Carta dei servizi



OPF
CENTRO MEDICO CERVIA

INDICE

1 **Storia e Mission** 2
1.1 Chi siamo 2
1.2 Mission e Principi 3

2 **Struttura sanitaria** 6

3 **Servizi e prestazioni** 8
3.1 Accesso ai servizi 8
3.2 Prenotazioni 10
3.3 Specialità mediche 12
3.4 Fisioterapia e riabilitazione 14
3.5 Analisi cliniche 16
3.6 Diagnostica per immagini 17
3.7 Ambulatorio infermieristico 17
3.8 Check-up Specialistici 18
3.9 Rilascio Certificati Medici 19
3.10 Servizio a domicilio 20

4 **Convenzioni** 22

5 **Ascolto e Qualità** 26
5.1 Il Sistema Qualità 26
5.2 I fattori di qualità 29
5.3 I diritti degli utenti 32
5.4 I doveri degli utenti 35
5.5 Meccanismi di tutela e verifica 36
5.6 Indagine di soddisfazione 36
5.7 Gestione dei reclami 37

6 **Informazioni utili** 38

1 STORIA E MISSION

1.1 Chi siamo

Il Centro Medico Cervia è un poliambulatorio specialistico privato che si prende cura degli utenti garantendo qualità, attenzione e professionalità.

La struttura appartiene al **Gruppo Ospedali Privati Forlì**, con cui condivide anche diversi professionisti tra personale medico, amministrativo, tecnico e altre figure.

Il Centro è situato a **Montaletto di Cervia** e si sviluppa su tre piani, con un'organizzazione degli spazi progettata per garantire riservatezza e comfort agli utenti.

La direzione sanitaria è affidata alla **dottoressa Valeria Zaccheroni**, già responsabile clinica del Centro Obesità e Nutrizione Clinica di Villa Igea.

Dotato di metodologie innovative e tecnologie all'avanguardia, il Centro rappresenta un punto di riferimento per il territorio cervese e i comuni limitrofi. La sua posizione strategica, la presenza di un ampio parcheggio e l'assenza di barriere architettoniche lo rendono facilmente accessibile a tutti gli utenti.



1.2 Mission e Principi

Il nostro impegno quotidiano è guidato dalla soddisfazione dei pazienti: siamo persone al servizio di persone, con un'attenzione costante ai loro bisogni di salute e alla costruzione di un rapporto di fiducia. Garantiamo prestazioni di qualità nel rispetto della dignità, in un ambiente accogliente e protettivo, assicurando riservatezza.
Il nostro obiettivo è diventare un punto di riferimento per il territorio, offrendo servizi sanitari ambulatoriali di eccellenza e mantenendo elevati standard tecnologici e innovativi. Collaboriamo con professionisti qualificati e investiamo in attrezzature all'avanguardia, orientando il nostro sviluppo verso la digitalizzazione e l'ampliamento dei servizi per rispondere alle esigenze della comunità.



Dott.ssa
Valeria Zaccheroni
Direttore sanitario

Il Centro Medico Cervia si ispira a principi fondamentali per garantire un'assistenza sanitaria di qualità:



Ugualianza e imparzialità
Cure accessibili a tutti, senza discriminazioni.



Continuità
Percorsi assistenziali regolari e senza interruzioni.



Partecipazione
Possibilità di esprimere valutazioni, reclami e suggerimenti.



Diritto di scelta
Decisioni libere e informate sulle cure proposte.



Informazione
Comunicazione chiara e rispetto della privacy.



Efficienza ed Efficacia
Utilizzo ottimale delle risorse per risultati concreti.



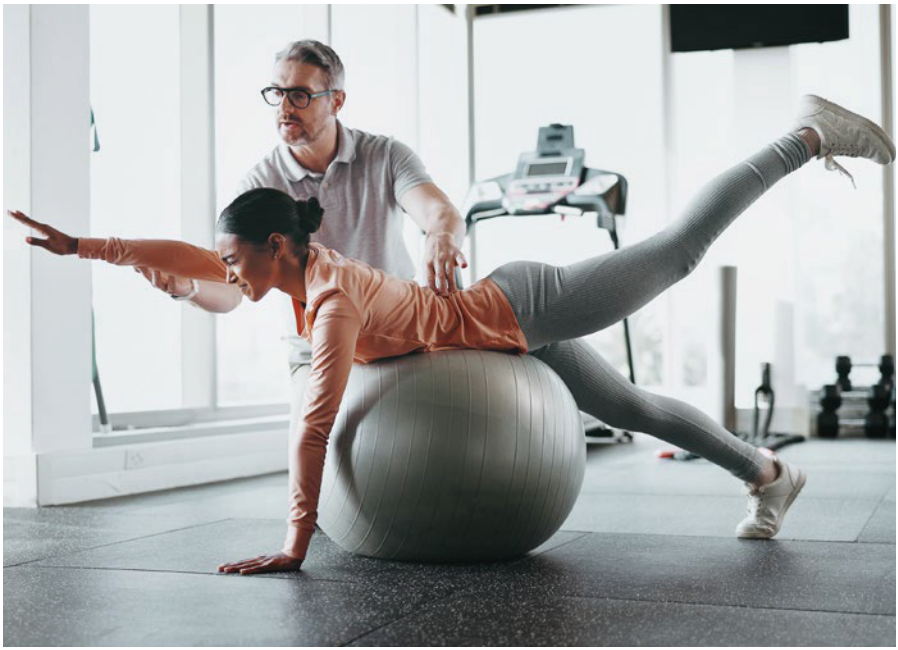
Doveri degli utenti
Collaborazione attiva e rispetto delle norme di convivenza.



