

CARTA DEI SERVIZI CENTRO MEDICO SME

Poliambulatorio

Diagnostica per Immagini

Direttore Sanitario (ad interim: Dott.ssa Cristina Balzarotti)

VIA PIRANDELLO 31
VARESE

Centro Medico SME è una struttura sanitaria presente sul territorio varesino dal 1983, quando i Medici Radiologi che lo fondarono diedero vita ad una struttura sanitaria dedicata alla diagnostica Ecografica, denominata SME – Studio Medico di Ecografia.

Nel 1999, con l'obiettivo di seguire gli indirizzi internazionali della diagnostica per immagini, sempre più orientata verso la complementarità delle diverse modalità di imaging, venne creato il Centro Medico SME – Diagnostica per Immagini, con sede operativa in Via Pirandello in Varese, realizzando una struttura d'avanguardia con tutte le tecnologie di imaging, comprese Tomografia Computerizzata e Risonanza Magnetica. Innovazione tecnologica, nella gestione delle immagini diagnostiche, e negli aspetti organizzativi hanno permesso di raggiungere un livello di eccellenza in ambito clinico e scientifico riconosciuto a livello nazionale e internazionale.

Il Centro Medico SME, dal 2021 parte del network CDI Centro Diagnostico Italiano, amplia l'offerta dei suoi servizi dedicati alla prevenzione a Varese aprendo in via Pirandello un poliambulatorio con specialisti in oltre 30 aree mediche.

SME eroga visite, esami e percorsi diagnostici interdisciplinari multispecialistici in regime privato e per fondi assicurativi.

La nostra mission

Come società del network CDI, SME aderisce alla mission e ai valori del Centro Diagnostico Italiano, impegnandosi a consolidare la leadership attraverso l'offerta alla comunità della più ampia gamma di servizi e prestazioni di prevenzione, diagnosi e terapia, erogabili ambulatorialmente, nella costante ricerca del miglioramento della qualità del servizio e dell'eccellenza tecnica.

La nostra vision

L'imaging

La Diagnostica per Immagini eroga servizi ad alta specializzazione attraverso l'integrazione tra le tecnologie avanzate, le competenze evolute e mediante la disponibilità e l'uso di infrastrutture e software dedicati nella generale evoluzione verso moderni sistemi di *Imaging*, anche con Intelligenza Artificiale. La ricerca e lo sviluppo di nuove tecniche di Diagnostica per Immagini sia morfologica sia funzionale, rendono SME una struttura di riferimento nel settore specifico. L'impegno costante nell'attività di ricerca clinica è un segno che caratterizza questa unità operativa.

Il Poliambulatorio

La Struttura Poliambulatoriale opera secondo criteri di eccellenza della prestazione con approccio interdisciplinare. In tale ambito lavora organizzata in team ed équipe connotate dalla presenza di un elevato profilo professionale; impiega inoltre strumenti tecnologicamente avanzati e procedure cliniche allineate con le linee guida internazionalmente riconosciute.

Il Punto Prelievi di laboratorio

Il punto prelievi, denominato **CDI Pirandello**, è stato affidato a CDI – Centro Diagnostico Italiano che eccelle nella prestazione tecnica attraverso il miglioramento e l'innovazione, estende la gamma dei servizi, migliora l'offerta logistica e semplifica i processi di erogazione del servizio. Tali obiettivi si realizzano attraverso il Piano strategico definito dalla Direzione CDI. L'Unità Produttiva del Laboratorio introduce e sviluppa nuove indagini diagnostiche dall'interno di percorsi diagnostico-terapeutici definiti con i Clinici. L'unità operativa offre un servizio completo e rapido agli utenti.

I nostri valori



Passione per il paziente e per il servizio

Il PAZIENTE è il punto di riferimento di SME: ascoltare e comprenderne le singole esigenze, ricercare con continuità la personalizzazione del "servizio" ed offrire la migliore soluzione per soddisfarne le aspettative.

Eccellenza clinica

Fare della ricerca costante dell'eccellenza clinica e dello sviluppo tecnologico costituisce il carattere distintivo di SME.

Innovazione

Essere consapevoli che il miglioramento dell'organizzazione e l'INNOVAZIONE di prodotti e servizi sono la risposta alla continua evoluzione del mercato in cui SME opera.

