



C.M.S._{s.r.l.}
Centro Medico Spoleto

Spoleto, 01/03/2022

Il presidente
Alberto Neri

La Carta dei Servizi

IL PROGETTO

Il C.M.S. è una azienda sanitaria presente nel territorio spoletino (in provincia di Perugia), interamente dedicata alla salute, prevenzione, diagnosi, terapia, supportate da un elevato standard tecnologico in costante aggiornamento, che eroga prestazioni sanitarie in regime privato, fondi assicurativi e speciali convenzioni con il Territorio.

Il C.M.S. è dotato di 6 sale destinate ad Ambulatorio Medico, 2 sale dedicate alla Riabilitazione Fisica, 1 sala adibita a Day Surgery con 1 camera per la preparazione / osservazione post intervento del paziente, 2 sale destinate alla Odontoiatria / 1 sala per la Medicina Estetica e Correttiva, 1 sala per il Punto Prelievi, 1 Palestra per Trattamenti di Gruppo e Rinforzo Muscolare / Aula Didattica Multimediale ed un reparto di Diagnostica per Immagini composto da sala per R.M. aperta per indagini Muscolo Scheletriche / TAC per ogni distretto / 1 sala per Ecografie / 1 sala per Mammografie / 1 sala per M.O.C. / Rx di tutti i distretti / Ortopantomografo con Cefalometria / 1 sala per la Spinometria / Pedana Podostabilometrica.

LA STRUTTURA

La Struttura si espande in un lotto totalmente recintato e protetto di oltre 2.700 mq così ripartiti:

- Superficie edificata 1.000 mq. in classe energetica A+;
- Parcheggio riservato all'utenza 500 mq. ca.;
- Parcheggio riservato ai professionisti;
- Impianto fotovoltaico;
- Aria condizionata in ogni ambiente;
- Ampia area verde di 750 mq. ca. con vegetazione d'alto fusto;
- Parcheggio Professionisti 250 mq. ca.;
- Parcheggio sul retro 200 mq. ca.;
- Impianto di filtrazione dell'aria ad alta efficienza;
- Impianto di illuminazione a led a basso impatto energetico;



C.M.S._{s.r.l.}
Centro Medico Spoleto

- Gestione informatica dell'attività con archiviazione dei referti;
- Tutte le specialità mediche sono affiancate alle migliori tecnologie, spesso con caratteristiche uniche nel loro genere



C.M.S._{s.r.l.} *Centro Medico Spoleto*

Piano Terra

Area Ingresso

Portico d'Ingresso, Reception, Sala di attesa, Cassa.

Area Ambulatori Medici

6 Ambulatori Medici, 2 Spogliatoi per il Personale, WHC, WC Personale.

Area Attività di Gruppo

Palestra / Aula Didattica, 2 Spogliatoi Utenza, 1 Ripostiglio per le varie necessità, 1 WCH, 1 WC Personale, n° 2 Spogliatoi per il Personale.

Area Medicina Estetica e correttiva

1 Ambulatorio di Medicina Estetica e Correttiva completa di Radiofrequenza mono e bipolare, IPL per Epilazione definitiva, Fotoringiovanimento e trattamenti Vascolari, Eporex e Cavitazione Medica. Sala Attesa, 1 Bagno dedicato.

Area Chirurgica

Desk di Accoglienza, Sala di Attesa, n° 2 Spogliatoi Utenza, n° 1 Camera per il Pre e Post Intervento, n° 1 WCH dedicato, Locale Filtro, Locale Preparazione Chirurgo, Ambulatorio Chirurgico, Locale Sterilizzazione.

Area F.K.T.

Desk di Accoglienza, N° 2 Box per i Trattamenti Manuali ed Elettromedicali come Tecar, Magnetoterapia, Laser, Ultrasuoni, Elettrostimolazione e Pressoterapia.

Area Punto Prelievi.

1 Ambulatorio con spogliatoio dedicato per ogni tipo di Esame di Laboratorio, sangue, urina, liquidi biologici, Pap Test, Tamponi, esami Istologici.

Area Odontoiatrica.