2 STRUTTURA SANITARIA

Al piano terra si trova l'accettazione, mentre al primo piano sono presenti nove ambulatori specialistici, tra cui uno chirurgico dedicato a interventi ambulatoriali di dermatologia, proctologia e chirurgia generale, oltre al punto prelievi.

Il secondo piano è interamente destinato al servizio di fisioterapia e riabilitazione, con una palestra attrezzata e cinque box dedicati ai trattamenti riabilitativi, sia manuali che strumentali.





2°	piano	• Servizio di fisioterapia • Palestra • Spogliatoi
1°	piano	• Accettazione • Ambulatori • Punto prelievi ambulatorio chirurgico • Sala d'attesa
0	terra	Accettazione



3 SERVIZI E PRESTAZIONI

3.1 Accesso ai servizi

Vi sono 3 tipologie di prenotazione esami e visite specialistiche:

LIBERA Professione

Al Centro Medico Cervia operano oltre 60 medici e professionisti di grande esperienza che prestano la propria competenza in regime libero professionale.

AMICO PIÙ

La formula per accedere ai servizi del Centro Medico Cervia a costi contenuti, e con tempi di attesa ridotti.

Le prenotazioni con Amico Più non necessitano dell'impegnativa del medico di base; solo per alcune (ad esempio procedure diagnostiche o di secondo livello) viene richiesta una prescrizione medica. Per utilizzare questa modalità è sufficiente scegliere Amico Più al momento della prenotazione della prestazione.
Le agende di Amico Più sono organizzate secondo un criterio divisionale (uno specialista dell'equipe è impegnato a rotazione).



ASSICURAZIONI E FONDI

Il Centro Medico Cervia ha sottoscritto numerose convenzioni con fondi sanitari integrativi, assicurazioni sanitarie, enti e casse mutue nazionali, per offrire in tempi brevi le prestazioni e i servizi sanitari erogati. Possono usufruire delle prestazioni in convenzione: gli individui titolari di una polizza sanitaria integrativa; i lavoratori di aziende o enti che prevedono l'iscrizione ad un fondo sanitario integrativo all'interno del CCNL o di un fondo aziendale; i membri di associazioni di categoria; i pensionati; i componenti del nucleo familiare dell'assistito.
La prestazione è a carico della società erogatrice, con eventuale franchigia a carico del paziente secondo il piano sottoscritto.

3.2 Prenotazioni

È possibile accedere ai servizi specialistici del Poliambulatorio e prenotare esami e visite con diverse modalità.

Per le prestazioni in forma **Amico+** e **libera professione**:

HOME CLINIC

Prenotazioni online con una riduzione del 5% sul costo della prestazione tramite il portale homeclinic

Attraverso la rete OPF.net delle farmacie convenzionate con il gruppo OPF beneficiando di una riduzione del 5% sul costo delle prestazioni prenotate.

OPF

Telefonicamente contattando il numero 0544 964420 (per le chiamate inevase, è attivo un servizio di richiamata automatica, lasciando un proprio recapito); tramite il servizio WhatsApp al 324 5355595.

Per le prestazioni ambulatoriali in convenzione con **fondi sanitari integrativi, assicurazioni sanitarie, enti e casse mute nazionali:**

Telefonicamente, chiamando il numero 0544 964420 o scrivendo al numero WhatsApp 324 5355595

Nella sezione Info Utili/Prenotazioni del sito www.ospedaliprovatiforli.it è possibile visionare le indicazioni sulle modalità di pagamento, i tempi di attesa, le norme di accettazione e disdetta delle prestazioni, unitamente alle modalità di preparazione per alcune tipologie di esami o altra documentazione che il paziente debba presentare compilata al momento dell'accettazione.



