

Siamo a disposizione per conoscere le vostre aspettative e i vostri bisogni, per accogliere i vostri suggerimenti ed assumere le iniziative più adeguate, sempre con un obiettivo comune: il vostro benessere.

Il Gruppo Korian

Indice

Benvenuti al Centro Medico Sanitario	6
Poliambulatorio e Day surgery6
Autorizzazione6
Valori6
Principi fondamentali7
Mission7
 Le nostre attività	 8
 Accesso ai servizi	 12
Orari e modalità d'accesso12
Accettazione12

Soddisfazione e qualità 13

Questionario di Soddisfazione.....	13
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	13
Garanzie di qualità.....	13
Il Mediatore.....	13

Informazioni utili 14

Come raggiungerci.....	14
------------------------	----

Tutela della privacy 16

Tutela dei dati personali.....	16
Consenso Informato.....	16

Benvenuti al
Centro Medico Sanitario

Poliambulatorio e Day surgery

Il Centro Medico Sanitario è una struttura sanitaria privata di ricovero a ciclo diurno con annessi Poliambulatorio Specialistico e reparto di Day surgery, che fa parte del Gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per la persona. Offre prestazioni sanitarie di qualità in regime di solvenza in relazione alle richieste che pervengono dal territorio, dalle amministrazioni comunali e dai fondi di assistenza sanitaria integrativa.

Autorizzazione

La struttura sanitaria Centro Medico Sanitario è stata autorizzata all'esercizio con Deliberazione di ATS Insubria n° 389 del 06/07/2021 per le seguenti attività:

- Day surgery;
- Poliambulatorio;
- Diagnostica per Immagini (limitata all'ecografia).

Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso il Centro Medico Sanitario sono:

- **Fiducia:** agire in trasparenza rispettando gli impegni presi, prestando massima attenzione all'accoglienza e con un atteggiamento empatico, per permettere ad ogni Paziente e alla sua famiglia di affidarsi con serenità a chi si prende cura di lui;
- **Iniziativa:** operare in modo dinamico e propositivo, con curiosità e spirito d'iniziativa, cercando strade innovative per alimentare nelle persone quella vivacità necessaria per un efficace percorso di cure, svolgendo il proprio lavoro con il massimo della passione;
- **Responsabilità:** prendersi cura delle esigenze delle persone con professionalità e integrità, nel rispetto delle norme stabilite e attraverso azioni sostenibili sia dal punto di vista ambientale sia sociale, per poter offrire un'assistenza di qualità.

Principi fondamentali

Il Centro Medico Sanitario si impegna a garantire il rispetto dei principi di:

- **Eguaglianza e imparzialità:** nella struttura sanitaria il Paziente ha diritto di ricevere le cure mediche più appropriate, senza alcuna discriminazione di sesso, genere, razza, nazionalità, condizione sociale. I comportamenti degli operatori devono essere improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità;
- **Partecipazione, rispetto e tutela del Paziente:** la struttura sanitaria garantisce la partecipazione del Paziente nel rispetto della normativa vigente (il Paziente ha il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio). Il Centro Medico Sanitario ha il dovere di fornire tutte le informazioni al Paziente, il quale deve essere messo nella condizione di esprimere un “consenso informato”, ove richiesto, prima di essere sottoposto a trattamento. Il Paziente ha diritto al rispetto della sua dignità di persona e il comportamento di tutto il personale della struttura è improntato al massimo della cortesia e della riservatezza.

Mission

Il principio che guida il lavoro delle strutture sanitarie del Gruppo Korian è offrire al Paziente, al centro del nostro impegno e del nostro interesse, le migliori risposte ai suoi bisogni, tempestivamente e al passo con i tempi, con l'aggiunta dell'attenzione al suo benessere a 360 gradi. Questa concezione è condivisa da tutto il personale, impegnato ad offrire un servizio qualificato e professionale, con un coinvolgimento costante. In particolare, le strutture sanitarie perseguono i seguenti obiettivi:

- soddisfare i bisogni e le aspettative di salute dei cittadini ponendo il Paziente al centro delle proprie attività cliniche e assistenziali;
- garantire le migliori prestazioni di diagnosi e cura in termini di appropriatezza, tecnologia, efficacia, sicurezza e tempestività;
- improntare la gestione in modo efficace ed efficiente attraverso un utilizzo ottimale delle risorse messe a disposizione per la cura dei Pazienti.