Comunicazione efficace e trasparente

Promuovere la CULTURA della COMUNICAZIONE volta alla diffusione sistematica e capillare delle proprie politiche/strategie per favorire la consapevolezza dei propri collaboratori e, alla ricerca del dialogo con i pazienti per tenerli costantemente informati degli impegni che SME assume nei loro confronti.

Riconoscimento del merito professionale

Valorizzare il ruolo delle PERSONE riconoscendo e premiando le qualità, le capacità, il contributo e il talento di ognuno, come competenza distintiva SME.

Lavoro di squadra e valorizzazione delle persone

Riconoscere nel lavoro in TEAM un valore aggiunto che favorisce il coinvolgimento di tutti nel perseguire e nel condividere gli obiettivi aziendali e sociali, attraverso l'integrità e la lealtà nei comportamenti, la generosità nello spendersi e nel dare l'esempio.

Responsabilità sociale

Essere un soggetto attivo nel contribuire alla promozione della salute sul territorio ed alle iniziative di RESPONSABILITA' sociale, in collaborazione con le Istituzioni e le Organizzazioni nazionali ed internazionali.

Richiesta di adesione ai valori

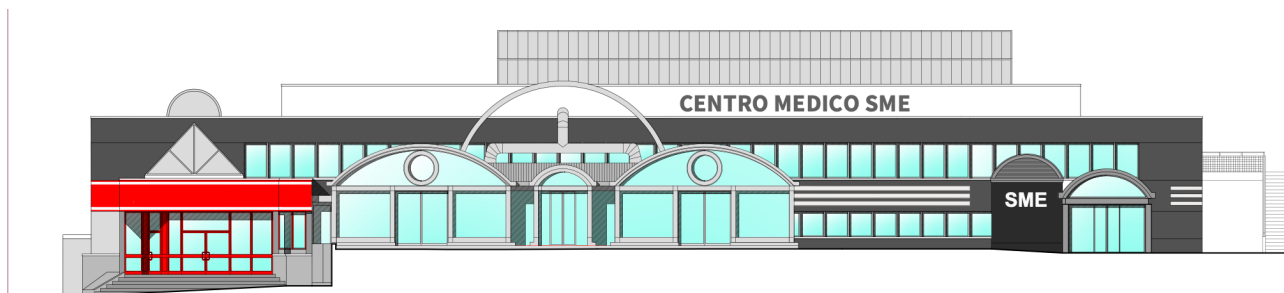
SME promuove tali valori e chiede alle persone che lavorano per l'azienda e che la rappresentano di aderire ai principi e al CODICE ETICO, ponendo in essere comportamenti coerenti e in linea con il rispetto delle regole aziendali e delle leggi dello Stato.

La sede SME



Il Centro Medico SME ha sede operativa in Via Luigi Pirandello, 31, Varese, nella zona nord della città, in prossimità dello Stadio di calcio e del Palazzetto dello Sport.

SME è inserito nel complesso immobiliare del centro polifunzionale denominato CAMPUS, dove dispone di un ampio parcheggio riservato e gratuito, in parte coperto per favorire l'accesso di bambini e anziani.



I NOSTRI SERVIZI

Poliambulatorio

- Allergologia
- Angiologia e Chirurgia vascolare
- Cardiologia
- Chirurgia generale
- Chirurgia pediatrica
- Chirurgia proctologica
- Dermatologia
- Diabetologia
- Dietologia
- Endocrinologia
- Fisiatria
- Gastroenterologia
- Ginecologia e Ostetricia
- Medicina interna
- Nefrologia
- Neurologia
- Neurofisiologia
- Oculistica
- Ortopedia
- Otorinolaringoiatria
- Pediatria
- Pneumologia
- Psichiatria
- Psicologia
- Senologia
- Urologia

Diagnostica per Immagini

- Ecografia
- Eco-color Doppler
- Elastografia
- Radiologia generale
- Mammografia 3D con Tomosintesi
- Densitometria ossea DEXA
- TC – Tomografia Computerizzata
- RM – Risonanza Magnetica
- Intelligenza Artificiale

Poliambulatorio e Diagnostica per Immagini

Lunedì – Venerdì: 7.00 – 19.00

Sabato: 7.00 – 13.00

L'accessibilità

Accesso alla struttura

SME è localizzato sul lato destro dell'Immobile CAMPUS. Un totem indica la sede SME dall'ingresso stradale. Ulteriore segnaletica all'interno del parcheggio comune segnala l'area di accesso al parcheggio riservato agli utenti SME.

