

carta dei servizi

INDICE

1. Il poliambulatorio	pag. 2
2. Prestazioni e specialità	pag. 6
3. Altri servizi	pag. 10
4. Accesso ai servizi	pag. 16
5. Qualità	pag. 18
6. Info utili	pag. 22

1.

Il poliambulatorio



1. Il poliambulatorio

Il Centro Medico Cervia è un poliambulatorio specialistico privato di nuova concezione che si prende cura degli utenti e del loro benessere, garantendo qualità e riservatezza.

Il Centro appartiene al Gruppo Ospedali Privati Forlì, una delle realtà di riferimento nel campo della sanità privata a livello regionale.

La nostra attenzione è rivolta alla persona, soggetto unico e particolare, da comprendere e sostenere con il percorso terapeutico più adatto ed efficace. È con questo intento che scegliamo i migliori specialisti (medici e professionisti) in grado di garantire la massima qualità possibile del trattamento, delle cure e dell'assistenza.

Situato in una moderna palazzina, è disposto su 3 piani e ha un'organizzazione degli spazi che assicura riservatezza e confort per gli utenti.

Al **piano terra**, si trova l'accettazione, mentre al **primo piano** si trovano 9 ambulatori specialistici, di cui uno chirurgico per interventi ambulatoriali di tipo dermatologico, proctologico e di chirurgia generale ed il punto prelievi.

Il **secondo piano**, invece, è interamente dedicato al servizio di fisioterapia e riabilitazione: oltre ad una palestra, sono presenti anche 6 box per i trattamenti manuali o strumentali di riabilitazione.



**Dott.ssa
Valeria Zaccheroni**
Direttore sanitario

1.1 Mission

Il principio guida è la soddisfazione del cliente: la nostra attenzione è rivolta alla persona e ai suoi bisogni di salute mirando a un rapporto di fiducia reciproca. L'impegno al miglioramento continuo della qualità dei servizi è articolato nel rispetto della dignità della persona, attraverso l'erogazione di prestazioni sanitarie appropriate, in un ambiente cordiale, sereno e protettivo nel rispetto della privacy e delle esigenze di riservatezza del cliente. Uno degli obiettivi inoltre è diventare il punto di riferimento per la popolazione di Cervia e Cesenatico e per i turisti della costa per le prestazioni sanitarie ambulatoriali.

1.2 Valori

Gli specialisti e i professionisti del Centro Medico Cervia, operano ispirandosi ai seguenti valori e principi:

Uguaglianza

Ogni malato ha diritto a ricevere le cure mediche più appropriate senza discriminazione di età, sesso, nazionalità, religione o condizione sociale.

Imparzialità

I comportamenti verso le persone sono ispirati da criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

Gli operatori hanno il dovere di assicurare la continuità e la regolarità delle cure.

Diritto di scelta

Il paziente ha diritto di prendere liberamente decisioni riguardo alle cure proposte dai sanitari.

Informazione

Si garantisce all'utente un'informazione corretta, chiara e completa. Tutti coloro che operano nella struttura sono tenuti al segreto professionale riguardo agli utenti ed a ciò che li riguarda e di cui vengano a conoscenza nello svolgimento del proprio lavoro. I dati e le informazioni acquisiti dal personale sono trattati e protetti secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Partecipazione

Si garantisce all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso l'informazione e la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate o di fornire suggerimenti per il miglioramento del servizio e delle prestazioni sanitarie.

Efficienza ed Efficacia

Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario (ossia la soddisfazione del cliente) in modo da ottenere, con le conoscenze tecnico-scientifiche più moderne, risultati validi per la salute. L'azione di ciascuno interviene considerando sempre la salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate al meglio, senza sprechi o costi inutili.

Doveri degli utenti

Gli utenti devono rispettare i doveri e le norme di convivenza civile, con particolare riguardo e comprensione delle persone malate. La persona ha il dovere di informare tempestivamente il personale sanitario su tutto ciò che possa risultare utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi, terapia ed assistenza e per assicurare una corretta collaborazione con gli operatori della struttura. Garante di questi principi è la Direzione sanitaria, alla quale il paziente potrà fare riferimento per la sua tutela, salvaguardia e rispetto.

2.

Prestazioni e Specialità

2. Prestazioni e Specialità

Sono circa **60 gli specialisti** che prestano la propria opera al Centro Medico Cervia. Professionisti esperti, preparati e impegnati a presentare i più indicati e moderni percorsi terapeutici per il benessere psico-fisico, in un'ottica di cura della persona sotto tutti i punti di vista.