La nostra attività

CHIRURGIA GENERALE

- Anoscopia (proctologia);
- Interventi ambulatoriali di onicectomia;
- Interventi in Day surgery per asportazione cisti sebacee;
- Interventi in Day surgery per asportazione ernie addominali;
- Interventi in Day surgery per asportazione ernie inguinali;
- Visita specialistica chirurgica/proctologica.

CHIRURGIA OCULISTICA

- Asportazione di calazio, entropion ed ectropion;
- Elettrolisi ciglia;
- Iniezione intravitreale con Avastin, Eylea o Ozurdex;
- Intervento ambulatoriale di cataratta;
- Puker maculare;
- Radiofrequenza;
- Vitrectomia e cerchiaggio per distacco di retina.

CHIRURGIA VASCOLARE

- Ecocolordoppler aorta addominale e renale;
- Ecocolordoppler TSA/tronchi sovraortici a riposo;
- Ecocolordoppler venoso e/o arterioso agli arti superiori e/o inferiori;
- Interventi in Day surgery di ablazione safenica;
- Interventi in Day surgery di scleromousse varici;
- Interventi in Day surgery di scleromousse vena grande safena e piccola safena;
- Visita specialistica chirurgia vascolare.

DERMATOLOGIA

- Biopsia con esame istologico per lesioni cutanee;
- Curettage;

- Crioterapia con azoto liquido;
- Diatermocoagulazione (DTC);
- Interventi ambulatoriali di asportazione fibromi penduli;
- Interventi ambulatoriali di asportazione nevi, tumori cutanei e neoformazioni benigne cutanee ed esame istologico;
- Visita specialistica dermatologica con mappatura nevi con epiluminescenza.

GASTROENTEROLOGIA

- Esofagogastroduodenoscopia diagnostica ed operativa con eventuali biopsie, test rapido per la diagnosi dell'Helicobacter Pylori ed esame istocitopatologico;
- Ileopancolonscopia diagnostica ed operativa con eventuali biopsie e/o polipectomie ed esame istocitopatologico;
- Rettosigmoidoscopia con eventuali biopsie e/o polipectomie ed esame istocitopatologico;
- Visita specialistica gastroenterologica.

GINECOLOGIA

- Ecografia transvaginale;
- Esecuzione Pap test e HPV DNA test;
- Visita specialistica ginecologica con ecografia addome e pelvi e/o ecografia transvaginale.

NEUROCHIRURGIA

- Visita specialistica neurochirurgica.

ORTOPEDIA

- Artrocentesi;
- Infiltrazioni intra-articolari;
- Interventi in Day surgery di asportazione borsite;
- Interventi in Day surgery di chirurgia della mano per sindrome del tunnel carpale, dito a scatto, sindrome di De Quervain;
- Interventi in Day surgery di chirurgia del piede per dito a martello, alluce valgo;
- Interventi in Day surgery per neurolisi e tenolisi;
- Visita specialistica ortopedico-traumatologica.

OTORINOLARINGOIATRIA

- DTC per epistassi;
- Esame audiometrico tonale;
- Fibrolaringoscopia;
- Otoscopia;
- Rinoscopia;
- Visita specialistica otorinolaringoiatria.

OZONOTERAPIA E TERAPIA DEL DOLORE

- Infiltrazioni di ossigeno-ozono paravertebrali profonde RX guidate;
- Visita specialistica anestesiologica e terapia del dolore.

PNEUMOLOGIA

- Prescrizione vaccini contro le allergie;
- Prick test per alimenti;
- Prick test per inalanti;
- Spirometria semplice;
- Visita specialistica allergologica;
- Visita specialistica pneumologica.

SENOLOGIA

- Agoaspirato ed esame istocitopatologico;
- Visita specialistica senologica.