3.3 Specialità mediche

Sono circa **60 gli specialisti** che collaborano presso il Centro Medico Cervia, mettendo a disposizione la loro esperienza e competenza per garantire percorsi terapeutici all'avanguardia, mirati al benessere psico-fisico della persona. L'approccio integrato e multidisciplinare assicura un'attenzione completa alla cura del paziente, con uno staff medico che copre complessivamente circa **40 specialità**.

AMBULATORI SPECIALISTICI

Specialità Mediche

- Allergologia e Immunologia Clinica
- Angiologia
- Cardiologia
- Chirurgia della Mano
- Chirurgia generale
- Chirurgia Plastica e Ricostruttiva
- Dermatologia
- Endocrinologia
- Gastroenterologia
- Geriatria
- Medicina del Lavoro
- Medicina dello Sport
- Medicina Generale
- Medicina Interna
- Medicina Legale
- Medicina Nucleare
- Neurochirurgia
- Neurologia
- Oncologia
- Oculistica
- Ortopedia e Traumatologia
- Ostetricia e Ginecologia
- Otorinolaringoiatria
- Pediatria
- Pneumologia
- Psichiatria
- Reumatologia
- Terapia del Dolore
- Urologia

Servizi

- Dietistica
- Psicoterapia
- Podologia
- Logopedia
- Ambulatorio Infermieristico

Diagnostica per Immagini

- Ecografia



3.4 Fisioterapia e riabilitazione

- **Servizi di Riabilitazione e Fisioterapia**

Il **Centro Medico Cervia** offre un servizio di alta qualità nella riabilitazione e rieducazione funzionale per pazienti con patologie **muscoloscheletriche e neurologiche**. L'approccio personalizzato permette di sviluppare percorsi terapeutici su misura, indicati sia per il recupero post-chirurgico e post-traumatico, sia per il trattamento di patologie croniche o stati infiammatori acuti.

Grazie a un team di specialisti e a un centro dotato di attrezzature e tecnologie qualificate, il **Centro Medico Cervia** garantisce percorsi riabilitativi efficaci, mirati al benessere e al recupero della piena funzionalità del paziente.

PRESTAZIONI DISPONIBILI:

1. Riabilitazione specialistica

- **Ortopedica** (post-chirurgica, post-traumatica, cronica)
- **Neurologica** (trattamento di esiti di ictus, Parkinson, sclerosi multipla, neuropatie)
- **Sportiva** (potenziamento e recupero post-infortunio)
- **Posturale globale**
- **Pavimento pelvico**
- **Trattamenti per lombalgia e cervicalgia**
- **Trattamento della cefalea di origine muscolo-tensiva**

2. Terapie manuali e fisioterapia

- **Massoterapia terapeutica**
- **Linfodrenaggio**
- **Osteopatia e trattamento miofasciale**
- **Massofisioterapia**

3. Terapie strumentali

- **TECAR terapia**
- **TENS ed Elettrostimolazione**
- **Laser Yag**
- **Ionoforesi**
- **Elettroterapia**
- **Onde d'urto**
- **Ultrasuoni**
- **Magnetoterapia**

4. Percorsi di recupero specifici

- **Post-chirurgico** (spalla, anca, ginocchio, polso, caviglia, mano)
- **Post-traumatico**
- **Post-gravidanza**
- **Post-radioterapia**

5. Altri servizi

- **Attività di rinforzo e recupero muscolare**
- **Fisioterapia domiciliare**

- **Attività motoria 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 ortopedia, in fisiatria o in nutrizione, in relazione agli obiettivi dell'utente.

3.5 Analisi cliniche

È attivo un **punto prelievi** dove è possibile effettuare un'ampia gamma di **analisi chimico-cliniche, microbiologiche e di anatomia patologica.**

I pazienti possono accedere al servizio in modo semplice e veloce, presentandosi all'accettazione **previo appuntamento**, senza necessità di prescrizione medica.

Orari e Tipologie di Esami

- Il punto prelievi è aperto **dal lunedì al sabato**.
- Sono disponibili **profili diagnostici specifici** e tutte le principali tipologie di esami di laboratorio.
- **Referti disponibili in tempi rapidi**: i risultati degli esami saranno caricati automaticamente nel **Fascicolo Sanitario Elettronico**.

Un servizio rapido e professionale, pensato per garantire **precisione, affidabilità e massima comodità** per ogni paziente.



3.6 Diagnostica per immagini

Al Centro Medico Cervia è possibile effettuare esami di diagnostica per immagini, eseguiti da medici specialisti ed ecografisti qualificati.