Lo staff della struttura afferisce, complessivamente, a circa **35 specialità mediche**.

2.1 Ambulatori specialistici

- Allergologia
- Angiologia
- Cardiologia
- Chirurgia generale
- Dermatologia
- Diagnosi e cura delle cefalee
- Diagnostica per immagini
- Ematologia
- Endocrinologia
- Fisiatria
- Fisioterapia e riabilitazione
- Gastroenterologia
- Geriatria
- Ginecologia e ostetricia
- Logopedia
- Medicina del dolore
- Medicina dello sport
- Medicina e chirurgia estetica
- Medicina nucleare
- Medicina vascolare
- Neurologia
- Nutrizione clinica e dietetica
- Oculistica
- Oncologia
- Ortopedia e traumatologia
- Otorinolaringoiatria
- Pediatria
- Podologia
- Proctologia
- Psichiatria e psicologia
- Punto prelievi
- Reumatologia
- Rinnovo patenti
- Urologia e andrologia

2.2 Fisioterapia e riabilitazione

Il Centro Medico Cervia è un centro attrezzato per la terapia fisica, manuale, e per la riabilitazione, inclusa quella sportiva. Vi possono accedere utenti che necessitano di un percorso di recupero post-chirurgico o post-traumatico o anche di supporto a patologie croniche o limitazioni funzionali temporanee per effetto di stati infiammatori acuti.

Per ogni paziente che si rivolge a noi, su indicazione dello specialista oppure del Medico di medicina generale, viene approntato un **programma riabilitativo personalizzato**, adeguato alle esigenze e ai tempi di recupero del singolo, come

- Riabilitazione sportiva
- Riabilitazione ortopedica
- Spalla
- Anca
- Gomito
- Ginocchio
- Polso e mano
- Caviglia e piede
- Terapie manuali (massofisioterapia, osteopatia e trattamento miofasciale)
- Terapie fisiche e massoterapia
- TECAR
- TENS ed Elettrostimolazione
- Laser Yag
- Ionoforesi
- Elettroterapia
- Onde d'urto
- Ultrasuoni
- Magnetoterapia
- Massaggio terapeutico
- Linfodrenaggio
- Post-chirurgico
- Post-gravidanza
- Post-traumatico
- Post-radioterapia
- Rieducazione posturale globale
- Riabilitazione del pavimento pelvico
- Trattamenti Lombalgia e Cervicalgia
- Trattamento Cefalea
- Riabilitazione Neurologica
- Attività di rinforzo e recupero muscolare

2.3 Analisi cliniche

All'interno della struttura è presente un punto prelievi presso cui effettuare le principali analisi chimico-cliniche, microbiologiche e di anatomia patologica.

I pazienti che desiderano sottoporsi agli esami di laboratorio possono presentarsi direttamente all'accettazione, previo appuntamento, senza obbligo di prescrizione medica, e, quindi, accedere immediatamente al servizio.

Il punto prelievi è aperto tutti i giorni dal Lunedì al Sabato.

2.4 Diagnostica per immagini

Sono disponibili esami ecografici relativi ai vari distretti: cardiologici, ginecologici, internistici e vascolari, che vengono eseguiti dai medici specialisti o da ecografisti professionisti.

Si effettuano anche elettrocardiogramma, holter cardiaco presorio e spirometria.



3.

Altri servizi



3.1 Ambulatorio infermieristico

Al Centro Medico Cervia è possibile usufruire di servizi infermieristici. Personale sanitario qualificato interviene per rispondere alle esigenze sanitarie di base:

- Iniezioni intramuscolari e sottocutanee
- Medicazioni semplici e complesse
- Controllo glicemico capillare
- Rimozione punti di sutura
- Flebloclisi
- Misurazione della pressione arteriosa, frequenza cardiaca, frequenza respiratoria, saturazione e temperatura
- Elettrocardiogramma

Tutte le prenotazioni sono effettuabili dal lunedì al sabato, previa prenotazione presso la segreteria del centro.

3.2 Check up e prevenzione

Nella struttura sono disponibili screening per la prevenzione e il controllo della salute.

Check up Amico è la formula che include controlli clinici personalizzati che si possono effettuare comodamente presso il centro, tutti nell'arco di poche ore.