L'accesso con autovetture al parcheggio riservato avviene mediante colonnina di chiamata alla segreteria. Nell'area di parcheggio coperto, antistante l'ingresso al Centro SME, sono disponibili 3 posti auto per disabili e un posto per ambulanza.

La struttura sanitaria si sviluppa su tre piani.

- Piano terra: poliambulatorio con 1 accettazione, 1 sala attesa, 4 ambulatori, infermeria
- Primo piano: poliambulatorio con 1 accettazione, 2 sale attesa, 7 ambulatori, 1 studio amministrativo, oltre a servizi accessori
- Piano interrato: diagnostica per immagini con 2 accettazioni, 3 sale attesa, 8 sale diagnostiche, una sala emergenza/preparazione pazienti, due sale di refertazione, uno studio amministrativo, oltre a servizi accessori.

In fase di prenotazione i Pazienti vengono informati a quale punto di accettazione dovranno riferirsi per l'erogazione della prestazione richiesta.

La prenotazione

Per la prenotazione i Pazienti possono accedere alla struttura, negli orari di servizio dichiarati, con le seguenti modalità: **telefonica**, di **persona**, **online**.

All'atto della prenotazione al Paziente vengono fornite tutte le istruzioni, sia verbali sia scritte, per effettuare le prestazioni.

Il servizio telefonico di informazione e prenotazione è a disposizione dei pazienti negli orari di apertura:

02.78638500

Gravidanza e disabilità

Le donne in stato di gravidanza, bambini al di sotto dei 5 anni accompagnati e le persone affette da grave disabilità hanno diritto di precedenza in fase di accettazione

Incasso prestazioni

In base alle leggi vigenti, il corrispettivo della prestazione va versato all'atto dell'esecuzione della prestazione. Per alcune prestazioni che richiedono approfondimenti, il corrispettivo può essere pagato alla consegna del referto.

Il pagamento può essere effettuato in contanti, con carta di credito, bancomat, assegno.



Sale di attesa – accoglienza - fatturazione

La struttura sanitaria SME è disposta su tre piani, ognuno dei quali dotato di specifico punto di accoglienza, accettazione, incasso dei corrispettivi e sale attesa.

Le prestazioni per visite specialistiche e indagini diagnostiche di qualunque tipologia vengono fatturate al Paziente al termine dell'erogazione della prestazione.

Le prestazioni per esami di laboratorio vengono accettate e fatturate prima dell'erogazione. Terminata la procedura di incasso il Paziente attende il suo turno nella Sala di Attesa preposta prima di accedere nei box prelievo.

Consegna dei risultati

I referti delle visite ambulatoriali sono consegnati al paziente al termine della prestazione sanitaria.

I referti delle indagini di diagnostica per immagini vengono nella maggioranza dei casi consegnati al paziente al termine dell'esame. Per alcune indagini che richiedono particolari approfondimenti o analisi di copiosa documentazione, la consegna può essere rimandata al giorno successivo.

Per quanto riguarda gli esami di laboratorio e gli esami citologici/istologici di procedure biotiche, all'atto dell'accettazione al Paziente viene consegnato il tagliando che contiene tutte le informazioni necessarie per il ritiro dei referti: punto di ritiro, data, orari.

Al momento del ritiro, in ottemperanza al D.Lgs. 196 del 30/06/2003 e successive modifiche e integrazioni, occorre presentare un documento di riconoscimento valido (carta identità, passaporto, patente o altri documenti equipollenti in base all'art.35, comma 2, DPR 445/2000)

Delega

In caso di impossibilità a ritirare personalmente gli esami, il paziente è tenuto a compilare la delega, in modo da garantire una migliore tutela della segretezza dei dati personali come richiesto dal GDPR del 4 maggio 2016. Il delegato dovrà presentare idoneo documento di riconoscimento all'atto del ritiro e controfirmare la delega.

Nel caso di pazienti minori, il referto può essere ritirato a seguito della presentazione del tagliando ritiro e di una copia del modulo "Consenso informato per prestazioni sanitarie ai minori", etichettato dal personale SME in fase di accettazione.

