



**CENTRO DIAGNOSTICO
GALLARATESE**

Ambulatorio Polispecialistico
Accreditato al SSN

Autorizzazione n° 3198

Carta dei Servizi

Gentile signora, egregio signore,

in questa pubblicazione abbiamo provato a riassumere le informazioni utili al paziente ed ai suoi accompagnatori per far sì che si agevoli il vostro accesso.

La Carta dei Servizi è la rappresentazione del nostro impegno nell'applicazione dei valori e dei principi che ci guidano.

Le nostre priorità sono i bisogni del paziente e l'attenzione nell'erogazione di prestazioni di qualità.

Il personale del front office è a sua disposizione per ulteriori informazioni che le dovessero essere necessarie.

Sul nostro sito ambulatoriocdg.it, nella sezione “critiche e suggerimenti”, abbiamo messo a disposizione un form per poter ricevere osservazioni ed ogni suo suggerimento di miglioramento.

0 Indice

1 Presentazione del Centro

Pagina 5

2 Principi fondamentali

Pagina 6

3 Come fare per...

Pagina 7

4 Prestazioni ambulatoriali

Pagina 8

5 Odontoiatria

Pagina 11

6 Organizzazione del Centro

Pagina 12

7 Verifica e tutela

Pagina 13

8 Sicurezza

Pagina 14

9 Sede e contatti

Pagina 15



1 Presentazione del Centro

Il **Centro Diagnostico Gallaratese (CDG)** ha una vita ultra decennale espletata nel campo della medicina specialistica e della diagnostica ambulatoriale.

Si caratterizza per l'ampia offerta di branche specialistiche e diagnostiche con attrezzature moderne e continuamente aggiornate.

Si avvale di una compagine medica di grande esperienza e prestigio professionale. La direzione sanitaria è affidata ad un medico specialista in cardiologia con 25 anni di esperienza maturata in strutture sanitarie d'eccellenza. Attualmente si pregia del titolo di professore a contratto presso l'Università Vita-Salute San Raffaele di Milano.

Il Centro eroga prestazioni sanitarie, sia in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, che in regime di solvenza attraverso un'organizzazione attenta alle esigenze degli utenti, all'innovazione tecnologica e alla qualità dei servizi erogati.

La struttura ritiene che i risultati attesi dipendano da:

- Collaborazione del team coinvolto;
- Scrupolosa osservanza delle priorità di prenotazione della lista di attesa;
- Cortesia, professionalità e disponibilità;
- Chiarezza e qualità nella refertazione;
- Rispetto della tempistica di consegna dei referti;
- Problem solving.

2 Principi Fondamentali

Eguaglianza e imparzialità

Presso il CDG tutti hanno diritto a ricevere le cure più attente, senza alcuna discriminazione o privilegio per sesso, età, condizione sociale, origine o religione. I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono improntati a criteri di obiettività, imparzialità e giustizia.

Continuità

Il CDG assicura la continuità e la regolarità delle cure, anche attraverso i necessari rapporti con il medico di base o la struttura di provenienza dell'utente.

Diritto di scelta

L'utente ha diritto alla libera scelta degli erogatori del servizio.

Partecipazione

L'utente ha diritto ad informazioni esaurienti sulla malattia, sulla prognosi e sulla terapia e deve essere messo in grado di esprimere il "consenso informato" prima di essere sottoposto a trattamento. L'utente stesso deve poter accedere a tutte le notizie riguardanti le prestazioni della struttura e le modalità di ammissione e deve poter esprimere, anche attraverso semplici questionari, il proprio gradimento o dare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Efficacia ed efficienza

Presso il CDG potranno accedere tutti gli utenti, inviati dal medico curante, se muniti di regolare impegnativa per l'esame da prenotare.

Impone la precedenza, rispetto a situazioni di routine per l'esecuzione di esami clinico-diagnostici, la presentazione dell'impegnativa con apposto il "bollino verde Regione Lombardia".

L'efficienza del CDG sta nella consegna del referto in tempi brevi dall'esecuzione della visita e/o esame e sovente anche contestualmente alla visita e/o esame stesso.