Due sono i percorsi disponibili, uno dedicato agli uomini ed uno alle donne, che includono rispettivamente:

Check up Amico Uomo

- Esami ematici
- Elettrocardiogramma
- Visita specialistica di area medica
- Ecografia all'addome superiore e inferiore
- Ecografia alla tiroide
- Colloquio con dietista
- Visita specialistica urologica

Check up Amico Donna

- Esami ematici
- Elettrocardiogramma
- Visita specialistica di area medica
- Ecografia all'addome superiore e inferiore
- Ecografia alla tiroide
- Colloquio con dietista
- Visita specialistica ginecologica (con ecografia TV e Pap test)

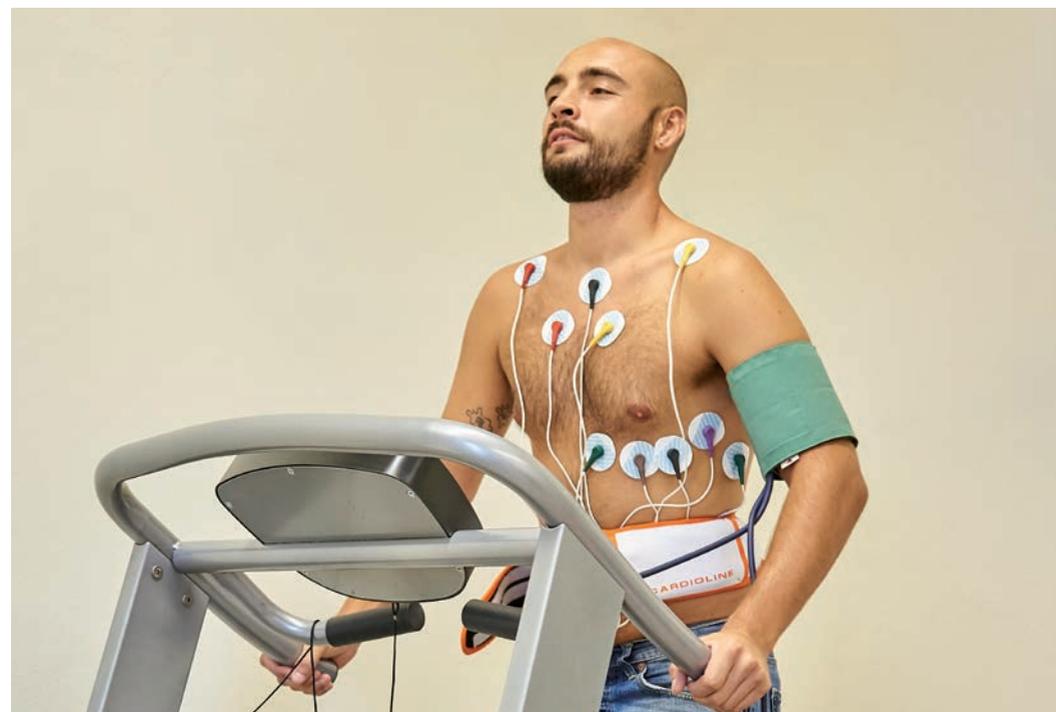
Esiste inoltre uno speciale programma **Prevenzione Donna** che si articola in:

- visita specialistica ginecologica con Ecografia TV + Pap test
- visita specialistica senologica con ecografia mammaria bilaterale.

3.3 Salute allo Sport

Salute allo Sport è una speciale convenzione che permette a iscritti e tesserati di palestre ed associazioni sportive che aderiscono all'iniziativa, di usufruire di servizi e prestazioni ambulatoriali di Medicina dello sport a condizioni vantaggiose.

Un team multiprofessionale effettua certificati di idoneità sportiva (agonistica e non agonistica), analisi di laboratorio, visite specialistiche, prestazioni fisioterapiche, accertamenti diagnostici e programmi di prevenzione, incluso un servizio di Pronto Intervento Ortopedico (disponibile presso Villa Serena, struttura del Gruppo con sede a Forlì, comodamente raggiungibile dal Centro). La lista delle realtà aderenti al circuito è pubblicata, aggiornata, sul sito internet, nella pagina dedicata al servizio.



3.4 Attività motoria e posturale

Nella palestra della struttura si svolgono attività motorie e posturali di gruppo o individuali, tenute da personal trainer e terapisti della riabilitazione. I corsi, a numero chiuso, sono previsti in orario diurno e serale e si articolano secondo un programma che viene definito dall'istruttore che tiene conto della preparazione e degli eventuali limiti funzionali dei partecipanti.

