



CARTA DEI SERVIZI

QUESTA CARTA DEI SERVIZI ILLUSTRRA LA
NOSTRA ORGANIZZAZIONE, I SERVIZI
OFFERTI, PRESENTA I NOSTRI SPECIALISTI PER
FAR CONOSCERE MEGLIO LE CAPACITÀ DI
RISPOSTA ALLE ESIGENZE DEI CLIENTI.

INDICE

| | |
|---------------------------------|--------|
| 1. PRESENTAZIONE | pag.3 |
| 3. PRINCIPI FONDAMENTALI | pag.4 |
| 2. MISSIONI ED OBIETTIVI | pag.5 |
| 4. STRUTTURA..... | pag.6 |
| 5. ATTIVITÀ AMBULATORIALI | pag.8 |
| 6. ATTIVITÀ DI CHIRURGIA | |
| AMBULATORIALE COMPLESSA | pag.8 |
| 8. ASDP | pag.16 |
| 10. TUTELA E VERIFICA | pag.18 |
| 9. INFO UTILI..... | pag.21 |



CENTRO MEDICO EUROPEO



CENTRO MEDICO EUROPEO

Il Centro Medico Europeo è operativo dal 1999 a Cuneo. Offre una vastissima gamma di prestazioni diagnostiche e terapeutiche ed un'elevata specializzazione, inoltre è dotato di un moderno blocco operatorio per la Chirurgia Ambulatoriale Complessa.

La sala operatoria, dotata di un sofisticato sistema di trattamento dell'aria e di attrezzature all'avanguardia, permette di eseguire interventi chirurgici di bassa e media difficoltà, in anestesia locale, evitando il ricovero ospedaliero o in day-hospital.

Un pool di Specialisti altamente selezionati, di provata esperienza, offre un'ampia flessibilità oraria per gli appuntamenti in relazione alle esigenze dell'utente.

Il CME offre inoltre l'ASDP (assistenza domiciliare privata) su richiesta del paziente, con la possibilità di intervento di infermiere, fisioterapista, Medico e Specialisti.

I locali, di recente costruzione, sono distribuiti su 3 piani, dotati di ascensore interno, interamente climatizzati, rispondono alle esigenze anche di pazienti con limitazioni motorie.

La struttura è situata nel complesso residenziale "i portici", in posizione centrale, a breve distanza dalla stazione ferroviaria, facilmente raggiungibile con mezzi pubblici e dotata di parcheggi lungo il perimetro.

L'ingresso principale e la reception sono situati al piano terra per facilitare l'accesso.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Il CME offre una vasta gamma di prestazioni medico sanitarie e diagnostiche, per rispondere in tempi brevi alle richieste dei clienti, per facilitare il percorso diagnostico terapeutico.

La Mission del CME è l'approccio olistico e multidisciplinare dell'utente, dove il progetto ultimo è il recupero delle funzioni e delle capacità residue del paziente, allo scopo di migliorare e riconquistare la qualità della vita.

Il CME persegue la ricerca della qualità delle prestazioni ponendosi i seguenti obiettivi:

- umanità nell'accoglienza e nell'assistenza;
- scelta di personale altamente qualificato;
- professionalità e qualità delle prestazioni;
- efficacia gestionale;
- efficienza organizzativa;

MISSIONI E OBIETTIVI

Il CME assicura il rispetto dei seguenti principi:

- offrire le cure mediche più appropriate con scienza e coscienza;
- garantire la qualità delle prestazioni;
- garantire regolarità e continuità delle cure;
- garantire all'utente il diritto di scelta e partecipazione alla cura;
- garantire la privacy e l'informazione;
- garantire il risultato con l'utilizzo di conoscenze tecnico scientifiche ed apparecchiature all'avanguardia;
- essere al servizio dell'utente rispondendo nel modo più consono alle sue richieste, pur nel rispetto dei protocolli e procedure della struttura.



