



Centro Medico Multispecialistico
San Jacopo

CARTA DEI SERVIZI

ANNO 2024

Rev. 00.2024.04.01

SOMMARIO

1 PRESENTAZIONE	2
1.1 MISSION	2
2 FINALITA' ED OBIETTIVI	3
3 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	3
4 INFORMAZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE	4
5 COME ARRIVARE AL POLIAMBULATORIO	4
6 MODALITA' DI ACCESSO	5
6.1 AI LOCALI	5
6.2 ALLE CURE	5
7 MODALITA' DI PRENOTAZIONE	5
8 PERSONALE PRESENTE PRESSO LA STRUTTURA	6
9 TEMPI DI PRENOTAZIONE ED ATTESA	6
9.1 TEMPI PRENOTAZIONE ESAMI	6
9.2 TEMPI CONSEGNA REFERTI	6
10 ATTIVITÀ SANITARIE EROGATE	6
11 SERVIZI OFFERTI	7
12 OBIETTIVI	7
13 RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY	8
14 SEGNALAZIONE RECLAMI	8
15 INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI	8
16 DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE	8
16.1 DIRITTI	8
16.2 DOVERI	9
17 QUALITA'	9
18 ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO ED EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI	10

1 PRESENTAZIONE

1.1 MISSION

La salute è il bene più prezioso che l'uomo ha. Il Centro Medico San Jacopo ha come obiettivo quello di porre al centro della propria attività l'esigenza del paziente, il suo stato di salute, nel rispetto della dignità e della privacy, con l'attenzione e la competenza necessaria a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura nel campo di tutte le branche specialistiche offerte. Per perseguire tale obiettivo, il Centro si avvale di un'equipe di professionisti che condivide l'idea di miglioramento della qualità attraverso l'analisi dei risultati e l'applicazione dei principi etici, la formazione continua, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni.

2 FINALITA' ED OBIETTIVI

La Direzione si impegna a:

- utilizzare le competenze multidisciplinari presenti nel Centro nell'interesse della salute del paziente;
- porre massima attenzione alla sicurezza degli operatori e dei pazienti mediante l'utilizzo di apparecchiature certificate e controllate;
- ottimizzare la capacità di gestione del rapporto con il cliente/paziente, per assicurare un alto livello di soddisfazione e rispondere al meglio alle sue esigenze;
- rendere trasparenti le fonti di errore per prevenire il loro insorgere; individuare tutte le possibili criticità e i relativi interventi di miglioramento;
- Garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:
 1. la predisposizione di orari di accesso ampi al fine di soddisfare le diverse esigenze;
 2. annullamento delle liste di attesa e tempi di esecuzione delle procedure certi e trasparenti;
 3. il rispetto degli orari concordati per l'esecuzione delle prestazioni;
 4. la possibilità per il paziente di scegliere da remoto sia l'orario delle prestazioni che riconoscere e scegliere lo specialista cui affidarsi;
 5. la refertazione immediata per tutte le prestazioni diagnostiche e tempi certi per l'ottenimento di quelle radiodiagnostiche e del punto prelievi;
 6. l'esecuzione delle prestazioni in ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza sia all'atto della accettazione che durante l'erogazione del servizio;
 7. la professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e la disponibilità a fornire informazioni.
- Il raggiungimento e mantenimento dello standard di prodotto e di servizio così come programmato, con il fine di perseguire un miglioramento continuo.

3 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Centro Medico San Jacopo, di nuova realizzazione, è situato in Via Enrico Berlinguer, n. 6-6/a 51031 Agliana (PT), si dispone su due piani, terreno e primo, internamente collegati per complessivi 850 mq. Il Centro è accessibile ai disabili essendo privo di barriere architettoniche ed è facilmente raggiungibile sia con mezzi pubblici che con mezzo proprio essendo l'intera area prospiciente destinata a libero parcheggio.