Nel caso di attività individuali, il programma può essere definito in collaborazione con lo specialista in medicina dello sport, in fisiatria o in nutrizione, in relazione agli obiettivi dell'utente.

L'équipe del Centro Medico Cervia include anche preparatori atletici che impostano programmi personalizzati di Remise en Forme orientati a:

- Dimagrimento: programma nutrizionale e fisico-motorio più adeguato
- Wellness: per riconquistare il benessere psico-fisico
- Fitness: per migliorare le prestazioni sportive
- Modellamento corpo: per ridefinire la silhouette con un programma completo di nutrizione, attività motoria e trattamenti ambulatoriali di medicina estetica.



3.5 Rilascio certificati

Il Centro Medico Cervia è una struttura medica autorizzata in cui è possibile conseguire il certificato medico utile per il rilascio, il rinnovo o l'estensione della patente di guida di autoveicoli e motoveicoli di ogni tipo (vedi Art.119 D.L.G.S. 285/92 e successive integrazioni e modificazioni).

Al termine della visita, se non vengono rilevate problematiche ostative al rilascio, il medico trasmette al Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti in via telematica la documentazione e consegna all'utente la ricevuta di conferma di validità (o, in caso di nuova patente, la documentazione da far avere all'ente per il conseguimento).

3.6 Servizi a domicilio

Gli specialisti del Centro sono a disposizione per prestazioni sanitarie e assistenza anche a domicilio. In particolare, è possibile richiedere:

- Assistenza infermieristica
- Visite mediche
 - Dermatologia
 - Fisiatria
 - Geriatria
 - Logopedia
 - Medicina del sonno (con Polisonnografia)
 - Medicina generale
 - Neurologia
 - Nutrizione clinica
 - Oculistica
- Trattamenti di Fisioterapia

4.

Accesso ai servizi



4. Accesso ai servizi

4.1 Come prenotare

Chi vuole accedere ai servizi del Centro Medico Cervia può contattare **telefonticamente** la segreteria al tel. 0544.964420. È inoltre disponibile un **portale di prenotazione online** dedicato, www.homeclinic.it.

Qui, una volta registrati con le proprie credenziali, è possibile **fissare la prestazione** nel giorno ed ora preferiti, scegliendo anche lo specialista di riferimento ed effettuare il pagamento, così da evitare tempi di attesa all'accettazione/cassa il giorno dell'appuntamento. Tramite lo stesso portale è possibile anche **ritirare i referti** (sempre in modalità digitale). Il pagamento online consente di avere uno sconto immediato del 10% sulla prestazione scelta.

In alternativa, ci si può rivolgere direttamente all'accettazione della struttura presentandosi **di persona** negli orari di apertura del Poliambulatorio.

4.2 Modalità di accesso

Per accedere alle prestazioni del Centro, che è una struttura sanitaria privata non convenzionata, è stata istituita la vantaggiosa formula del **Contratto Amico+**, che permette di prenotare direttamente la propria visita senza impegnativa medica e con tempi di attesa ridotti ad un costo fisso.

Molte sono le **convenzioni** stipulate con i principali enti assicurativi, fondi sanitari integrativi e realtà locali che riservano condizioni economiche vantaggiose e servizi specifici rivolti ai beneficiari. L'elenco completo delle realtà convenzionate è pubblicato sul sito internet del gruppo.

Tutte le prestazioni sono, inoltre, fruibili **privatamente** per tutte le tipologie di utenti.

5.

Qualità



**QUALITY
CONTROL**

5. Qualità

Orari di apertura	Lunedì, martedì e giovedì dalle 7,30 alle 19,30. Mercoledì e venerdì dalle 8 alle 19,30. Sabato dalle 8 alle 13,30.
Informazione	Presenza di documentazione informativa sulle prestazioni erogate, carta dei servizi, opuscoli informativi, sito internet, monitor informativi interni alla struttura, reception, magazine.
Modalità di prenotazione	Modalità di prenotazione multicanale: telefonicamente (dalle 8 alle 19), online h24, al centro in accettazione (dalle 8 alle 19), e tramite le farmacie convenzionate secondo gli orari di apertura.
Tempi di attesa	Per la prenotazione in libera professione l'attesa è per la gran parte delle prestazioni entro 7 giorni, con Contratto amico+ è di circa due settimane.
Accoglienza all'ingresso	Gli utenti vengono accolti all'ingresso della struttura da personale qualificato, identificato tramite un cartellino del centro.
Informazioni e consenso informato	Per ogni prestazione vengono date informazioni e viene raccolto il consenso quando previsto dalle procedure.
Consegna del referto	Il referto viene consegnato all'atto della prestazione oppure può essere scaricato online tramite HomeClinic