UROLOGIA/ANDROLOGIA

- Agobiopsia prostatica con esame istocitopatologico;
- Agobiopsia prostatica Fusion con esame istocitopatologico;
- Ecocolordoppler penieno dinamico;
- Ecografia apparato urinario completo;
- Ecografia prostatica transrettale;
- Ecografia testicolare;
- Intervento ambulatoriale di ablazione chirurgica della lesione peniena;
- Intervento in Day surgery di asportazione ectropion uretrale;
- Interventi in Day surgery di asportazione ernia inguinale;
- Interventi in Day surgery di correzione varicocele;

- Interventi in Day surgery di eversione/resezione della tonaca vaginale per idrocele/idrocelectomia;
- Intervento in Day surgery di frenuloplastica;
- Intervento in Day surgery di postectomia;
- Visita specialistica andrologica;
- Visita specialistica urologica.

Accesso ai servizi

Orari e modalità d'accesso

APERTURA E PRENOTAZIONI ALLO SPORTELLO

Dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 18.30.

Il sabato, dalle ore 08.30 alle ore 12.00.

PRENOTAZIONI TELEFONICHE/MAIL

Dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 18.30.

Il sabato, dalle ore 08.30 alle ore 12.00.

T + 39 0332 1720028

info.cms@korian.it

info@cmsbrebbia.it

RITIRO REFERTI MEDICI

Dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 18.30.

Il sabato, dalle ore 08.30 alle ore 12.00.

Accettazione

Allo sportello è necessario esibire la richiesta del medico, se presente, accompagnata dalla tessera sanitaria. Il pagamento deve essere effettuato all'atto dell'esecuzione della prestazione.

Vengono accettate le seguenti modalità di pagamento:

- contanti;
- assegni;
- bonifico;
- bancomat o carte di credito (non si accettano carte American Express).

Per poter beneficiare della detrazione fiscale alla dichiarazione dei redditi, è necessario eseguire il pagamento tramite sistema tracciabile (no contanti).

Soddisfazione e qualità

Questionario di Gradimento

Lo strumento principale per esprimere il proprio giudizio sulla qualità dei servizi è il Questionario di Gradimento che può essere richiesto da tutti i Pazienti e può essere compilato in forma anonima e consegnato presso l'Accettazione. I dati raccolti vengono analizzati costantemente per un miglioramento continuo.

Reclami, segnalazioni e apprezzamenti

La possibilità di formulare segnalazioni e di effettuare reclami o apprezzamenti è un elemento basilare per il miglioramento della qualità dei servizi offerti. Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è a disposizione presso l'Accettazione. I reclami compilati possono essere depositati presso l'Accettazione. In alternativa è possibile effettuare reclamo sul sito sanita.korian.it nella sezione riservata al Centro Medico Sanitario. La Direzione ne prende visione e fornisce una risposta scritta entro 10 giorni.

Garanzie di qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale del Centro Medico Sanitario. Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio.

Il Mediatore

In caso di controversie tra i Pazienti e la struttura è possibile rivolgersi ad un Mediatore, soggetto terzo che non ha alcun rapporto di dipendenza con Korian, in grado di risolvere in via amichevole le contese. Contattato su richiesta di Korian o dei Pazienti, il Mediatore deve sottostare a norme di indipendenza, imparzialità, neutralità e confidenzialità.

Il Mediatore ascolta i rispettivi punti di vista attraverso colloqui individuali o collettivi, per favorire la comprensione reciproca e stabilire una soluzione.

A differenza di un giudice che si pronuncia su una controversia, il ruolo del Mediatore Civile è di riallacciare il dialogo tra le due controparti, aiutandole a trovare un accordo. Le controversie possono riguardare:

- le prestazioni di servizi;
- l'esercizio dei diritti e delle libertà delle persone accolte;
- i problemi di vicinato tra una struttura e chi è insediato in prossimità di essa;
- i malfunzionamenti nell'organizzazione interna della struttura.

Sono invece escluse dall'ambito di competenza del Mediatore:

- le controversie o i conflitti tra i dipendenti dell'azienda;
- le controversie o i conflitti con i fornitori dell'azienda;
- i reclami che attivano le garanzie sottoscritte dall'azienda a titolo di responsabilità civile.

L'assistenza di un Mediatore può essere richiesta, a condizione di avere già effettuato un reclamo e/o una segnalazione presso la struttura e/o il Customer Service di Korian, nei seguenti modi:

- posta: scrivendo a Korian (viale Cassala 22, 20143 Milano - C.A. Mediatore);
- sito web: compilando il modulo disponibile online nella sezione dedicata al Mediatore sul sito gruppo.korian.it;
- mail: scrivendo una mail all'indirizzo mediatore@korian.it.