Il Centro Medico SME può lavorare nel rispetto dei valori dichiarati soltanto rispettando i diritti fondamentali del paziente.

1. Qualità delle cure, affidabilità e personalizzazione dei servizi

Qualità della prestazione Medica: tutta l'attività clinica viene monitorata mediante Audit clinici periodici tra i medici specialisti.

Qualità delle indagini diagnostiche: ogni anno SME riserva gran parte degli investimenti allo sviluppo del potenziale tecnologico, alla modernizzazione delle strumentazioni e all'acquisto delle tecnologie più avanzate, per proporre ai medici nuove soluzioni diagnostiche sempre più precise e circostanziate.

Qualità del servizio:

- Il monitoraggio del livello di soddisfazione del cliente viene effettuato attraverso l'utilizzo di questionari di gradimento e di supporti informatici quali un sistema di verifica dell'andamento del "traffico telefonico"
- Centrale telefonica che permette in tempo reale la rilevazione del numero di chiamate in entrata e dei tempi di risposta

Personalizzazione dei servizi: ogni paziente ha il diritto a usufruire di programmi diagnostici o terapeutici personalizzati, il più possibile adatti alle personali esigenze. La personalizzazione è assicurata dalla M.S.P. (Memoria Sanitaria Personale) del CDI, che garantisce al network un riconoscimento univoco dei dati anagrafici e clinici. Consente inoltre l'aggiornamento dell'Archivio Storico del Paziente ad ogni successivo contatto.

2. Eguaglianza, imparzialità e rispetto

Abbattimento barriere linguistiche: per venire incontro alle esigenze dei pazienti stranieri è presente personale amministrativo e medico in grado di comunicare in lingua inglese.

3. Informazione

Consenso informato: il paziente ha il diritto di non essere sottoposto ad alcuna cura o terapia senza aver espresso il proprio consenso: SME rilascia al paziente un modulo di Consenso Informato, differente per ogni prestazione che ne richieda l'uso, che comprende la modalità di esecuzione, i rischi e i possibili effetti collaterali, da compilare prima di essere sottoposto alla procedura. Il Consenso Informato viene richiesto anche nel caso in cui si voglia utilizzare il caso clinico per attività di ricerca o di insegnamento.

Preparazione all'esame e avvertenze post-esame: qualora l'esame diagnostico necessiti di preparazione o, una volta svolto, di una terapia da seguire nel tempo, al momento della prenotazione/esecuzione dell'esame viene rilasciato un documento che ne esplicita le modalità.

Risultati critici: nel caso di criticità dei risultati degli esami diagnostici, il paziente viene contattato direttamente dal laboratorio per fissare un colloquio esplicativo con il medico

Identità personale sanitario: ogni membro del personale sanitario e dell'intera struttura è identificato da un tesserino di riconoscimento applicato sul camice. Inoltre, le varie sezioni della struttura dove si effettuano le diverse prestazioni sono evidenziate con una segnaletica chiara ed evidente, all'ingresso, nei corridoi e nelle sale d'attesa.

Prestazione non eseguibile: SME avvisa al momento della richiesta se la prestazione non è erogabile consigliando, nel caso, di rivolgersi ad altri Centri.

In caso di impossibilità temporanea ad eseguire la prestazione, il paziente verrà contattato telefonicamente o via email dalla segreteria SME. Sarà compito del medesimo ufficio ricontattare il paziente non appena in grado di programmare un nuovo appuntamento.

Diritto ad ottenere spiegazioni: il paziente ha il diritto in qualsiasi momento di chiedere l'intervento di un medico o di un tecnico per ottenere spiegazioni sull'esame richiesto dal medico prescrittore, sulla preparazione all'esame e sui risultati.

4. Diritto di scelta

Prestazioni diagnostiche e terapeutiche: SME rispetta il diritto del paziente di decidere liberamente, sulla base delle informazioni in suo possesso, in merito alla propria salute, a quali prestazioni diagnostiche e terapeutiche sottoporsi, accettando o rifiutando il suo consenso qualora si voglia utilizzare il suo caso clinico per studi o insegnamento.