Rispetto e tutela dell'utente

L'utente ha diritto al rispetto della sua dignità di persona ed il personale del CDG è improntato alla massima cortesia. Il comportamento di tutto il CDG, inoltre, tutela e garantisce il diritto del paziente alla riservatezza dei propri dati personali.

Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è a disposizione degli utenti per tutti i reclami e le segnalazioni di disservizio.

3 Come fare per...

Informazione preventiva sulle prestazioni

Disponibilità dell'addetto alla reception e del medico a fornire ogni indicazione.

Pulizia degli ambienti

Viene eseguita giornalmente, dopo l'orario di chiusura e al momento del bisogno. Periodicamente tutti i locali sono oggetto di sanificazione a cura di un'azienda specializzata.

Pulizia della strumentazione

Dopo ogni paziente visitato il lenzuolo di carta viene sostituito. La pulizia delle sonde ecografiche è rigorosamente effettuata dopo ogni utilizzo. La strumentazione, non monouso, è sottoposta, in relazione alla tipologia del materiale, a sterilizzazione decontaminazione e disinfezione totale.

Regolarità delle prestazioni mediche

Presenza costante dei medici specialisti.
Adeguatezza dell'assistenza infermieristica
Prestazioni tempestive e costanti.

Riconoscibilità del personale

È ben visibile sulla "divisa" l'apposito riconoscimento con: nome, cognome.

Rispetto della privacy e della dignità umana

I dati personali vengo trattati nel pieno rispetto del Regolamento Europeo 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche. La correttezza e la discrezione nel trattamento del malato è obbligo professionale, oltre che morale, di tutto il personale.

Disponibilità di questionari di valutazione

All'atto dell'accettazione, vengono consegnate schede d'informazione, da compilare, anche in forma anonima, su cui riportare giudizi positivi o negativi, e suggerimenti appropriati.

Comportamento del personale

Il personale è competente, disponibile e cortese.

Semplicità d'inoltro di reclami

Nella sezione "critiche e suggerimenti" all'interno del sito ambulatoricdg.it abbiamo messo a disposizione un form per poter ricevere osservazioni ed ogni suo suggerimento di miglioramento.

Impegni e programmi

L'impegno del CDG è rivolto ad assicurare l'erogazione di servizi, programmi riabilitativi e prestazioni all'avanguardia, seguendo le linee guida predisposte dalle società scientifiche italiane e internazionali. In particolare, gli impegni programmatici riguardano:

- La cura e l'assistenza del malato nel pieno rispetto della dignità umana;
- Una chiara ed esauriente informazione sulla diagnosi e terapia, al malato o a chi per esso, per il consenso ed il coinvolgimento nelle cure;
- Completezza d'informazione sui servizi e prestazioni;
- Chiarezza e disponibilità dei questionari di gradimento;
- Risposta esaustiva agli eventuali reclami.

4 Prestazioni ambulatoriali

Allergologia

- Patch test
- Prick test
- Visita specialistica

Cardiologia

- Ecocardiografia color doppler
- Elettrocardiogramma dinamico (holter cardiaco)
- Elettrocardiogramma ECG
- M.A.P. (monitoraggio pressorio)
- Test da sforzo
- Visita specialistica

Chirurgia Estetica

- Chirurgia ambulatoriale
- Visita specialistica

Chirurgia Generale

- Chirurgia ambulatoriale
- Visita specialistica

Chirurgia Vascolare e Angiologia

- Chirurgia vascolare ambulatoriale (sclerosanti)
- Ecocolordoppler arterioso (arti superiori ed inferiori)
- Ecocolordoppler dei tronchisovraaortici (TSA)
- Ecocolordoppler dell'aorta e grossi vasi addominali
- Ecocolordoppler venoso (arti superiori ed inferiori)
- Visita specialistica

Dermatologia

- Chirurgia ambulatoriale
- Dermatologia allergologica
- Mappatura nevi
- Test allergologici
- Visita specialistica

Dietologia e Nutrizione

- Educazione e screening nutrizionale
- Diete personalizzate anche per condizioni patologiche o fisiologiche

Endocrinologia e Diabetologia

- Eco tiroide
- Visita specialistica

Fisiatria

- Onde d'urto
- Infiltrazioni
- Visita specialistica con eventuale piano terapeutico