La struttura dispone di accesso dedicato a pazienti barellati e/o che necessitano di ausili per lo spostamento. L'area di sosta interna per tali pazienti è isolata e garantisce una privacy totale. E' dotato di una reception per l'accoglienza del paziente, di ambulatori per visite e esami diagnostici, di sale di attesa diversificate a seconda dei percorsi richiesti. Presso la struttura si possono trovare le più moderne ed efficienti apparecchiature mediche, sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati, con personale medico e paramedico di zona altamente specializzato. Il Centro Medico San Jacopo, autorizzato all'esercizio dell'attività sanitaria dal Sistema di Qualità Regionale della Toscana, è dotato al piano terreno di un locale destinato a punto prelievi, n. tre ambulatori destinati ad attività odontoiatrica, sale destinate ad attività radiodiagnostica per l'esecuzione di prestazioni di Risonanza magnetica settoriale, radiologia tradizionale, Mineralometria Ossea Computerizzata, ed al piano primo di n. 2 ambulatori con servizio igienico interno specificatamente predisposti per prestazioni di Cardiologia, Angiologia, Urologia e Ginecologia oltre a n. 9 ambulatori destinati all'esercizio di visite di diagnostica generale per tutte le altre branche autorizzate. Attualmente il Centro Medico San Jacopo si caratterizza per l'ampia gamma di prestazioni distribuite tra le branche autorizzate offerte in regime di libera professione con l'ausilio di oltre 60 professionisti, tale da renderlo un punto di riferimento specialistico assolutamente completo ed efficace per le esigenze degli utenti presenti nell'area.

4 INFORMAZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE

Ragione sociale :	Centro Medico San Jacopo S.R.L.
Sede legale e amministrativa:	Via Enrico Berlinguer, n 6 - 6/a Agliana (PT)
Direttore Sanitario	Dr.ssa Guarducci Letizia
Sede operativa:	Via Enrico Berlinguer, n 6 - 6/a Agliana (PT)

Telefono :	0574-02.24.24
Indirizzo e-mail :	info@centromedicosanjacopo.it
Indirizzo pec :	sanjacopo@pec.it
ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal Lunedì al Venerdì dalle 7,30 alle 19.30 Sabato dalle 7,30 alle 12.30 Domenica: Chiuso
NUMERO DI REPERIBILITA' PER LA CONTINUITA' ASSISTENZIALE	351.3567688

5 COME ARRIVARE AL POLIAMBULATORIO

In Autobus

Da Prato le linee autobus extraurbane n° 207 (ex lam viola) o 208;

Da Quarrata la linea autobus extraurbana n° 61Q;

Da Pistoia la linea autobus extraurbana n° 12;

In Auto

Il Centro dista circa 10 km sia da Prato che da Pistoia e circa 1 km dal centro di Agliana.

Via autostrada

Per chi arriva da fuori città, è consigliata la percorrenza della autostrada A11 uscita Prato Ovest o, in alternativa, per chi proviene da ovest uscita Pistoia.

Via strada statale

In alternativa al tratto autostradale vi è la strada di grande comunicazione Prato – Pistoia S.S.719, il centro si trova nelle immediate vicinanze al grande centro commerciale ed è visibile dalla grande rotonda di fronte ad esso.

Distanze da Aeroporti e stazioni ferroviarie.

L'aeroporto più vicino è l'Amerigo Vespucci di Firenze distante circa 23Km e raggiungibile in auto o taxi in circa 20 minuti tramite autostrada A11.

La stazione ferroviaria più vicina è quella di Montale – Agliana sulla tratta Firenze – Prato – Pistoia – Viareggio a circa 1,5 km.

Distanze in auto da Comuni limitrofi.