STRUTTURA

- La struttura operativa dal 1999 a Cuneo è situata in zona centrale, in un edificio di nuova costruzione denominato "i portici", nei pressi della stazione.
- Si sviluppa su 3 piani, con una superficie di circa mq 650, con una distribuzione degli spazi interni che coniuga perfettamente l'efficienza clinica con l'efficienza organizzativa e gestionale.
- Tutto l'edificio è climatizzato, luminoso e dotato di locali che offrono il massimo comfort.
- Il piano terra è dedicato all'accettazione, alla parte amministrativa e 4 studi medici.
- Offre uno spazio accogliente per l'attesa degli utenti.
- Il personale si occupa delle informazioni, delle prenotazioni e funge da call center.
- L'utente può scegliere lo specialista e l'orario più consono alle proprie esigenze.
- Il piano 1° è costituito esclusivamente da studi medici, con un ampio utilizzo per la Medicina estetica e l'ambulatorio per le urgenze cliniche. In questi locali sono presenti attrezzature altamente tecnologiche per l'esecuzione di esami del sangue in corso di visita e l'analisi e produzione di emocomponenti per uso topico di origine autologa, per i quali esiste una convenzione di "delega alla produzione" con il servizio di immunoematologia e medicina trasfusionale dell'ASO S. Croce e Carle di Cuneo.
- È raggiungibile con l'ascensore.

- Il piano 1° interrato è costituito da:
- locali per odontoiatria con i riuniti dentali ed annessa sala di sterilizzazione per gli strumenti ad uso odontoiatrico.
- Locali del blocco operatorio costituiti da attesa, area visita preoperatoria, sala operatoria, sala riposo/risveglio con bagno annesso, locali preparazione operatori chirurgici, locale sterilizzazione ad uso esclusivo della sala operatoria.
- Locali tecnici e spogliatoi.



ATTIVITÀ AMBULATORIALI

CHIRURGIA AMBULATORIALE

- **OCULISTICA:** calazio, eliminazione inestetismi delle palpebre e della congiuntiva, entropion, ectropion, iniezione intravitreale.
- **CHIRURGIA DERMATOLOGICA:** asportazioni nevi, cisti, piccoli tumori cutanei, biopsie per esami istologici.
- **CHIRURGIA UROLOGICA:** frenuloplastica, circoncisione, biopsia prostatica transrettale ecoguidata.
- **CHIRURGIA PLASTICA ED ESTETICA.** Palpebre superiori e inferiori, otoplastica, rinoplastica, lifting, mastoplastica additiva e riduttiva, mastopessi, lifting braccia, lifting cosce, correzioni chirurgiche genitali maschili.
- **CHIRURGIA DELLA MANO:** sindrome del tunnel carpale, dita a scatto, malattia di Dupuytren, tenosinovialite di De Quervain, lesioni traumatiche tendinee, artrite reumatoide, trapezio metacarpale, ecc.
- **CHIRURGIA DEL PIEDE:** unghia incarnita, metatarsalgia uno e più segmenti, alluce valgo mono e bilaterale, morbo di morton.

Il CME è fornito di una sala operatoria dotata di un sofisticato sistema di trattamento dell'aria e di attrezzature all'avanguardia, che permette di eseguire interventi chirurgici di bassa e media difficoltà, in anestesia locale, evitando il ricovero ospedaliero o in day-hospital. Possono accedere alla sala tutti gli specialisti.

Gli anestesisti che collaborano con gli specialisti e si occupano dell'anestesia, svolgono anche attività

ambulatoriale di terapia del dolore. Il giorno dell'intervento l'utente si presenterà a digiuno. Verrà preparato con l'aiuto del personale di sala nell'antisala. Dopo l'intervento sosterrà nella sala di riposo/risveglio fino a quando l'anestesista riterrà terminata l'osservazione.

A questo punto il paziente verrà dimesso.

Richiesta copia cartella clinica. È possibile richiedere copia della cartella clinica relativa all'intervento chirurgico compilando l'apposito modulo. La copia viene rilasciata a pagamento e consegnata all'interessato o suo delegato (delega scritta e riconoscimento con documento).

Sarà possibile, su richiesta scritta del cliente, l'invio al domicilio della copia della cartella clinica, con pagamento anticipato della spedizione.

POLO OCULISTICO

- Visita specialistica oculistica
- Oftalmologia pediatria
- Visita ortottica - strabismo
- Riabilitazione funzionale nei disturbi visivi
- Test genetico per la degenerazione maculare
- Controllo e trattamento del glaucoma
- Tonometria
- Campimetria
- Topografia corneale
- O.C.T. (Tomografia Oculare Computerizzata)
- Chirurgia della cataratta
- Chirurgia estetica delle palpebre
- Correzione dei difetti visivi



POLO ESTETICO

Medicina estetica

- Visite specialistiche, Check up PEFS, Check up viso, doppler venoso, scleroterapia, dietoterapia.
- Trattamenti viso: peelings superficiali, medi e medio-profondi, rivitalizzazione viso, dermafiller.
- Trattamenti PEFS: biointradermo, elettrolipolisi, idrolipoclasia ultrasonica, pressoterapia, LPG Endermologie, microlipocavitazione, cavitazione transdermica, tecnologia PRGF-GEL piastrinico.