I riferimenti del Mediatore sono riportati sul sito e sono disponibili presso le strutture del Gruppo. Per ogni altra informazione si rimanda alla Carta della Mediazione disponibile in struttura.

Informazioni utili

Come raggiungerci

Da Varese:

- prendere via Luigi Sacco in direzione viale XXV Aprile;
- prendere via Francesco Daverio e via Giovanni Macchi in direzione di Lungolago di Calcinate/SP1;
- seguire la SP1 in direzione SP50 direzione Gavirate;
- prendere la SP50 fino a Brebbia.

La struttura sanitaria è provvista di posteggio per disabili e posteggio riservato alle ambulanze.

Tutela della privacy

Tutela dei dati personali

La Società C.M.S. S.r.l. che gestisce il poliambulatorio "Centro Medico Sanitario" (di seguito "Società") garantisce che il trattamento delle informazioni personali e particolari dei propri Pazienti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti. La Società tratterà infatti i dati personali e particolari degli interessati esclusivamente per gestire i rapporti amministrativi con i Pazienti ed i loro accompagnatori da un lato e per la cura del Paziente dall'altro.

Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali del Paziente al personale addetto della struttura sanitaria (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni). Al momento della conclusione del rapporto contrattuale con la Società, l'interessato riceverà l'informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario. Per qualsiasi problematica legata alla privacy è possibile inviare una comunicazione a privacy@korian.it o inviare una segnalazione tramite il sito gruppo.korian.it.

Consenso Informato

Il Consenso Informato è l'atto attraverso il quale il Paziente esprime la propria decisione favorevole alla esecuzione di un trattamento sanitario, in maniera libera e non mediata da familiari od altri soggetti, dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibili e valide alternative terapeutiche al trattamento, secondo quanto reso evidente dalla ricerca scientifica e dal progresso delle conoscenze della tecnica e della tecnologia, configurandosi quale elemento che promuove e valorizza la relazione di cura e fiducia tra il Paziente e il medico. Il Paziente può esprimere, analogamente e sulla base degli elementi forniti gli, il proprio rifiuto al trattamento (si parla in tal caso di dissenso informato al trattamento) o revocare comunque, ed in qualsiasi momento del percorso di cura intrapreso, un consenso precedentemente espresso.

In questa prospettiva si evince chiaramente il ruolo centrale che assume nella scelta consapevole l'informazione completa, chiara ed esaustiva; essa è da considerarsi, infatti, quale elemento essenziale del progetto terapeutico, sussistendo la sua necessità anche a prescindere dalla finalità del mero ottenimento del consenso.