Fisioterapia

- Elettrostimolazione e Ionoforesi
- Linfodrenaggio
- Magnetoterapia
- Onde d'urto
- Rieducazione posturale
- Tecar® terapia
- Terapie manuali
- Ultrasuonoterapia
- Valutazione funzionale

Gastroenterologia

- Visita specialistica

Ginecologia

- Ecotransvaginale
- PAP test
- Visita specialistica

Medicina del Lavoro

- Nomina del medico competente (D.Lgs. 81/08)
- Piano di lavoro
- Sopralluogo
- Sorveglianza sanitaria

Neurologia

- Elettromiografia (EMG)
- Polisonnogramma
- Visita specialistica

Neuropsicologia

- Test, training e valutazioni

Oculistica

- Analisi film lacrimale (Schirmer test)
- Esame del fundus oculi
- Lavaggio vie lacrimali
- OCT
- Pachimetria corneale computerizzata
- Studio del campo visivo
- Tonometria (misurazione pressione endoculare)
- Topografia
- Visita per rinnovo patente
- Visita specialistica (con controllo visus e prescrizione lenti)

Odontoiatria

- Dalla prevenzione alle terapie avanzate
- TC Cone Beam e Ortopantomografia
- Visita specialistica

Oncologia

- Visita specialistica

Ortopedia

- Infiltrazioni
- Visita specialistica

Ortottica

- Trattamento dell'astenopia (affaticamento visivo)
- Valutazione e riabilitazione ortottica
- Visita specialistica ortottica bambini e adulti

Otorinolaringoiatria

- Audiometria
- Esame vestibolare
- Fibroscopia nasale e laringea
- Impedenziometria
- Visita specialistica

Pneumologia

- Misurazione delle resistenze delle vie aeree
- Misurazione delle pressioni massime inspiratorie ed espiratorie
- Polisonnogramma
- Saturimetria notturna
- Spirometria semplice e globale con volume residuo, capacità polmonare e diffusione
- Test di broncodilatazione
- Test del cammino
- Visita specialistica

Punto prelievi CEDAM

- Esami clinico-chimici
- Esami genetici
- Esami tossicologici

Radiologia e Diagnostica ecografica

- Ecografia addominale e toracica
- Ecografia delle parti molli articolari e legamentose
- Ecografia scheletrica
- Ecografia studio neonatale della displasia dell'anca
- Ecografia urogenitale e endocavitaria
- TC Cone Beam e Ortopantomografia

Reumatologia

- Visita specialistica

Terapia del dolore

- Visita specialistica

Urologia

- Ambulatorio di andrologia
- Ecografia prostatica e endocavitaria (ATR)
- Uroflussometria
- Visita specialistica





5 Odontoiatria

Introduzione

Presso il **Centro Diagnostico Gallaratese** troverete all'interno una struttura odontoiatrica all'avanguardia in grado di fornire ai pazienti cure dentistiche eccellenti a prezzi contenuti.

La struttura si avvale di equipe con ventennale esperienza, garantendo così un alto livello di specializzazione in campo medico odontoiatrico seguendo tecniche moderne per raggiungere i più elevati standard di benessere dentale e qualitativo.

Prestazioni

- Igiene e Profilassi del cavo orale
- Conservativa
- Endodonzia
- Ortodonzia: tradizionale ed invisibile
- Chirurgia: paradontologia
- Implantologia: tradizionale ed a carico immediato
- Protesi fissa e mobile

Servizi

- Estetica dentale e periorale
- Sedazione cosciente
- Dental Scan (CBCT - TAC Cone Beam)
- Laser
- Pagamenti personalizzati, anche a tasso "0"

Servizio NCC

Per sedute "lunghe" di chirurgia e protesi trasferimento da e per aeroporto o stazione e ospitalità in hotel per una notte

6 Organizzazione del Centro

Per le prestazioni in **regime di SSN** i pazienti dovranno accedere al Centro muniti di:

1. Richiesta del medico di base;
2. Tessera sanitaria personale;
3. Eventuale documentazione attestante l'esenzione ticket;
4. Documentazione medica precedente.

Gli utenti sono invitati a comunicare eventuali disdette di prenotazioni almeno con un giorno di anticipo rispetto alla data fissata.