Laser e medicina estetica

- Macchie senili, epilazione definitiva, angiomi, couperose, rimozione tatuaggi multicolore, asportazione neoformazioni cutanee.
- Metodo "Liposound".
- Fotovaporizzazione di lesioni cutanee (fibromi, verruche virali, verruche seborroiche).
- Miglioramento estetico delle cicatrici cutanee.
- Trattamento degli esiti cicatriziali dell'acne giovanile.
- Trattamento della calvizie: tecnica dell'autotrapianto monobulbare.



VISITE SPECIALISTICHE

- Allergologia ed Immunologia clinica
- Andrologia
- Cardiologia
- Cardiochirurgia
- Chirurgia della Mano
- Chirurgia Generale
- Chirurgia Plastica ed Estetica
- Chirurgia ed Urologia pediatrica
- Chirurgia Vascolare
- Colonproctologia
- Dermatologia
- Dietologia
- Endocrinologia e Diabetologia
- Gastroenterologia
- Medicina fisica e riabilitativa
- Nefrologia e Studio
- Ipertensione arteriosa
- Neurochirurgia
- Neurologia
- Neuropsichiatria infantile
- Oculistica
- Ortopedia
- Ortopedia infantile
- Ortottica ed Assistenza
- Oftalmologica - Optometria
- Ostetricia e Ginecologia
- Otorinolaringoiatria
- Pediatria
- Pneumologia e Medicina Interna
- Podologia

- I Psichiatria
- I Psicologia
- I Psicologia con Orientamento
- Breve Strategico
- I Reumatologia
- I Rieducazione perineale
- I Terapia del dolore e Agopuntura
- I Tisiologia e Malattie
- Apparato Respiratorio
- I Urologia



SERVIZIO DI ODONTOIATRIA

- Odontoiatria e protesi dentale.
- Odontoiatria infantile.
- Ortodonzia.
- Prevenzione igiene dentale.
- Implantologia dentale.



POLO ORTOPEDICO

- Ortopedia Generale.
- Ortopedia Infantile.
- Artroscopia e Traumatologia sportiva.
- Chirurgia del Piede.
- Chirurgia protesica.
- Patologia della Spalla.
- Chirurgia della Mano e Microchirurgia
- Reumatologia: artrite reumatoide, artrite psoriasica, spondiloartriti, malattie autoimmuni, artropatie degenerative e periarticolari, ecc.
- Podologia
- Fisioterapia e Massofisioterapia manuale
- Osteopatia e Linfodrenaggio manuale.

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI E STRUMENTALE

- Ecografia.
- Ecografia dell'anca.
- Ecocardio, ECG, Test da sforzo.
- Holter Ecg, controllo defibrillatori e Pacemaker
- Ecocolordoppler.
- Spirometria.
- Diagnostica Urologica di I° livello: ecografia,
- uretrocistoscopia flessibile, uro-flussometria
- con residuo ecografico postminzionale.





ASDP (assistenza domiciliare privata)

Dal 2016 È stato attivato il servizio di ASDP che offre assistenza domiciliare integrata Alle persone che stanno attraversando un periodo di difficoltà dovuto alla fragilità momentanea della propria salute dopo un intervento, una malattia, un trauma.

L' A.S.D.P. mette a disposizione le competenze e la professionalità di medico, infermiere e fisioterapista scelti per la loro capacità e sensibilità per portare cure mediche, infermieristiche, riabilitative e socioassistenziali al domicilio del paziente.

L' A.S.D.P. offre un'elevata qualità del servizio di assistenza fornendo un insieme coordinato di attività sanitarie integrate fra loro, condivise dalle diverse figure professionali, dal paziente e dai suoi cari.

il servizio è destinato a persone parzialmente auto sufficienti, parzialmente e temporaneamente disabili, persone che necessitano di riabilitazione ortopedica, cardiologica,

neurologica e/o psicologica.

Per attivare il servizio è sufficiente contattare telefonicamente il CME. Il personale prenoterà il primo appuntamento con il Responsabile della Qualità e l'infermiere che ascolteranno le richieste della famiglia e del paziente, oltre alle informazioni sullo stato di salute.