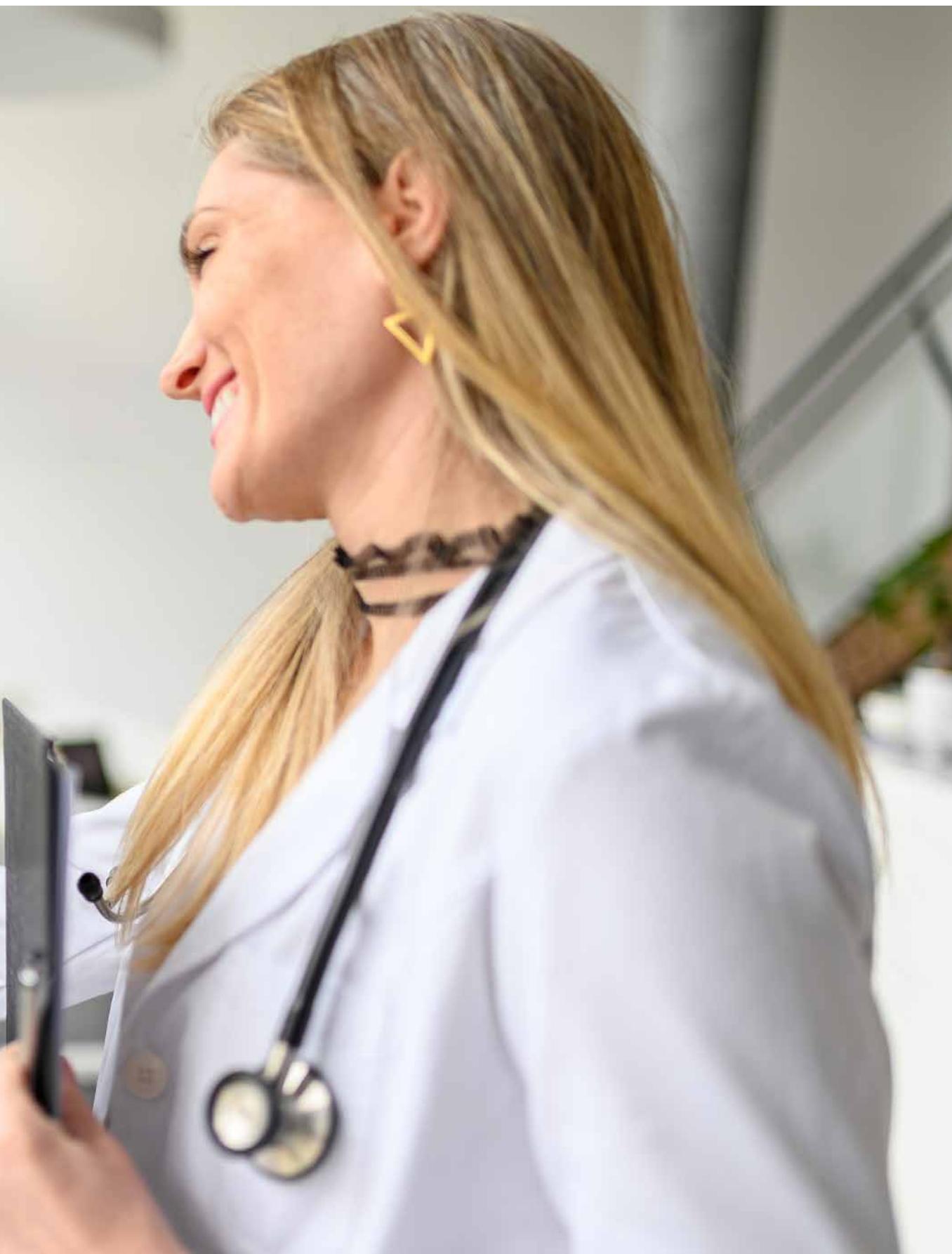
Nel caso in cui il Paziente sia incapace d'intendere e di volere, temporaneamente o definitivamente, o nel caso di un Paziente minore, l'espressione del consenso va ricercata, previa adeguata informazione, presso gli aventi diritto quali l'Amministratore di Sostegno, il Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale secondo quanto stabilito dal Giudice Tutelare. Nei casi di assenza di tali figure di riferimento, l'informazione e la raccolta del Consenso Informato saranno date ai familiari e dovranno essere successive all'informazione, che deve avere le seguenti caratteristiche:

- completa;
- esauriente;
- comprensibile;
- aggiornata;
- libera da conflitti d'interesse.

Il Consenso Informato alla cura ed al trattamento dei dati sanitari viene raccolto all'ingresso del Paziente al trattamento ambulatoriale, dal medico (preferibilmente colui che effettua l'informazione o, comunque, da un altro componente della stessa Unità Operativa) dopo la conferma di esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento del Servizio Poliambulatoriale e i servizi erogati, le cure e le procedure medico/ assistenziali messe in atto presso il Poliambulatorio. Per peculiari attività di cura o assistenza sono previsti Consensi Informati specifici, adottabili previa informazione, secondo le modalità operative descritte.

Il medico è sempre tenuto ad individuare un percorso più adatto alla condizione di fragilità cui si trova di fronte, procedendo di norma ad informare la famiglia sulle diverse scelte di Protezione Giuridica affinché, possa essere privilegiata quella più adeguata ai bisogni e alle necessità della persona per la realizzazione del proprio progetto di trattamento individuale.







KORIAN

Numero Verde 800 100 510
customerservice@korian.it

Poliambulatorio Centro Medico Sanitario

Via Petrarca 33
21020 Brebbia (VA)
T +39 0332 1720028

info.cms@korian.it

gruppo.korian.it

Direttrice Sanitaria: Dr.ssa Rosa Santillo