2 Ambulatori di Odontoiatria e sala Sterilizzazione dedicata per ogni necessità come Igiene, Conservativa, Parodontologia, Ortodonzia, Chirurgia Orale, Implantologia e Protesi dentarie.

Area Diagnostica per Immagini.

TAC per ogni distretto; Risonanza Magnetica Aperta per le indagini su ATM, Rachide Cervicale, Rachide Lombo Sacrale, Spalla, Gomito, Polso, Mano, Anca, Ginocchio, Caviglia e piede in grado di effettuare esami sia in Clinostatismo che in Ortostatismo. Sala Ecografica per gli esami di Organi Interni, Articolazioni, Parti Molli, Vascolari e Senologici anche con mezzo di contrasto. Sala per Mammografie con processo digitale. Sala Radiografica completa di Tele Radiografo, Ortopantomografo e Telecranio tutte con processo digitale, MOC Total Body dotata di Sw Pediatrico.



C.M.S._{s.r.l.} *Centro Medico Spoleto*

Spogliatoi per il Personale e per i Pazienti con WCH all'interno. Spinometria digitale per la ricostruzione tridimensionale e non invasiva della Colonna Vertebrale, completa di padana Podostabilometrica per il controllo della Postura sia in forma statica che dinamica.

Piano Primo

Presidenza e Direzione Commerciale, Direzione Sanitaria, Direzione Amministrativa, Sala Riunioni, Locale Relax, Bagno Personale uomini, Bagno Personale donne e Ripostiglio.



C.M.S._{s.r.l.}
Centro Medico Spoleto

Visite Specialistiche e Trattamenti

1. Agopuntura
2. Ambulatori Infermieristici e prestazioni domiciliari
3. Andrologia
4. Anestesia e Terapia del dolore
5. Angiologia
6. Cardiologia
7. Cardiologia Pediatrica
8. Chirurgia Dermatologica
9. Chirurgia Endorale
10. Chirurgia Estetica
11. Chirurgia Generale
12. Chirurgia Ginecologica
13. Chirurgia Oculistica
14. Chirurgia Ortopedica
15. Dermatologia
16. Diabetologia
17. Dietologia e Scienza dell'Alimentazione
18. Endocrinologia
19. Fisiatria
20. Fisiokinesiterapia, Trattamenti manuali e strumentali anche domiciliari
21. Flebologia
22. Gastroenterologia e Videocapsuloendoscopia
23. Geriatria
24. Ginecologia e Ostetricia
25. Massofisioterapia
26. Medicina Estetica e Correttiva
27. Medicina Legale e delle Assicurazioni
28. Medicina dello Sport
29. Neurologia
30. Nutrizione dell'adulto e dell'età evolutiva
31. Oftalmologia
32. Omeopatia
33. Ortopedia Pediatrica
34. Ortopedia e Traumatologia
35. Ortottica
36. Otorinolaringoiatria
37. Pneumologia
38. Posturologia



C.M.S._{s.r.l.}
Centro Medico Spoleto

- 39. Psichiatria
- 40. Psicologia e Sessuologia
- 41. Psicoterapia e Terapie di Gruppo
- 42. Reumatologia
- 43. Urologia
- 44. Venereologia



C.M.S._{s.r.l.}
Centro Medico Spoleto

CHIRURGIA ESTETICA

Il metodo C.M.S. l'evoluzione della Chirurgia Estetica, un percorso di bellezza strutturato in 8 fasi.

Il frammentato panorama **della Chirurgia Estetica italiana**, caratterizzato da una moltitudine di chirurghi

plastici liberi professionisti, non è in grado di rispondere alla crescente complessità della domanda; **la nuova Cosmetic Surgery, intesa come fenomeno di lifestyle, è rivolta a un cliente sempre più informato ed esigente, trova solamente nelle organizzazioni specializzate la giusta risposta alle proprie esigenze.**

Diversamente da qualunque chirurgo libero professionista, C.M.S. adotta un percorso strutturato e personalizzato in 8 fasi, **riducendo complicità e insuccessi**, grazie a chirurghi estetici specializzati, team affiatati e struttura con percorsi specifici per la Cosmetic Surgery.

1 - Consultazione Gratuita

Il primo appuntamento gratuito con l'Advisor serve a raccogliere informazioni sui desideri del Cliente.