Tutte le informazioni trascritte su apposito modulo verranno inoltrate al Medico che le tradurrà in un Piano Assistenziale Individuale, assegnando le competenze alle varie figure e la temporizzazione degli interventi al domicilio.

Verrà compilata una cartella clinica integrata dove ogni operatore scriverà gli interventi e le cure eseguite.

La durata dell'assistenza sarà quella necessaria per ottenere il recupero delle funzioni e la guarigione del paziente.

Il percorso di cura verrà deciso dal Medico e condiviso con la famiglia/paziente.

L'assistenza prevede anche l'utilizzo di apparecchiature portatili che possono facilitare il percorso di riabilitazione, su prescrizione del Medico.

TUTELA E VERIFICA

FUNZIONI DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO

È possibile per i pazienti segnalare insoddisfazioni e/o reclami; i reclami possono essere inoltrati direttamente al personale, possono essere verbali o scritti liberamente dall'interessato, dagli accompagnatori o da chiunque abbia rilevato il disservizio.

Le funzioni di URP vengono svolte da diverse figure:

- servizio al cliente: il primo contatto viene gestito dal personale dell'accettazione che, in caso di necessità, attiva il Responsabile della Qualità
- il Responsabile della Qualità analizza la segnalazione e procede per eliminare l'eventuale disagio.

Al cliente verrà fornita risposta; immediata se il disservizio è risolvibile contestualmente alla segnalazione, in forma scritta se devono essere presi provvedimenti che richiedono un iter di modifiche organizzative e/o gestionali.

MIGLIORAMENTO CONTINUO

Il CME si pone come obiettivo "fornire servizi di qualità, con efficienza ed efficacia delle cure, per soddisfare le esigenze del cliente, nel rispetto delle libere scelte del medico, che deve garantire prestazioni deontologicamente efficaci, nel rispetto dei doveri istituzionali". Il miglioramento continuo dei servizi si ottiene dall'analisi dell'indice di soddisfazione dei clienti; è stato redatto un apposito questionario che prevede anche la segnalazione di suggerimenti per il miglioramento del servizio offerto. I questionari compilati verranno analizzati annualmente per verificare il livello di gradimento dei servizi offerti e della struttura, mettendo in atto eventuali correttivi nei casi di rilievo di un grado di soddisfazione insufficiente.

INFORMAZIONI E PRIVACY

Il CME garantisce una corretta informazione e tutela della privacy attraverso:

- accurata e comprensibile comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico da parte dei Medici;
- partecipazione del cliente alla scelta del percorso terapeutico più appropriato garanzia e tutela della privacy individuale, sia nelle comunicazioni/trasferimenti di dati personali, sia durante le prestazioni sulla persona riconoscibilità di tutto il personale attraverso il badge di identificazione e le uniformi differenziate:
 - medici: camice bianco
 - personale di assistenza: pantaloni bianchi casacca azzurra
 - personale di sala operatoria: casacca e pantaloni colorati.

SICUREZZA E ANTINCENDIO

La sicurezza dei clienti, dei locali e delle attrezzature è garantita con l'utilizzo di tutti i mezzi di protezione, adeguate dotazioni



sia strutturali che preventive, nel pieno rispetto di tutte le misure di protezione e prevenzione previste dalle normative vigenti. In tutti i locali sono presenti le planimetrie che indicano le vie di fuga ed adeguato numero di estintori. Gli estintori sono sottoposti regolarmente ai controlli di funzionamento.

ELETTRICITÀ E RISCHI CONNESSI

Le attrezzature sono sottoposte ai controlli periodici richiesti ed

alle verifiche per le apparecchiature elettromedicali.

IGIENE

L'igiene della struttura viene garantita con:
sanificazione degli ambienti con utilizzo di disinfettanti e
protocolli validati ampio impiego di materiali monouso
smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti, con particolare
attenzione ai rifiuti potenzialmente infetti ed ai taglienti.

PIANO DI SICUREZZA

Il piano di sicurezza prevede una corretta indicazione delle vie
di fuga e di evacuazione su apposite piantine collocate in tutti
i locali sede di afflusso di clienti.



INFO UTILI

Centro Medico Europeo srl - info@centromedicoeuropeo.it
Corso IV Novembre, 12 - 12100 CUNEO - Tel. +39 0171 64416 -
Fax +39 0171 631769

APERTO DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ 8:30/19:30

ORARIO CONTINUATO