5. Privacy

Riservatezza dei dati personali e di quelli relativi alla cartella clinica: il sistema informativo centralizzato supporta nelle fasi di prenotazione e accettazione dei pazienti, di produzione e consegna degli esami richiesti, di gestione amministrativa e di archiviazione storica dei referti.

A garanzia che ogni attività e accesso agli archivi informatici sia autorizzato, al personale SME è assegnato un codice identificativo personale con relativa password di accesso ai vari profili operativi. La cartella clinica può essere rilasciata solo:

- al diretto interessato
- al tutore o a chi esercita la patria potestà in caso di minore o incapace
- a persona fornita di delega (ivi compreso il medico curante)
- all'Autorità giudiziaria
- agli enti previdenziali (INAIL, INPS, ecc.)
- al S.S.N.
- agli eredi legittimi con riserva per determinate notizie
- ai medici a scopo scientifico-statistico purché sia mantenuto l'anonimato

6. Continuità

Continuità e regolarità nell'erogazione dell'assistenza: in caso di interruzioni o di funzionamento irregolare del servizio sono adottate tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi.

7. Il tempo

Tempo massimo di attesa per la prenotazione telefonica: SME garantisce una percentuale di risposte superiore all'80% con un tempo medio di conversazione di 4,00 minuti.

Tempo di attesa per l'erogazione dei servizi: i tempi di attesa sono contenuti nei termini dettati dalle normative vigenti e dichiarati al momento della prenotazione. Qualora la prescrizione presentata dal paziente, sia contrassegnata dalla "U" o dalla scritta Urgente, la prestazione viene fissata entro 72 ore.

Tempi tecnici di esecuzione: i tempi di erogazione del servizio, di esecuzione della prestazione e di consegna del referto, dipendono dal tipo di esame/prestazione.

Laboratorio: oltre l'80% degli esami processati presso il Laboratorio CDI sono refertati entro le ore 18.00 del giorno successivo al prelievo, mentre per altri più specialistici (esami istologici o culturali) sono necessari più giorni lavorativi. I referti degli esami di laboratorio possono essere visualizzati on line, previa registrazione.

Orari di apertura: SME garantisce al 100% l'apertura della propria sede e la disponibilità dei servizi erogati in accordo con gli orari affissi e comunicati e delle prenotazioni effettuate.

In occasione delle festività, gli orari ridotti delle attività e i giorni di chiusura del Centro vengono tempestivamente comunicati per mezzo di cartelli, del sito internet www.sme-diagnosticaperimmagini.it o direttamente sul sito del network www.cdi.it,

Impossibilità all'esecuzione della prestazione: In caso di impossibilità ad eseguire la prestazione, il Paziente verrà contattato telefonicamente o via email dalla Segreteria SME. Sarà compito del medesimo ufficio ricontattare il Paziente non appena in grado di programmare un nuovo appuntamento

8. La Trasparenza

Verifica dei tempi tecnici di esecuzione: Il sistema informativo SME è in grado di definire la data di consegna del referto, in funzione del tempo tecnico necessario, dell'orario di apertura degli sportelli, delle festività. La data di consegna del referto è comunicata al paziente mediante la consegna di un tagliando di ritiro personalizzato.

Verifica degli orari di apertura degli sportelli: SME non prevede orari minimi di apertura ma provvede alla preventiva copertura delle presenze del personale al fine di garantire il servizio.

Verifica tempi di attesa per la prenotazione telefonica dei servizi: l'attività del servizio di Prenotazione telefonica è monitorata costantemente da un sistema informatico. Questo sistema consente di fissare gli standard ed i livelli qualitativi del servizio e di informare in tempo reale il Responsabile del Servizio sullo svolgimento dell'attività e il mantenimento degli obiettivi. E' responsabilità di quest'ultimo garantire un adeguato livello di servizio.

Verifica degli Standard per l'accettazione dei Pazienti: Il sistema informatico elimina code del Poliambulatorio e del Punto Prelievi consente una valutazione dei tempi di attesa e dei flussi di pazienti nel tempo. Mensilmente il Responsabile di struttura analizza i rapporti sull'attività delle accettazioni per valutare il dimensionamento degli organici e le coperture orarie.