2 - Visita Medica

Il chirurgo plastico specializzato valuta le esigenze e progetta con il Cliente l'intervento di Cosmetic Surgery ed ottiene il Consenso Informato al Trattamento

3 - Richiesta di Prenotazione ed Esami

Approvato il preventivo all inclusive, l'Advisor prenota l'intervento e ricorda gli esami pre - operatori indicati dal chirurgo plastico.

4 - Visita Anestesiologica

Con gli esiti degli esami, l'anestesista visita e stabilisce la tecnica anestesiologica più idonea, consegnando al Cliente le istruzioni per la corretta preparazione all'intervento.

5 - Intervento

Eseguito dal chirurgo plastico, in presenza dell'anestesista e di tutta l'equipe medica ed infermieristica di sala operatoria.



C.M.S._{s.r.l.} *Centro Medico Spoleto*

6 - Post Operatorio

Le medicazioni e l'eventuale rimozione dei punti di sutura avvengono generalmente a 2-7 giorni e a 10-15 in relazione alla tipologia di intervento.

7 - Controlli Risultato

Visite di controllo sono pianificate fino a 24 mesi dopo l'intervento per verificare i risultati.

8 - Finale

La Cosmetic Surgery offre risultati autentici e naturali, visibili in tempi diversi a seconda dei casi.

PRENOTAZIONE VISITE, TRATTAMENTI, ESAMI DIAGNOSTICI.

Le visite specialistiche, le terapie di riabilitazione, i trattamenti di medicina estetica, gli interventi chirurgici nonché gli esami strumentali di diagnostica per immagini, devono essere prenotati.

Per tale ragione, gli Utenti sono invitati a verificare con il Personale di informazione e prenotazione, anche telefonicamente, se gli esami e/o visite prescritte necessitano di istruzioni particolari come ad esempio digiuno, diete, raccolte di campioni, etc. etc. Il servizio di informazione e prenotazione è a disposizione anche per il ritiro dei relativi referti. Il personale è in grado di aiutare gli utenti a risolvere i problemi inerenti i servizi erogati all'interno della struttura, ad ascoltare e comprendere le aspettative e i bisogni degli stessi individualmente o con il supporto dei professionisti presenti in struttura.

Per le prenotazioni o semplicemente per informazioni, gli utenti possono accedere alla struttura, negli orari di servizio dichiarati, con le seguenti modalità:

- telefonicamente al numero 0743 – 223927
- a mezzo fax al numero 0743 – 220095
- via email info@cmsspoletto.it
- personalmente in via Antonio Gullotti 43 Z.I. Madonna di Lugo 06049 Spoleto (PG)

Il servizio di informazione e prenotazione è a disposizione dei pazienti dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle 14:30 alle 19:30, il sabato dalle 9:00 alle 13:00. All'atto della prenotazione al Paziente vengono fornite tutte le istruzioni per poter effettuare le prestazioni e sarà richiesto: nome e cognome, residenza, recapiti telefonici ed eventuale indirizzo e-mail.

Gli utenti sono invitati a comunicare eventuali disdette **con almeno 24 ore di anticipo** rispetto alla data di appuntamento.



C.M.S._{s.r.l.} *Centro Medico Spoleto*

1. Accettazione

È necessario presentarsi in tempo utile, qualche minuto prima dell'orario fissato per l'esecuzione dell'esame, al fine di completare le procedure amministrative.

Per effettuare l'accettazione il paziente deve recarsi all'ingresso principale della struttura, munito dei seguenti documenti:

- tessera sanitaria e/o codice fiscale
- documento d'identità
- eventuali esami precedenti e/o eventuali relazioni mediche.

Le donne in stato di gravidanza e le persone affette da grave disabilità hanno diritto di precedenza in fase di accettazione.

2. Incasso prestazioni

Il pagamento può essere effettuato in contanti, con carta di credito, bancomat o assegno.

3. Sale di Attesa

Terminata la registrazione, il Paziente potrà accedere alle sale di attesa dei vari settori preposti per l'esecuzione della prestazione ed attenderà il suo turno prima di accedere agli ambulatori.