I servizi disponibili includono:

- **Ecografie:** cardiologiche, ginecologiche, internistiche e vascolari
- **Elettrocardiogramma**
- **Holter cardiaco e pressorio**
- **Spirometria**

Le prenotazioni sono disponibili dal lunedì al sabato, contattando la segreteria del centro o scrivendo al servizio WhatsApp.

3.7 Ambulatorio infermieristico

Al Centro Medico Cervia, i pazienti possono accedere a servizi infermieristici forniti da personale sanitario qualificato, che risponde alle esigenze sanitarie di base. Le prestazioni offerte includono:

- **Misurazione della pressione arteriosa**
- **Monitoraggio della frequenza cardiaca**
- **Elettrocardiogramma**
- **Medicazioni semplici**
- **Iniezioni intramuscolari**
- **Rimozione dei punti di sutura**

Le prenotazioni per questi servizi possono essere effettuate dal lunedì al sabato, contattando la segreteria del centro al numero 0544.964420.

3.8 Check-up Specialistici

Prevenzione e Controllo della Salute

Il **Centro Medico Cervia** offre programmi di **screening specialistici e personalizzati**, pensati per la prevenzione e il monitoraggio della salute.

Sono disponibili due pacchetti di **Check-up Base**, differenziati per uomo e donna, con la possibilità di integrare ulteriori visite specialistiche in base alle esigenze individuali o su indicazione medica.

Tipologie di Check-up

Check-up Uomo

- Esami ematici
- Visita cardiologica con elettrocardiogramma
- Visita specialistica di area medica
- Ecografia addome superiore e inferiore
- Visita specialistica urologica
- Ecografia della tiroide
- Conclusione del percorso con Medico Internista

Check-up Donna

- Esami ematici
- Visita cardiologica con elettrocardiogramma
- Visita specialistica di area medica
- Ecografia addome superiore e inferiore
- Visita specialistica ginecologica (con ecografia transvaginale e Pap test)
- Ecografia della tiroide
- Conclusione del percorso con Medico Internista

Ogni check-up è strutturato per offrire un quadro completo dello stato di salute, con **tempi ridotti** e un approccio multidisciplinare per una diagnosi precoce e una prevenzione efficace.

3.9 Rilascio Certificati Medici

Il **Centro Medico Cervia** offre il servizio di rilascio di **certificati medici** per:

- **Patente di guida** (rilascio, rinnovo ed estensione per autoveicoli e motoveicoli di ogni categoria, ai sensi dell'Art. 119 D.Lgs. 285/92 e successive modifiche)
- **Porto d'armi**
- **Patente nautica**

Procedura e Trasmissione dei Dati

Dopo la visita medica, se non emergono controindicazioni, il medico:

- **Trasmette telematicamente** la documentazione al **Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti**
- **Consegna all'utente** la ricevuta di conferma della validità della patente o, in caso di nuova emissione, la documentazione necessaria per il conseguimento

Un servizio rapido ed efficiente per garantire il rilascio delle certificazioni in modo semplice e sicuro.

3.10 Servizio a domicilio

Il **Centro Medico Cervia** offre servizi di **visite mediche, fisioterapia e assistenza infermieristica a domicilio**, garantendo cure personalizzate direttamente presso l'abitazione del paziente.

Visite mediche a domicilio

Il servizio prevede la disponibilità di medici specialisti per visite domiciliari nelle seguenti aree: **Dermatologia, Fisiatria, Geriatria, Logopedia, Medicina generale, Neurologia, Nutrizione clinica e Oculistica.**

Fisioterapia a domicilio

Sono disponibili trattamenti manuali e percorsi di rieducazione motoria per la riabilitazione post-infortunio, post-chirurgica e per patologie neuromotorie. Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì e viene organizzato dai singoli terapisti in base alle richieste.
È possibile scegliere tra pacchetti da 5 o 10 sedute oppure sedute singole della durata di **40 minuti**.

