



CARTA DEI SERVIZI

Direttore Sanitario

Dott. Matteo Pedrali

CENTRO DI MEDICINA COMPLEMENTARE BERGAMO S.R.L.

Via Spallanzani, 99, **Albano S. Alessandro** (BG), 24061

Tel. 035 3059184

E-mail: info@centromcbg.it

Mail prenotazioni: prenotazioni@centromcbg.it

Mail amministrazione: amministrazione@centromcbg.it

Sito: www.centromedicinacomplementarebergamo.it

COME RAGGIUNGERCI

Bus: n° 1 - Direzione Albano Sant'Alessandro. Fermata S. Francesco d'Assisi 12, poi circa 300 metri a piedi.

Autostrada: Uscita Bergamo, prendere SS671 e continuare fino a Seriate. Prendere uscita verso Val Seriana/ Torre de Roveri/ Scanzorosciate.

GIORNI E ORARI D'APERTURA

Dal **Lunedì** al **Venerdì** dalle 9.00 alle 19.00

Sabato dalle 9.00 alle 13.00

Gentile Signore/Signora,

il documento che Lei sta leggendo è la nostra Carta dei Servizi.

Si tratta di un documento importante, che Le permette di conoscere la nostra struttura, i servizi che forniamo, gli obiettivi e gli strumenti di controllo che ci siamo prefissati per erogare un servizio sanitario di qualità.

È inoltre uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi del nostro Centro di Medicina Complementare di Bergamo.

L'obiettivo che con questo documento ci poniamo è duplice: illustrare dettagliatamente i servizi che il Centro offre all'utente per metterlo in condizioni di scegliere quello a Lui più idoneo, e testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità.

Per raggiungere questo obiettivo ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

A disposizione per ogni chiarimento o suggerimento

La Direzione

MISSION

Il Centro di Medicina Complementare Bergamo S.r.l. si pone come obiettivo quello di porre al centro della propria attività le esigenze del paziente, il suo stato di salute, nel rispetto delle sue credenze religiose, della sua etnia, della scelta di cura che intende intraprendere sia essa complementare o tradizionale, con attenzione umana e competenza professionale necessarie a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura. La struttura opera con un'équipe composta da medici che praticano la medicina tradizionale, e medici esperti in Medicina Complementare, tutti tesi a perseguire il miglioramento della qualità, anche attraverso l'analisi dei risultati, applicando i principi etici condivisi e rispettando la dignità della persona e la sua privacy.

VISION

Il Centro di Medicina Complementare Bergamo S.r.l. intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua del personale medico e paramedico, l'implementazione delle prestazioni erogate e l'aggiornamento delle dotazioni strumentali, per una sempre maggiore qualità nell'effettuazione delle prestazioni.

Gli **OBIETTIVI** del Centro di Medicina Complementare Bergamo S.r.l. sono i seguenti:

- ▷ Garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato, attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate.
- ▷ Soddisfare le esigenze dell'utenza, sia per le prestazioni diagnostiche ambulatoriali che per il presidio di medicina fisica e riabilitazione, attraverso una corretta risposta gestionale al continuo modificarsi delle richieste; conseguentemente sono costantemente monitorati e adeguati i fattori produttivi, sia in termini di risorse umane che in termini di risorse tecnologiche.
- ▷ Garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:
 - la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;
 - i tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;
 - il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
 - la possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista al quale affidarsi;
 - la refertazione immediata o in tempi brevi delle prestazioni diagnostiche;
 - un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
 - la professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e la disponibilità a fornire informazioni adeguate;
 - il rispetto della privacy.
- ▷ Raggiungere e mantenere gli standard di prodotto e di servizio così come programmati, al fine di perseguire un miglioramento continuo.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Centro di Medicina Complementare Bergamo S.r.l. si sviluppa su due livelli:

Livello 1: diagnostico e riabilitativo individuale

Livello 2: area dedicata a corsi di riabilitazione collettiva.

Sala raggi e sala mammografica.

Questi due livelli collegati tramite ascensore, per consentire anche a pazienti diversamente abili di potersi spostare comodamente e senza barriere architettoniche.

È dotato di n° 6 ambulatori, una sala riabilitativa, sala corsi, sala raggi (raggi x e mammografia) un'accettazione, una sala di attesa e servizi igienici predisposti anche per disabili, come da norme vigenti.

Attualmente il Centro di Medicina Complementare Bergamo S.r.l. si caratterizza per l'ampia gamma di prestazioni offerte in regime di libera professione, tale da renderlo un punto di riferimento specialistico multidisciplinare completo ed efficace per le esigenze degli utenti.

Il Centro è specializzato nell'erogazione di:

- ▶ Prestazioni fisioterapiche e riabilitative, avvalendosi di apparecchiature e tecnologie di ultima generazione;
- ▶ Visite specialistiche: Fisiatria, Ortopedia, Osteopatia, Psicologia, Massoterapia, Fisioterapia, Urologia, Cardiologia, Senologia, Dietetica per lo Sport, Endocrinologia, Diabetologia, Gastroenterologia, Medicina Estetica, Psicologia dello Sport, Agopuntura, Omotossicologia, Radiologia.