4. Consegna dei risultati

All'atto dell'accettazione al Paziente viene consegnato il tagliando che contiene tutte le informazioni necessarie per il ritiro dei referti: punto di ritiro, data, orari ed istruzioni per l'eventuale delega. Al momento del ritiro, in ottemperanza al D.Lgs del 30/06/2003 n.196, occorre presentare un documento di riconoscimento valido (carta di identità, passaporto, patente o altri documenti equipollenti in base all'art. 35 del dpr 445/2000).



C.M.S._{s.r.l.}
Centro Medico Spoleto

I DIRITTI DEL PAZIENTE

L'organizzazione e le procedure di C.M.S. rispettano i diritti fondamentali del paziente. L'eccellenza clinica non può prescindere dalla concezione di qualità che C.M.S. si impegna a raggiungere attraverso i seguenti punti:

1. Qualità delle cure, affidabilità e personalizzazione dei servizi

Il paziente ha il diritto di ricevere le migliori cure possibili, utilizzando le più avanzate conoscenze scientifiche disponibili e con l'impiego delle migliori tecnologie.

1.1 Qualità della prestazione Medica

C.M.S. si avvale della collaborazione di professionisti di comprovata esperienza e competenza. Tutta l'attività clinica viene monitorata mediante Audit Clinici periodici, inoltre i casi di particolare complessità clinica vengono discussi collegialmente dai vari specialisti coinvolti.

1.2 Qualità delle indagini diagnostiche

C.M.S. riserverà gran parte degli investimenti allo sviluppo del potenziale tecnologico, alla modernizzazione delle strumentazioni ed all'acquisto delle tecnologie più avanzate, per proporre ai medici nuove soluzioni diagnostiche e terapeutiche sempre più efficaci ed affidabili.

1.3 Qualità del servizio

Per C.M.S. qualità significa anche e soprattutto qualità del servizio e cioè capire e soddisfare le reali aspettative dei clienti. Il monitoraggio del livello di soddisfazione del cliente avviene attraverso l'utilizzo di strumenti classici come i "questionari di gradimento".

1.4 Personalizzazione dei servizi

Il C.M.S. garantisce il riconoscimento univoco dei dati anagrafici e clinici e consente l'aggiornamento dell'archivio storico del paziente ad ogni successivo contatto. Ogni paziente ha il diritto a usufruire di programmi diagnostici o terapeutici personalizzati, il più possibile adatti alle personali esigenze, comprese prestazioni domiciliari.

2. Eguaglianza, imparzialità e rispetto

Il paziente ha il diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni sociali, nel rispetto della dignità umana e della propria sfera personale, accogliendo eventuali richieste del paziente, inerenti ai valori e al proprio credo religioso. I comportamenti degli operatori di C.M.S. verso gli utenti si ispirano a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

2.1 Abbattimento barriere linguistiche



C.M.S._{s.r.l.} *Centro Medico Spoleto*

Per venire incontro alle esigenze dei pazienti stranieri, nell'ottica di un immediato abbattimento delle barriere linguistiche, C.M.S. mette a disposizione un servizio di traduzione simultanea da prenotare in anticipo.

3. Informazione

Il paziente ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute, agli accertamenti diagnostici e ai trattamenti terapeutici proposti, ai quali deve essere sottoposto. C.M.S. ha adottato quindi una politica d'informazione e di educazione, volta a coinvolgere il paziente e le persone dallo stesso indicate nelle decisioni riguardanti la sua salute.

3.1 Consenso Informato

Il paziente ha il diritto di non essere sottoposto ad alcuna cura o terapia senza aver espresso il proprio consenso. C.M.S. rilascia al paziente un modulo di Consenso Informato, che comprende la modalità di esecuzione, i rischi e i possibili effetti collaterali, da compilare prima di essere sottoposto alla procedura diagnostica/terapeutica. Il Consenso Informato va richiesto anche nel caso si voglia utilizzare il suo caso clinico per attività di ricerca o di insegnamento.