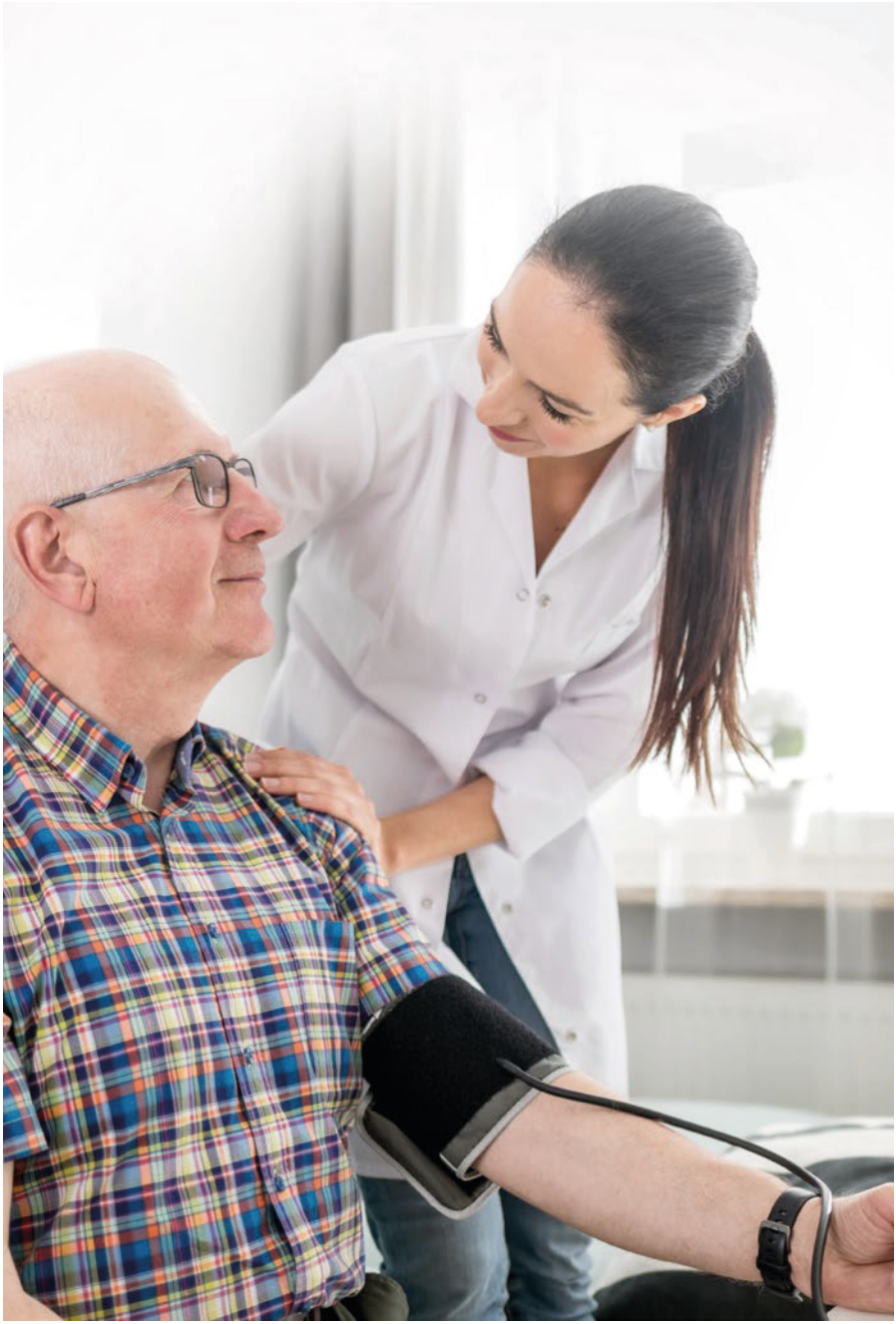
Assistenza infermieristica a domicilio

Il servizio infermieristico domiciliare comprende prelievi, medicazioni e semplici esami diagnostici, tra cui misurazione dei parametri vitali, iniezioni intramuscolari e sottocutanee, medicazioni, controllo glicemia, prelievi ematici, somministrazione di flebo ed esecuzione di ECG refertato.



CONTATTI E PRENOTAZIONI
Tel.: 0544.964420
email: info@centromedicocervia.it
WhatsApp: 324 5355595

Un servizio strutturato per garantire continuità assistenziale, efficienza e qualità delle cure direttamente a domicilio.



4 CONVENZIONI

Assistenza Sanitaria Integrativa

Per il sostegno alle spese medico-sanitarie degli utenti, è possibile usufruire del contributo di numerosi fondi sanitari integrativi, assicurazioni sanitarie, enti e casse mutue nazionali, con cui il Centro Medico Cervia ha siglato accordi che offrono un'ampia scelta di agevolazioni per prendersi cura della propria salute.

Le condizioni concordate variano a seconda degli enti, hanno validità su tutto il territorio nazionale e possono riguardare diverse tipologie di prestazioni, ambulatoriali o chirurgiche, diagnostiche o terapeutiche, da svolgersi presso la struttura.

La prestazione può essere erogata in forma diretta o indiretta:

Diretta — consente di usufruire di prestazioni a completo carico dell'assicurazione

Indiretta — il paziente sostiene inizialmente il costo della prestazione e viene successivamente rimborsato, parzialmente o totalmente, in base alle condizioni previste dalla propria polizza.