Il Centro di Medicina Complementare Bergamo S.r.l si avvale di personale medico e paramedico altamente specializzato, di attrezzature efficaci, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati, così da soddisfare pienamente ogni necessità di diagnosi e cura.

ATTIVITÀ SANITARIE EROGATE

Il Centro di Medicina Complementare Bergamo S.r.l eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

Presidio di Medicina Fisica e Riabilitazione

- Ambulatorio di Fisiatria
Visita Specialistica
- Ambulatorio di Ortopedia
Visita Specialistica
- Ambulatorio di Diabetologia
- Ambulatorio di Dietetica per lo Sport
Visita Specialistica
- Ambulatorio di Agopuntura
Prima visita
Sedute di Agopuntura
- Ambulatorio di Omotossicologia
Visita Omotossicologica
- Ambulatorio di Medicina Estetica
Trattamento e Riempimento Rughe e labbra
Acido Ialuronico
Trattamenti Botox
Rivitalizzazione Acido Ialuronico
Trattamento della Cellulite Mesoterapia
Peeling
- Ambulatorio di Endocrinologia
Visita Specialistica
- Ambulatorio di Cardiologia
Visita Specialistica
- Ambulatorio di Senologia
Visita Specialistica
- Ambulatorio di Gastroenterologia
Visita Specialistica
- Ambulatorio di Osteopatia
Visita Specialistica
- Ambulatorio di Urologia
Visita Specialistica
- Ambulatorio di Psicologia dello Sport
Visita Specialistica
- Ambulatorio di Massoterapia
Visita Specialistica
- Ambulatorio di Epatologia
Visita Specialistica

Elenco dei servizi di **Specialità Ambulatoriale** offerti:

Elenco dei servizi del Presidio di **Medicina Fisica e Riabilitazione** offerti:

Visita Specialistica Fisiatrica
Ortopedica
Osteopatica

Fisioterapia strumentale:

- Ultrasuoni
- Laserterapia
- Tecar
- Magnetoterapia

Riabilitazione Post Operatoria:

- Rieducazione Funzionale
- Rieducazione Motoria
- Rieducazione Posturale Globale
- Mobilizzazioni Articolari e Vertebrali
- Massoterapia
- Massaggio Linfodrenante

Con Osteopata:

- Tecniche manipolative: fasciali e vertebrali
- Rieducazione posturale
- Massaggio:
Linfodrenante
Decontratturante
- Trattamento:
Sportivo
Taping
Neuromuscolare
Bendaggi
- Ultrasuonoterapia
- Laserterapia
- Tecarterapia
- Magnetoterapia

Riabilitazione:

Servizio di **Riabilitazione Domiciliare**

ORARI DI APERTURA

Il Centro di Medicina Complementare Bergamo S.r.l. è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 19.00 e il sabato dalle 9.00 alle 13.00.

Il Servizio Accettazione è aperto per informazioni dalle ore 9.00 alle ore 19.00.

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata dalle ore 9.00 alle ore 19.00, online sul sito www.centromedicinacomplementarebergamo.it, telefonicamente al nr. 035/3059184 oppure scrivendo una mail a prenotazioni@centromcbg.it.

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

OBIETTIVI STANDARD E INDICATORI DI QUALITÀ

Identificabilità degli operatori

Tutto il personale ambulatoriale è fornito di apposito documento di identificazione, tenuto in evidenza.

Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura

Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Centro offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni.

Rispettare la dignità e la privacy del paziente

I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio informatico del Centro e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. Gli ambulatori e i box di terapia fisica, al momento dell'erogazione della prestazione, vengono tenuti costantemente chiusi. Gli spogliatoi e i servizi igienici sono separati e predisposti per i disabili.

Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate

Il Centro effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati. La Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa si aggiornano continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valutano le opportunità di acquisizione.

RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Il Centro si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo organizzativo, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Presso il **Centro di Medicina Complementare di Bergamo** è possibile presentare eventuali reclami o segnalazioni di disservizi ovvero note di encomio ed elogio, al personale amministrativo presente in sede.

Tali osservazioni possono essere effettuate tramite l'apposito "**Modulo per Osservazioni**" disponibile alla Reception (una copia del modulo è riportato nella pagina accanto) oppure inviando una e-mail al seguente indirizzo di posta elettronica: info@centromcbg.it

Ad ogni segnalazione, il Responsabile del **Centro di Medicina Complementare** provvederà alla risoluzione del disservizio nei tempi tecnici strettamente necessari alla risoluzione della criticità.



MODULO PER OSSERVAZIONI

CHI SEGNA LA:

COGNOME NOME

DATA E LUOGO DI NASCITA

VIA

CAP COMUNE PROV

EMAIL RECAPITO TELEFONICO

CHE COSA DESIDERA SEGNALARE:

(Il **Centro di Medicina Complementare** si riserva di contattarvi per ulteriori chiarimenti in merito a quanto da voi indicato nel presente modulo)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Luogo e data.....

Firma.....
(per esteso e leggibile)