



DEL GRUPPO



**Ospedali
Privati Forlì**
SANITÀ PRIVATA ROMAGNA



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

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 4 box per i trattamenti manuali o strumentali di riabilitazione.



Direttore sanitario
è la dottoressa
Valeria Zaccheroni.

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.

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

Sono circa **50 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 **30 specialità mediche**.

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

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



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, senza obbligo di prescrizione medica, e, quindi, accedere immediatamente al servizio.

Orari laboratorio: lunedì, martedì, giovedì 7,30 - 9,30

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 pressorio e spirometria (quest'ultima nell'ambito della visita di idoneità sportiva agonistica).



3. ALTRI SERVIZI

Ambulatorio infermieristico

Al Centro Medico Cervia è possibile usufruire di servizi infermieristici. Personale sanitario qualificato interviene per rispondere alle esigenze sanitarie di base. Medicazioni, terapia intramuscolare e sottocute, fleboclisi e misurazione della pressione arteriosa sono effettuabili dal lunedì al venerdì, previa prenotazione presso la segreteria del centro.

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

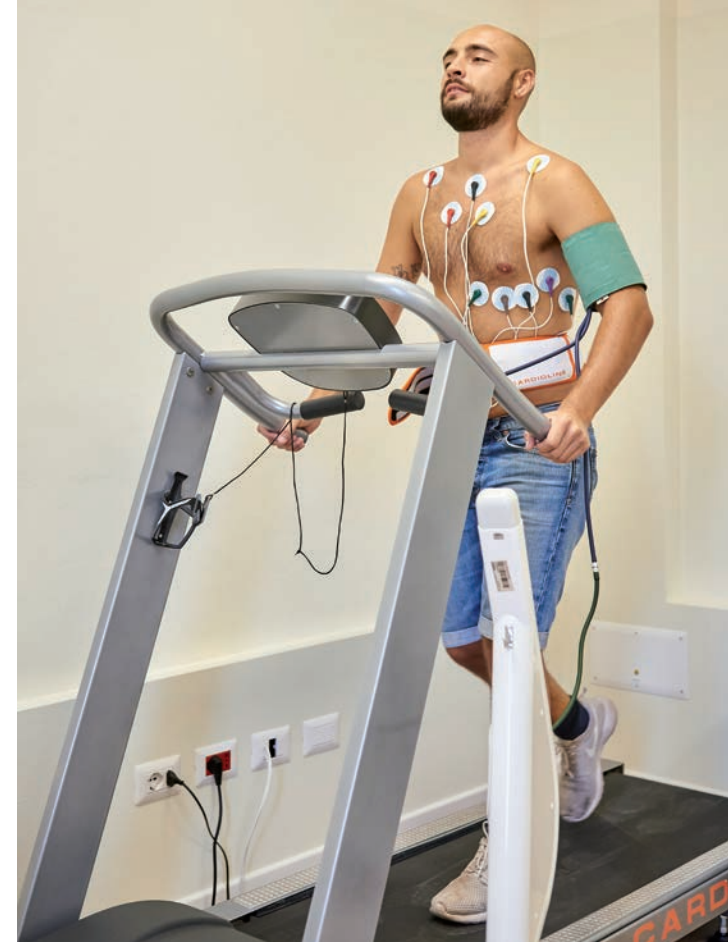
- Esami ematici
- Elettrocardiogramma
- Visita specialistica di area medica
- Ecografia all'addome superiore e inferiore
- Ecografia alla tiroide
- Colloquio con dietista
- Visita specialistica ginecologica (con ecografia TV e Pap test)

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.



Non perdere il controllo della tua salute.



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, diagnostica per immagini 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 del Poliambulatorio, nella pagina dedicata al servizio.

Servizio di Pronto intervento

Durante la stagione turistica, grazie alla collaborazione con la Cooperativa Bagnini di Cervia, presso il Centro è attivo **Summer Health**, un servizio di assistenza medica pensato per i turisti. Esso permette di accedere in tempi rapidi agli specialisti del poliambulatorio in caso di urgenze, piccoli traumi, infortuni o risoluzione di semplici e ordinari problemi di salute nei principali ambiti medici. Per ricevere l'assistenza dedicata è sufficiente contattare telefonicamente il Centro Medico Cervia negli orari indicati e si avrà conferma dell'appuntamento con visita medica e ingresso in struttura entro 2 ore dalla chiamata.



Attività motoria e posturale

Nella sala corsi della struttura si svolgono attività motorie e posturali di gruppo o individuali, tenute da personal trainers e terapeuti della riabilitazione. I corsi, a numero chiuso, sono previsti in orario diurno e serale e si articolano secondo un programma definito dall'istruttore che tiene conto della preparazione e degli eventuali limiti funzionali dei partecipanti. Nel caso di attività individuali, il programma può essere delineato in collaborazione con lo specialista in medicina dello sport, in fisioterapia o in nutrizione, in relazione agli obiettivi dell'utente.

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, le carte da far avere all'ente per il conseguimento).

LA
SALUTE
VIENE
PRIMA



CONTRATTO
AMICO+

4. ACCESSO AI SERVIZI

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). La prenotazione 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.

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 della struttura.

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



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.

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 19,30), online h24, al centro in accettazione (dalle 8 alle 19,30), 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 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.

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.

Reclami L'utente o un suo familiare in qualsiasi momento può presentare un reclamo o fare una segnalazione direttamente alla Direzione sanitaria o al Responsabile qualità della struttura, verbalmente o tramite apposito modulo disponibile presso l'accettazione del Poliambulatorio.

La Direzione sanitaria, a cui compete la gestione del reclamo, ne analizza le cause, coinvolgendo se necessario i professionisti della struttura e predispone una risposta per l'utente da far pervenire entro 30 giorni.

L'analisi delle segnalazioni ricevute è finalizzata, sempre e in ogni caso, al miglioramento continuo del servizio ed a garantire standard di qualità sempre più elevati a beneficio dell'utente e dei suoi familiari, oltre che degli specialisti e degli operatori del Centro.





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 apertura

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

Mercoledì - Venerdì: 8 - 19,30.

Per informazioni o prenotazioni:

Tel. 0544.964420 - info@centromedicocervia.it

centromedico2011@lamiapcc.it

www.centromedicocervia.it





DEL GRUPPO

Centro Medico Cervia

Via Bollana 39/D - Montaletto di Cervia (Ra) - Tel. 0544.964420

info@centromedicocervia.it

www.centromedicocervia.it