Welfare aziendale

Il Gruppo Ospedali Provati Forlì offre servizi di welfare e **sanità integrativa per le aziende** in collaborazione con associazioni di categoria, fondi integrativi sanitari, mutue e casse collegate direttamente con le imprese per promuovere la cultura della prevenzione e per favorire un accesso il più ampio possibile ai trattamenti di diagnosi e cura da parte del cittadino lavoratore e dei suoi familiari.



A questo proposito, OPF non solo aderisce ad alcune piattaforme di welfare aziendale, come Jointly e Welfare gratis, ma offre **gift card personalizzate** spendibili nelle strutture del Gruppo; inoltre, mette a disposizione **pacchetti di prestazioni sanitarie** appositamente studiati per tipologie di lavoratori e per le aziende (check up personalizzati, programmi di prevenzione, benessere o legati all'attività sportiva).

Infine, tramite i propri consulenti dedicati, è disponibile anche a definire **programmi personalizzati** che possono integrare servizi di varia natura, in relazione agli obiettivi dell'azienda ed al budget destinato al piano.

A disposizione delle aziende sono inoltre a disposizione diversi servizi di medicina e sicurezza del lavoro.

Società sportive e altre realtà

Per favorire il benessere e diffondere la cultura della pratica sportiva nella popolazione, il Centro Medico Cervia ha previsto speciali convenzioni con società sportive, professionistiche e dilettantistiche, ma anche palestre e strutture selezionate del territorio, organizzazioni e imprese di varia natura.

I loro iscritti possono quindi godere delle prestazioni specialistiche del servizio di Medicina dello sport e delle competenze del team multidisciplinare di del Gruppo a condizioni particolarmente vantaggiose. In particolare, sono incluse nella convenzione un'ampia gamma di prestazioni ambulatoriali, relative a differenti specialità mediche: dalla valutazione di idoneità sportiva agli esami di diagnostica, ma anche visite specialistiche e fisioterapia.

Sul sito internet www.ospedaliprivatiforli.it, nella sezione "Convenzioni", è possibile consultare l'elenco delle realtà convenzionate e le condizioni concordate.





5 ASCOLTO E QUALITÀ

5.1 Il Sistema Qualità

L'organizzazione del **Centro Medico Cervia** pone la qualità dell'assistenza e dei servizi offerti al centro della propria missione. L'obiettivo è garantire un'esperienza di cura efficace, sicura e focalizzata sul paziente, attraverso un miglioramento continuo dei processi e delle prestazioni.





Monitoraggio e Valutazione della Qualità

- Analisi periodica dei servizi offerti, con attenzione all'accessibilità, all'efficacia delle prestazioni e alla relazione con i pazienti.
- Formazione continua del personale per garantire competenze aggiornate e un approccio professionale e attento ai bisogni dell'utenza.
- Definizione di obiettivi strategici e operativi in linea con le necessità dei pazienti.
- Implementazione di iniziative di miglioramento per ottimizzare i percorsi di cura e i processi organizzativi.

Ascolto e Soddisfazione dei Pazienti

Per offrire un servizio sempre più rispondente alle esigenze della comunità, il Centro Medico Cervia utilizza un sistema di ascolto attivo, basato su:

- **Rilevazioni periodiche della soddisfazione** per comprendere le aspettative e individuare aree di miglioramento.
- **Analisi di recensioni e segnalazioni**, incluse valutazioni online e commenti diretti, per affinare l'esperienza degli utenti.
- **Gestione di elogi, reclami e suggerimenti,** utilizzati come strumenti chiave per il miglioramento della qualità percepita.
- **Osservazioni dirette nei percorsi di cura,** per intercettare esigenze in tempo reale e adottare soluzioni tempestive.

Un Servizio di Qualità per il Paziente

Il **Centro Medico Cervia** si impegna a garantire elevati standard qualitativi. Attraverso un costante monitoraggio e una gestione attenta della qualità, il centro assicura un servizio basato sulla fiducia, sulla trasparenza e sulla personalizzazione dell'assistenza. esigenze in tempo reale e adottare soluzioni tempestive.



5.2 I fattori di qualità

Accessibilità

Fattore di qualità	Indicatori	Standard
Orari di apertura	• Dal lunedì al venerdì: **8:00 - 19:30** • Sabato: **8:30 - 13:00**	100%
Modalità di prenotazione	**Multicanale:** telefonicamente, online **h24**, in accettazione, via WhatsApp **+39 324 5355595**, presso le **farmacie convenzionate** secondo i loro orari di apertura.	100%
Tempi di attesa	• Per le prenotazioni in **libera professione**, l'attesa per la maggior parte delle prestazioni è **entro 7 giorni**. • Con il servizio **Amico+**, l'attesa è di **circa due settimane**.	>90%
Accoglienza all'ingresso	Gli utenti vengono accolti all'ingresso da personale qualificato, riconoscibile tramite **cartellino identificativo**.	100%
Equità di accesso	Accoglienza garantita a tutti, senza discriminazioni di **provenienza, genere, orientamento sessuale o religioso.**	>90%