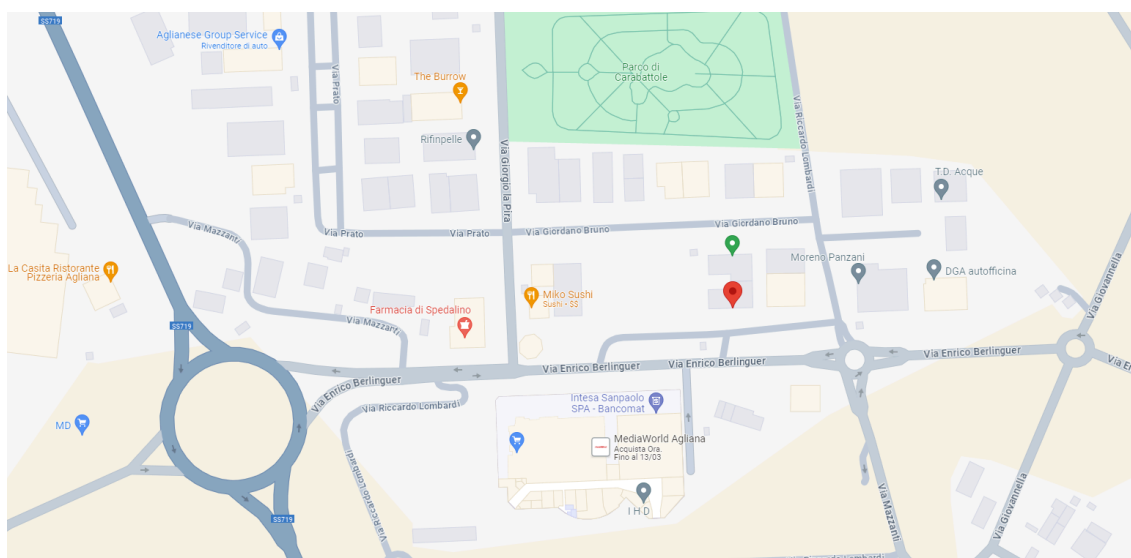
15 min da Prato centro – Piazza del Duomo Km 11,00;

11 min da Montemurlo centro – Piazza della libertà palazzo Comunale km 5,5;

15 min da Quarrata centro – Piazza Risorgimento km 9,0;

10 min da Montale centro – Piazza Matteotti km 5,5;

4 min da Agliana centro – Piazza Gramsci km 2,0.



6 MODALITA' DI ACCESSO

6.1 AI LOCALI

Gli utenti possono accedere agli uffici ed ai servizi a mezzo telefono, tramite portale web o recandosi presso i locali del Centro Medico San Jacopo in **via Enrico Berlinguer, n. 6-6/a Agliana (PT)** negli orari di apertura indicati nella presente Carta dei Servizi.

6.2 ALLE CURE

L'utente che vuole utilizzare i servizi forniti dal Centro Medico San Jacopo, concorda con l'incaricato d'accettazione l'appuntamento per l'effettuazione della prestazione richiesta o può prenotare direttamente secondo le modalità definite al successivo punto 7:

Il paziente o il delegato per il paziente dovrà presentare i seguenti documenti:

- documento di identità in corso di validità;
- tessera sanitaria;
- cartelle cliniche, esami clinici recenti (ove la prestazione richiesta lo necessitasse)

In caso di ritiro esami e/o referti per conto di altre persone sarà necessario produrre delega completa di copia del documento del delegante secondo le istruzioni e con la modulistica fornita dal servizio accettazione in fase di effettuazione della prestazione.

Tutti i dati raccolti sul paziente sono tutelati dal Regolamento UE 2016/679 sulla privacy

7 MODALITA' DI PRENOTAZIONE

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata, nei modi, nei giorni ed agli orari riportati nella presente carta dei servizi, sia presso il Servizio Accettazione del Centro sia telefonicamente. Tutte le prestazioni erogate dal Centro sono prenotabili dal paziente o da suo delegato. Per le prestazioni che lo richiedono (visite specialistiche e esami diagnostici) i referti vengono consegnati direttamente dal medico o dal personale di accettazione in maniera diretta e riservata al paziente. Trattandosi di libera pratica e non di attività accreditata tutte le attività sono a pagamento. In caso di convenzioni è necessario farlo presente al momento dell'accettazione. In alcuni casi e per determinate prestazioni (odontoiatria) il centro può favorire particolari forme di pagamento dilazionato concordato o pagamento agevolato a mezzo finanziamento per il credito al consumo. I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con bancomat, assegno bancario o circolare, carte di credito, bancomat e banco posta. In caso di mancata effettuazione della prestazione, su richiesta del paziente, verrà rilasciata nota di accredito e rimborsato il dovuto. Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso. La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente. E' possibile eseguire la prenotazione anche via web accedendo alla specifica sezione presente sul sito all'indirizzo www.centromedicosanjacopo.it. Eseguito l'accesso previo inserimento dei propri dati anagrafici il sistema permetterà di accedere all'agenda appuntamenti, selezionare la prestazione verificandone costo e professionista e prenotare la prestazione richiesta. Allo stesso tempo è possibile verificare costi e disponibilità accedendo a portali di terzi quali Cupsolidale, Cupsubito e Farma-cup. E' possibile prenotare anche presentandosi al desk di una qualsiasi farmacia convenzionata.