Hanno diritto di precedenza le persone diversamente abili e le donne in stato di gravidanza.

Accoglienza e informazioni

La reception del CDG è organizzata per:

- Prenotazione;
- Accettazione;
- Ritiro Referti.

Presso la stessa è possibile ricevere informazioni su prestazioni e servizi resi da CDG ed eventuale documentazione o opuscolo a supporto.

Pagamento delle prestazioni

Il pagamento, è da effettuarsi al momento dell'accettazione sia esso totale (per prestazioni in solvenza) o parziale (quale quota ticket o franchigia), si accettano sia contanti, che carte di credito e bancomat.

Privacy

Il paziente viene informato sul trattamento dei dati personali, in ottemperanza del Regolamento Europeo 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche.

A tutela di tale normativa vengono fornite informazioni, sui pazienti afferiti al CDG o sulle loro condizioni, solo ed esclusivamente de visu.

Assistenza infermieristica

La sua organizzazione è affidata al Responsabile dei Servizi infermieristici.

7 Verifica e Tutela

Nel CDG il concetto di verifica e controllo coincide con quello di guida; sicché le variabili di sistema organizzativo sono variabili di controllo in quanto tutte guidano i comportamenti dell'organizzazione.

I meccanismi di tutela fanno capo, oltre che alla Direzione Sanitaria, alle seguenti strutture:

- Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Comitato per la Qualità

Il Comitato per la Qualità, sul monitoraggio degli indicatori di qualità individuati e dalla valutazione di eventuali segnalazioni di disservizi o/e reclami, procede periodicamente alla valutazione della qualità dei servizi erogati secondo il metodo della **“Quality Assurance”** che prevede:

1. L'identificazione dei problemi di assistenza;
2. La definizione dei criteri e degli standard di buona assistenza;
3. Descrizione delle attività svolte e rilevazione dei risultati ottenuti;
4. Misurazione della qualità di assistenza attraverso il confronto tra risultati attesi e risultati previsti;
5. Individuazione dei motivi di qualità inferiore a quella possibile;
6. Scelta degli strumenti più adatti per migliorare la qualità;
7. Realizzazione dei possibili interventi migliorativi;
8. Rivalutazione della qualità per verificare l'effetto ottenuto dopo gli interventi programmati.

Pur con la dovuta attenzione ad evitare costi eccessivi e soprattutto sprechi, compito primario del management e degli operatori tutti è, senza dubbio, il miglioramento continuo orientato esclusivamente al sicuro recupero della salute del malato.

8 Sicurezza

È fatto divieto di:

- Fumare all'interno della struttura e nelle aree esterne ove non è consentito;
- Introdurre animali, piante e fiori;
- Introdurre cibi e bevande senza previa autorizzazione da parte del personale;
- Utilizzare apparecchiature elettriche personali, senza previa autorizzazione da parte del personale.

Si chiede di rispettare gli orari e collaborare al rispetto dell'igiene.

In caso di emergenza

- Mantenere la calma: il panico può fare più danni dell'emergenza stessa;
- Avvisare subito il personale in caso di emergenza;
- Seguire le indicazioni impartite dal personale di reparto o dagli addetti.





9 Sede e Contatti

Il **CDG** è sito in **Gallarate (VA), Via Marsala 29** ed è raggiungibile in auto da Milano (circa 35 km) o da Varese (circa 20 km) percorrendo l'A8 uscita Gallarate; in alternativa tramite le ferrovie Trenord. Risulta a soli 10 km dall'aeroporto di Malpensa.

Nelle immediate vicinanze oltre a numerosi parcheggi gratuiti è disponibile un autosilo a pagamento con servizio navetta sull'aeroporto limitrofo.

Orari di apertura

Siamo aperti nei seguenti orari:

- **Lunedì:** 8:00 – 18:30
- **Martedì, giovedì:** 8:30 – 18:30
- **Mercoledì, Venerdì:** 8:30 – 18:30
- **Sabato (il 2° e il 4° del mese):** 8:00 – 13:00

Telefono

Il nostro centro assistenza e prenotazioni è a tua disposizione dalle **8:30 – 13:00** e dalle **14:00 – 18:00**, dal lunedì al venerdì festivi esclusi, al numero **0331-772522** (r.a.).