Accoglienza e comfort

Fattore di qualità	Indicatori	Standard
Cortesia del personale	Monitoraggio della soddisfazione tramite **questionario online.**	95%

Informazione

Fattore di qualità	Indicatori	Standard
Consenso informato	Acquisizione di un consenso **informato, partecipato e consapevole** riguardo agli atti sanitari proposti, ai loro **rischi, benefici e trattamenti alternativi**.	100%
Informazioni sui servizi	Comunicazione attraverso **Carta dei Servizi, sito web e monitor informativi, locandine, flyer, pannelli infografici con codici QR, social media**.	100%
Consegna del referto	I referto viene consegnato all'atto della prestazione ed e reso disponibile sul Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE).	100%

Igiene

Fattore di qualità	Indicatori	Standard
Sanificazione degli ambienti	Protocollo di **sanificazione e pulizia quotidiana** degli ambulatori e degli spazi comuni.	100%
Cultura dell'igiene	Presenza di **gel idroalcolico** ai piani per la disinfezione delle mani.	>90%

Professionalità e qualità della cura

Fattore di qualità	Indicatori	Standard
Selezione del personale	Verifica competenze e colloquio individuale, valutazione durante il periodo di inserimento e di affiancamento per i nuovi assunti.	100%
Tecnologie	Verifica periodica e conformità delle attrezzature ai **requisiti tecnologici previsti dalla normativa vigente**.	100%



5.3 I diritti degli utenti

Nella sua attività. il Centro Medico Cervia mette l'utente al centro dell'attenzione, riconoscendolo come protagonista e parte attiva nel rapporto con lo staff che lo prende in carico, nel rispetto di specifici diritti e doveri.



Qualità della cura e dell'assistenza

Il Poliambulatorio si impegna a offrire prestazioni di qualità, garantite da professionisti qualificati e costantemente aggiornati in ambito medico-scientifico. Ogni servizio è adattato alle esigenze dell'utente, con il supporto delle risorse necessarie per garantire un'assistenza attenta ed efficace.



Rispetto della dignità, senza discriminazioni

Ogni paziente ha diritto a un trattamento equo e rispettoso, senza alcuna discriminazione nell'accesso alle prestazioni o nella qualità delle cure, indipendentemente dalle proprie convinzioni personali, politiche o orientamento sessuale. Correttezza, premura e cortesia sono garantite da parte di tutti i membri dello staff sanitario.



Libertà di scelta

Il paziente ha il diritto di scegliere liberamente dove e come ricevere le cure tra le opzioni disponibili, nei tempi più brevi.
Può inoltre esercitare la propria autonomia e consapevolezza decidendo di non accettare trattamenti diagnostici o terapeutici proposti.


MEDITOWN HOSPITAL



Informazione

Vengono messi a disposizione dell'utente strumenti informativi sulle prestazioni offerte e sullo staff dedicato. Inoltre, la conoscenza e la comprensione degli accertamenti diagnostici, delle terapie proposte e della prognosi sono ritenute indispensabili per un assenso consapevole.



Riservatezza

La formulazione diagnostica, l'esecuzione e l'efficacia delle cure e qualsiasi tipo di informazione personale riguardante l'utente sono strettamente riservati e non possono essere divulgati, se non in relazione all'assistenza sanitaria da ricevere.



Adeguata gestione del dolore

Alleviare la sofferenza, per quanto possibile, rappresenta un gesto fondamentale di rispetto per la dignità umana e un'attenzione imprescindibile verso il benessere della persona.



Reclami o suggerimenti

L'utente ha il diritto di presentare reclami, esprimere opinioni o offrire suggerimenti, contribuendo così al miglioramento continuo dell'efficacia dei servizi e della qualità dell'assistenza.

5.4 I doveri degli utenti



Rispetto della privacy

Garantire la riservatezza e la dignità di tutti gli utenti, evitando qualsiasi comportamento che possa causare loro disagio o intrusione.



Rispetto delle regole comportamentali

Adottare un comportamento adeguato al contesto di cura.



Cura degli ambienti

Avere riguardo per gli ambienti, gli arredi, le dotazioni e le apparecchiature, riconoscendoli come patrimonio comune a disposizione di tutti gli utenti.



Rispetto del piano terapeutico concordato

Collaborare attivamente con il personale medico e sanitario per garantire il buon esito delle cure e delle prestazioni, rispettando le prescrizioni e le indicazioni ricevute.