8 PERSONALE PRESENTE PRESSO LA STRUTTURA

Il personale impiegato è classificabile in medico, paramedico, personale tecnico, personale di segreteria e amministrativo. Il personale medico si occupa delle viste specialistiche. Il personale paramedico è rappresentato da igienisti dentali ed infermieri, il personale tecnico è rappresentato dai tecnici di radiologia e lavora in supporto e collaborazione con il personale medico di branca. Il personale di segreteria svolge l'intera attività di informazione, accettazione, prenotazione, fatturazione e relativa riscossione. Ogni attività è resa da medico specialista della branca interessata. La responsabilità del coordinamento e controllo delle attività sanitarie svolte presso il centro è del Direttore Sanitario, il quale sovrintende all'operato di tutti i medici ed è a disposizione dell'utenza in particolari orari per recepire eventuali osservazioni o reclami.

9 TEMPI DI PRENOTAZIONE ED ATTESA

Nell'intento di perseguire la qualità nell'esercizio delle attività sanitarie il Centro Medico San Jacopo si prefissa come obiettivo la massima riduzione dei tempi di attesa sia per quelli intercorrenti tra la prenotazione e l'esecuzione della prestazione che per quelli necessari alla consegna del referto. Intento del Centro Medico San

Jacopo è il massimo rispetto dei seguenti tempi. Particolari esami potrebbero richiedere tempi maggiori e degli stessi saranno prontamente informati gli utenti all'atto dell'accettazione.

9.1 TEMPI PRENOTAZIONE ESAMI

Prestazioni di diagnostica generale	Entro 5 giorni
Prima visita odontoiatrica	Entro 3 giorni
Esami radiologici e risonanza magnetica	Entro 5 giorni
Analisi ematiche	Entro 2 giorni

9.2 TEMPI CONSEGNA REFERTI

Prestazioni di diagnostica generale	Immediato
Prima visita odontoiatrica	Immediato
Esami radiologici e risonanza magnetica	Entro 3 giorni
Analisi ematiche	Entro 3 giorni
Analisi ematiche di particolare complessità	Su indicazione

10 ATTIVITÀ SANITARIE EROGATE

Il Poliambulatorio eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche: allergologia e immunologia, angiologia, cardiologia, chirurgia generale (visite), dermatologia, endocrinologia, gastroenterologia, ginecologia ed ostetricia, malattie apparato respiratorio – pneumologia, malattie metaboliche e diabetologia, medicina generale, medicina del lavoro, medicina dello sport I livello (non agonistica), medicina interna, neurochirurgia, neurologia, neuropsichiatria infantile, odontoiatria, oftalmologia ed oculistica, ortopedia e traumatologia, otorinolaringoiatria, pediatria, psichiatria, psicologia, psicoterapia, radiologia diagnostica senza esami contrastografici, risonanza magnetica settoriale, OPT, ecografia, mineralometria Ossea Computerizzata MOC, scienza dell'alimentazione e dietetica, urologia.

11 SERVIZI OFFERTI

I servizi offerti dal personale professionalmente specializzato per prestazioni sanitarie sono:

Prestazioni medico-specialistiche; Prestazioni strumentali; Prestazioni infermieristiche.

Il poliambulatorio garantisce la presenza di specialisti nei giorni festivi ed il sabato oltre che reperibilità h.24 per garantire la continuità terapeutica relativamente le cure prestate.