Modalità di pagamento	Online e presso l'accettazione all'interno della struttura (contanti, bancomat, carta di credito).
Frequenza della pulizia	Gli ambulatori e gli spazi comuni vengono puliti quotidianamente tramite specifici protocolli.
Professionisti	Il personale viene selezionato tramite lo stato curriculare, le competenze e un colloquio individuale. Periodicamente vengono valutate le competenze e la formazione effettuata.
Tecnologie	Verifica periodica e conformità ai requisiti tecnologici previsti dalla legge.
Riservatezza dei dati	I dati vengono trattati nel pieno rispetto della riservatezza secondo le recenti disposizioni in materia (regolamento UE 679/2016).
Punti di ristoro	In struttura è presente un distributore di snack, bevande calde e fredde.

5.1 Reclami

L'utente o un suo familiare può presentare reclamo o segnalare disservizi (siano essi atti oppure comportamenti) direttamente al personale sanitario o amministrativo, verbalmente o tramite l'apposito modulo o via email a info@centromedicocervia.it.

La Direzione Sanitaria, cui compete la gestione del reclamo, ne analizza le cause, cerca la risoluzione ed entro un termine massimo di 30 giorni, darà successivamente comunicazione all'utente coinvolgendo, se necessario, il personale e i servizi interessati.

L'analisi delle segnalazioni è finalizzata, sempre e in ogni caso, al miglioramento costante e a garantire standard di qualità sempre più elevati.



6.

Info utili



6. Info utili

Il Centro Medico Cervia è situato in una posizione strategica, lungo un asse viario di collegamento tra l'entroterra romagnolo e la costa. Facile da raggiungere sia in auto che con i mezzi pubblici, è completamente privo di barriere architettoniche, per un comodo accesso anche ai bambini ed a persone con disabilità o ridotta mobilità.

Locali resi accoglienti e confortevoli per il pubblico. I locali sono privi di barriere architettoniche e dotati di apposita segnaletica interna.

Per chi proviene dall'autostrada A14

Uscita Cesena Nord: immettersi nella SS 276, secante di Cesena direzione Rimini, fino all'uscita n. 3 (Stadio - SS 16 Adriatica). Quindi, percorrere la via Spadolini; alla rotonda imboccare la 4a uscita; quindi alla successiva rotonda prendere la 1a uscita in via Spinelli e proseguire dritto fino ad immettersi nella SP 7 - Cervese, percorrerla per circa 7 km. Il Centro Medico Cervia si trova lungo la strada statale (via Bollana), sulla destra.

Uscita Cesena: immettersi nella SP 7 - Cervese e proseguire per circa 7 km. Il Centro Medico Cervia si trova lungo la strada statale (via Bollana), sulla destra.

Per chi arriva in treno

Stazione FF.SS. Cesena: dall'adiacente fermata dei mezzi pubblici Cesena Punto Bus, prendere l'autobus n. 241 in direzione Cervia-Milano Marittima e scendere alla fermata Montaletto (scuole). Da qui proseguire a piedi per circa 3 minuti.

Stazione FF.SS. Cervia: dal piazzale della stazione prendere l'autobus di linea n. 251 Cervia forese (direzione Pisignano) e scendere alla fermata Montaletto. Quindi, proseguire a piedi per circa 10 minuti.

Orari di apertura

Lunedì - Martedì - Giovedì: 7,30 - 19.

Mercoledì - Venerdì: 8 - 19.

Sabato: 8 - 13,30.

Per informazioni o prenotazioni

Tel. 0544.964420 - info@centromedicocervia.it

centromedico2011@lamiapec.it

www.ospedaliprivatiforli.it



Centro Medico Cervia

Dir. San. Dr.ssa Valeria Zaccheroni
Via Bollana 39/D - Montaletto di Cervia (Ra)
Tel. 0544.964420

info@centromedicocervia.it
www.ospedaliprivatiforli.it