Rispetto del decoro

Adottare comportamenti rispettosi che non compromettano la sensibilità degli altri utenti, prestando attenzione al linguaggio e al mantenimento della quiete.

5.5 Meccanismi di tutela e verifica

Il sistema qualità adottato è orientato al miglioramento continuo dell'assistenza e dei servizi offerti, attraverso la verifica e il controllo costante di tutti i processi organizzativi, clinici e diagnostici. Gli standard di qualità vengono monitorati regolarmente tramite audit interni ed esterni e attraverso un'attenta analisi del feedback fornito dai pazienti e dai loro familiari, che hanno il diritto di esprimere la propria opinione.

5.6 Indagine di soddisfazione

Al termine del percorso di cura, per gli utenti che usufruiscono di prestazioni ambulatoriali, viene inviato un questionario online tramite messaggio per rilevare il grado di soddisfazione e la qualità percepita dei servizi.

Le risposte raccolte rappresentano un elemento fondamentale per il miglioramento continuo. Il Responsabile della Qualità le analizza con attenzione, condividendo i risultati con tutti gli operatori coinvolti e utilizzandoli per avviare azioni mirate a ottimizzare i servizi offerti.

5.7 Gestione dei Reclami

Il feedback di ogni nostro utente e visitatore è fondamentale per migliorare i servizi e garantire l'eccellenza nell'assistenza sanitaria che ci impegniamo a fornire ogni giorno. Per segnalare un disservizio o un reclamo, è preferibile utilizzare modalità scritte, compilando il form online disponibile sul sito o inviando un'email a info@centromedicocervia.it.
In alternativa, è possibile rivolgersi verbalmente al personale sanitario o amministrativo.
La Direzione Sanitaria, analizza ogni segnalazione con il personale interessato, utilizzando il feedback ricevuto per individuare soluzioni e apportare miglioramenti. Garantiamo una risposta entro un massimo di 30 giorni, a conferma del nostro impegno verso un costante miglioramento della qualità e dell'esperienza offerta.



6 INFORMAZIONI UTILI

Orari di apertura



- Dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle 19,30
- Sabato dalle ore 8,30 alle 13,00

Modalità di pagamento



I pagamenti possono essere effettuati online all'atto della prenotazione, oppure presso l'accettazione della struttura (Bancomat, carta di credito, satispay, contanti).

Punti di ristoro



Al piano terra sono presenti distributori automatici a monete per l'erogazione di snack dolci o salati, bevande calde o fredde.
Al 1° e 2° piano sono presenti degli erogatori di acqua potabile muniti di bicchieri "usa e getta", a disposizione degli utenti.



Raccolta differenziata

Nel poliambulatorio è stato introdotto un sistema di raccolta differenziata dei rifiuti con la presenza di contenitori dedicati al conferimento di carta, plastica, indifferenziato/secco e pile esauste. Questi si aggiungono agli appositi contenitori per i rifiuti speciali a rischio infettivo o di contaminazione gestiti dal personale del centro.



Servizi on line

Sito web

Il sito ospedaliprivatiforli.it fornisce informazioni aggiornate, con sezioni di approfondimento dedicate a specifiche attività, prestazioni e specialità mediche.

Social Network

Centro Medico Cervia è presente sui principali social network per essere sempre più vicino ai pazienti e offrire informazioni utili per uno stile di vita sano.

- Facebook
- Instagram
- Linkedin
- Youtube
- Spotify



Home Clinic

Attraverso il portale è possibile accedere alla piattaforma di prenotazione online, per prenotare e pagare visite ed esami in autonomia, scegliendo il giorno, il professionista, l'orario e la sede dove poter effettuare il proprio controllo. È inoltre possibile consultare le proprie fatture, i referti e gli appuntamenti prenotati.

APP

L'App OPF Home clinic, scaricabile gratuitamente per dispositivi Android e IOS, consente di: consultare i propri appuntamenti, referti e documenti fiscali (come le fatture), prenotare visite ed esami, pagare prestazioni e servizi, effettuare il check-in una volta in struttura.

Servizio WhatsApp

Un canale dedicato per consentire ai pazienti di mettersi in contatto con noi in modo rapido e diretto. Scrivendo al numero WhatsApp +39 324 5355595, è possibile ricevere informazioni sulle prestazioni e i servizi del Gruppo, prenotare visite o esami e ottenere supporto per altre esigenze.

Prenota visite ed esami da mobile con la App OPF Home Clinic

Scarica la nostra App sul tuo smartphone o tablet da App Store e Google Play.

Scarica la App

GET IT ON Google Play

Download on the App Store

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

www.ospedaliprivatiforli.it
info@centromedicocervia.it

OPF
CENTRO MEDICO CERVIA

integrasolutions.it

Rev. Novembre 2026