12 OBIETTIVI

OBIETTIVI	STANDARD E INDICATORI DI QUALITÀ
Identificabilità degli operatori	Tutto il personale è fornito di apposito tesserino di identificazione, tenuto in evidenza. Il personale medico indosserà camici di lavoro che permetteranno la rapida individuazione e che li differenzierà dal personale paramedico. Il personale amministrativo non potrà indossare camici od abbigliamento che potrà trarre in errore il paziente/utente.
Informazione chiara e corretta dei servizi prestati	Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Centro offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni.
Rispetto della privacy del paziente	I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio del Centro e ad essi accede solo il personale autorizzato. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. Gli ambulatori, durante l'erogazione della prestazione vengono tenuti chiusi. I servizi igienici sono separati per gli uomini e per le donne e predisposti per i disabili.
Professionalità	Il centro si avvale solo della collaborazione di personale qualificato in possesso dei titoli abilitativi necessari all'esecuzione delle prestazioni erogate. Tutto il personale segue un percorso di formazione continua quale aggiornamento ai miglioramenti introdotti nella pratica medica. Il personale medico e paramedico viene istruito ed aggiornato sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida definite dalla direzione sanitaria. Il personale opererà sempre nel rispetto degli orari definiti in sede di accettazione e/o concordati per le prestazioni.

All'avanguardia nelle tecnologie	Il Centro essendo di nuova realizzazione si è dotato di tecnologie di ultima generazione. Macchinari di primarie aziende produttrici all'avanguardia in ogni branca medica. E' effettuata periodicamente analisi di funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati, valutazione di appropriatezza ed opportunità di acquisizione di nuovi macchinari sempre al passo con i tempi.
Esigenze del paziente	Il Centro è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere sia di persona che telefonicamente e garantisce una risposta tempestiva.
Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo	Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato. Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e dei dipendenti e degli obiettivi di miglioramento. Periodicamente lo staff si riunisce per verificare le statistiche di lavoro ed i report di segnalazione al fine di migliorare ed ottimizzare l'attività medica.

13 RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Il Centro si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili.

14 SEGNALAZIONE RECLAMI

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione, tramite il punto segnalazioni e reclami che si trova presso l'accettazione. La Direzione dopo avere fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 7 giorni. Presso la struttura è istituita la figura del facilitatore del rischio clinico al quale potersi rivolgere.

15 INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Con frequenza annuale il Responsabile per la Qualità analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, inoltrandoli alla Direzione che provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni. Il questionario sulla soddisfazione del paziente è a disposizione della clientela ed una volta compilato viene inserito nel contenitore situato presso l'accettazione.

16 DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

16.1 DIRITTI

- a. Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose
- b. In particolare, durante la prestazione, ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome e ad essere interpellato con la particella pronominale "Lei".
- c. Il paziente ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria le informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Il paziente ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- d. Il paziente ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi.
- e. In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha il diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o prestazioni; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento della inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano la potestà tutoriale.

- f. Il paziente ha, altresì, il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui al punto precedente.
- g. Il paziente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti.
- h. Il paziente ha il diritto di esporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.
- i. il diritto ad un'informazione adeguata sulle caratteristiche della struttura sanitaria, le prestazioni ed i servizi da essa erogati, le modalità di accesso, l'organizzazione interna;
- j. il diritto ad un'informazione imparziale sulla possibilità di ulteriori indagini e trattamenti, eventualmente disponibili in altre strutture;
- k. il diritto ad un'informazione obiettiva ed appropriata sulla diagnosi e sugli atti terapeutici, al fine di poter esprimere un consenso effettivamente informato;
- l. il diritto al rigoroso rispetto della riservatezza dei dati relativi alla sua persona e alla sua malattia, sintetizzati in una cartella clinica (rispetto alla legislazione vigente in materia privacy);
- m. il diritto ad identificare il personale, che deve essere dotato di cartellino di riconoscimento, recante nome e qualifica;

Il cittadino-paziente ha diritto ad acconsentire o meno a fornire il consenso al trattamento dei dati sensibili che lo riguardano, al rispetto della semplificazione amministrativa ed all'accesso alla documentazione che lo riguarda, a presentare autocertificazioni e dichiarazioni sostitutive, secondo la normativa vigente.