Registrazione delle prenotazioni non evase: il sistema informatico SME e il personale dell'Ufficio Pianificazione Attività del CDI tengono registrazione di tutti gli appuntamenti, delle prenotazioni per le quali si è reso necessario uno spostamento e della notifica al paziente del nuovo appuntamento. La valutazione di questi dati consente di differenziare l'offerta di servizi.

9. La Tutela

Relazione con il Pubblico: I Responsabili del Customer Service sono incaricati di raccogliere qualsiasi tipo di informazione, di lamentela e di osservazione relativamente al servizio.

Reclami sul Servizio: i reclami possono pervenire via fax, telefonicamente, per lettera, via mail, via web alla voce "reclami" presente del sito www.sme-diagnosticaperimmagini.it, o di persona. Periodicamente sono effettuate l'analisi e la valutazione dei reclami per predisporre le opportune azioni di miglioramento.

Beni del Paziente: si raccomanda al paziente di aver cura dei propri oggetti personali; il Centro SME non risponde di eventuali danni o furti subiti dai pazienti, dagli accompagnatori o dai visitatori durante la permanenza all'interno della struttura.

10. La Sicurezza

Assistenza medica: ogni area del Centro SME ha predisposto un'assistenza di primo e di secondo livello da attuare in caso di malore del paziente. Sono inoltre predisposti strumenti di intervento e procedure per ridurre al minimo i rischi per i pazienti.

Gli esami diagnostici con mezzo di contrasto e le biopsie percutanee sono eseguiti alla presenza dello Specialista in Anestesia e Rianimazione.

In caso di emergenza: il personale di SME è addestrato ad intervenire in casi di emergenza e tutelare la sicurezza dei pazienti, dei loro accompagnatori e dei visitatori.

11. Riconoscimento delle barriere fisiche/architettoniche e protezione

Segnaletica e superamento barriere architettoniche per pazienti anziani, minori non autosufficienti, disabili, portatori di handicap e con difficoltà di deambulazione:

- **ingressi:** esistono percorsi agevolati per pazienti disabili
- **porte:** sono presenti solo quando devono garantire la privacy o regolamentare l'accesso alle aree protette
- **servizi igienici:** ad ogni piano sono presenti servizi progettati per disabili
- **telefono fisso:** è garantito utilizzo autonomo da parte di disabili in carrozzella
- **erogatori elimina code** progettato per disabili motori
- **segnaletica:** utilizza anche segni grafici per le indicazioni

I Doveri del Paziente

Comportamento responsabile: il paziente ha il dovere di tenere un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti e nel rispetto del personale medico e sanitario, all'interno di SME.

Rispetto verso l'ambiente: il rispetto deve essere rivolto, ovviamente, anche nei riguardi degli ambienti e delle attrezzature di SME

Collaborazione con il personale medico: il paziente ha il dovere di collaborare con il personale medico, infermieristico e tecnico, dimostrando di avere fiducia verso il personale sanitario, al fine di un corretto approccio relazionale. Ci si aspetta, quindi, che il paziente fornisca informazioni chiare e precise sulla propria salute, sui ricoveri e sulle terapie eseguite.

Informazione: Il paziente ha il dovere di avvisare tempestivamente il personale sanitario sulla propria intenzione di rinunciare a cure e prestazioni sanitarie programmate al fine di evitare sprechi di tempo e risorse. Il paziente deve inoltre informare il medico o il responsabile dell'insorgenza di eventuali disturbi.

Rispetto degli orari: Il paziente ha il dovere di rispettare gli orari di esecuzione delle prestazioni concordati con SME al fine di permettere lo svolgimento della normale attività.

Divieto di fumo: Il paziente deve rispettare il divieto di fumare all'interno del perimetro della struttura sanitaria.

Divieto di riprese: E' vietato riprendere con macchine fotografiche, cineprese o telefoni cellulari persone, ambienti e apparecchiature situate all'interno del Centro, se non dietro specifica richiesta alla Direzione

Cartellonistica di sicurezza: il paziente è tenuto al rispetto di tutti i cartelli segnalatori di sicurezza.

Rispetto norme di sicurezza: il paziente è tenuto al rispetto delle disposizioni di sicurezza:

- non allontanandosi dal luogo di destinazione senza autorizzazione
- non avvicinandosi o toccando apparecchiature elettriche;
- non accedendo alle aree in cui è espressamente vietato l'accesso.