A tale scopo il Centro Medico San Jacopo ha adottato la normativa sulla privacy (di cui al DPCGR 2016/679) come impegno condiviso da tutta l'Azienda garantendo la Sua riservatezza effettuando delle scelte organizzative di carattere sostanziale, con conseguente impegno in termini di risorse e formazione.

Affinché lo sforzo di attuazione della normativa privacy sia tangibile e proficuo per l'intera utenza gli operatori sono soggetti ad un processo di formazione continuo e programmato. L'Azienda vigila affinché i propri addetti, nell'adempimento dei propri compiti, utilizzino i dati e le informazioni relativi alla salute dei Pazienti con strumenti sia informatici che cartacei, idonei a garantire la sicurezza dei dati personali trattati.

L'interessato cui si riferiscono i dati personali ha la possibilità di esercitare, eventualmente anche a mezzo delega o procura scritta rilasciata a persone fisiche od Associazioni, i seguenti diritti:

- conoscere l'esistenza di trattamenti di dati che lo riguardano;
- ottenere la conferma dell'esistenza o meno, agli atti dell'Azienda, di dati che lo riguardano;
- ottenere la cancellazione dei dati, sempre che non esistano obblighi di conservazione;
- ottenere la rettifica o l'aggiornamento dei dati;
- opporsi in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati che lo riguardano.

I modelli per inoltrare le richieste possono essere scaricati dal nostro sito web o richiesti al personale dell'accettazione.

16.2 DOVERI

Il cittadino paziente quando accede in una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova. L'accesso nella struttura sanitaria esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale. È un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse. Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri. Chiunque si trovi in una struttura sanitaria è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la tranquillità degli altri pazienti. L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

17 QUALITA'

Il Centro Medico San Jacopo si è da subito prefissato l'obiettivo di operare in qualità impegnandosi ad una sistematica valutazione dei servizi erogati, partendo dall'analisi delle esigenze della propria utenza. A tale scopo, oltre a definire gli standard generali (riferiti al complesso delle attività rese) e specifici (riferiti alle singole prestazioni), la struttura conduce una serie di indagini conoscitive del livello di gradimento dei propri Pazienti attraverso la distribuzione di questionari appositamente predisposti quali:

- Qualità del servizio telefonico (rapidità, chiarezza, gentilezza).
- Qualità dell'assistenza (da parte del personale di segreteria, medico e paramedico).
- Rispetto dei tempi di attesa.
- Informazione sulle strutture e servizi.

- Tempistica della refertazione e della consegna dei referti.
- Adeguatezza delle prestazioni erogate.

18 ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO ED EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

APERTURA DEGLI UFFICI AL PUBBLICO:

dal LUNEDI' al VENERDI'

dalle ore 7,30 alle 19,30

Il SABATO

dalle ore 7,30 alle 12,30

La DOMENICA ed i giorni FESTIVI

Il centro rimarrà chiuso

In determinati periodi dell'anno (Natale, Santa Maria, ecc.) tali orari potranno essere suscettibili a variazioni. Le stesse saranno segnalate sul portale web. Si consiglia comunque di mettersi in contatto con i nostri uffici per verificare l'apertura del centro.

REPERIBILITA' TELEFONICA CON UFFICI CHIUSI AL PUBBLICO:

dal LUNEDI' al VENERDI' dalle ore 7,30 alle 19,30

RECAPITI ATTIVI

Tel: 0574/02.24.24 e-mail: info@centromedicosanjacopo.it

RECAPITO TELEFONICO DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE

***ATTIVO DALLE 7,30 ALLE 19,30 DAL LUNEDI AL VENERDI E DALLE 7,30 ALLE 12,30 IL
SABATO***

351.3567688

In caso di modifiche alla presente Carta dei Servizi, sarà compito dell'organizzazione darne visibilità in modo tempestivo mediante il sito internet www.centromedicosanjacopo.it