3.2 Preparazione all'esame e avvertenze post-esame

Qualora l'esame diagnostico necessiti di preparazione, al momento della prenotazione viene rilasciato un foglio che ne esplicita le modalità. Qualora l'esame diagnostico, una volta svolto, comporti una terapia da seguire nel tempo, vengono fornite al paziente tutte le indicazioni necessari

3.3 Cartella clinica

Il C.M.S, qualora il paziente lo richieda, consegna una breve relazione redatta in un linguaggio comprensibile completa di tutte quelle informazioni riguardanti la diagnosi e i trattamenti eseguiti. L'archiviazione del referto della visita specialistica avviene in forma Digitale.

3.4 Risultati critici

Nel caso di criticità dei risultati degli esami diagnostici, il paziente viene contattato direttamente da C.M.S. per fissare un colloquio esplicativo con il medico.

3.5 Professionisti e Personale Sanitario

L'elenco dei Professionisti che operano presso la Struttura, periodicamente aggiornato, è disponibile per tutti i Pazienti in sala d'attesa.

3.6 Prestazione non eseguibile



C.M.S._{s.r.l.}

Centro Medico Spoleto

Il paziente ha il diritto ad essere informato se la prestazione richiesta non è eseguibile presso la struttura. Il C.M.S. avvisa al momento della richiesta se la prestazione non è erogabile consigliando, adoperandosi nel caso a trovare una soluzione alternativa.

In caso di impossibilità temporanea ad eseguire la prestazione, il paziente verrà avvisato telefonicamente o tramite mail o tramite SMS dal CMS, che avrà anche il compito di ricontattare il paziente non appena in grado di programmare un nuovo appuntamento.

4. Diritto di scelta

Il C.M.S. rispetta il diritto del paziente di decidere liberamente, sulla base delle informazioni in suo possesso, in merito alla propria salute, a quali prestazioni diagnostiche e terapeutiche sottoporsi, accettando o rifiutando il suo consenso qualora si voglia utilizzare il suo caso clinico per studi o insegnamento.

5. Privacy

Il paziente ha il diritto, in conformità al (D.lgs. 196/2003) alla massima riservatezza dei dati personali e di quelli relativi alla sua cartella clinica.

Il personale sanitario e il personale amministrativo del C.M.S. improntano le proprie azioni nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui è venuto a conoscenza.

5.1 Il CED

Il CMS utilizza un adeguato sistema informativo centralizzato (CED) che supporta le fasi di prenotazione e accettazione dei pazienti, di produzione e consegna degli esami richiesti, di gestione amministrativa e di archiviazione storica dei referti. A garanzia che ogni attività e accesso agli archivi informatici sia autorizzato, al personale CMS, è assegnato un codice identificativo individuale.

La cartella clinica può pertanto essere rilasciata solo:

- al diretto interessato
- al tutore o a chi esercita la patria potestà in caso di minore o incapace
- a persona fornita di delega (ivi compreso il medico curante)
- all'Autorità giudiziaria
- agli enti previdenziali (INAIL, INPS, ecc.)
- al S.S.N.
- agli eredi legittimi con riserva per determinate notizie
- a scopo scientifico-statistico garantendo l'anonimato.

6. Continuità



C.M.S._{s.r.l.} *Centro Medico Spoleto*

Il paziente ha il diritto alla continuità e alla regolarità nell'erogazione delle prestazioni. In caso di interruzioni o di funzionamento irregolare del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi.

6.1 Caduta di alimentazione elettrica

La caduta di alimentazione elettrica può rappresentare un serio problema nell'attività ospedaliera o sanitaria in genere. Il C.M.S. dispone di un gruppo di continuità in grado di garantire energia elettrica all'intero settore chirurgico, per un tempo sufficiente a portare a termine in sicurezza qualunque intervento chirurgico in corso.

7. Ambiente

Il paziente ha il diritto ad essere curato in un ambiente confortevole, ospitale e accogliente. Per rendere più gradevole la permanenza all'interno dei locali, il C.M.S. si è dotato di impianti di riscaldamento, condizionamento e filtrazione dell'aria di ultima generazione ad alta efficienza e basso consumo, integrato da un impianto fotovoltaico per ridurre ulteriormente l'impatto ambientale dalla struttura. Il C.M.S. si avvale di un sistema di decontaminazione ambientale di ultima generazione costituito da un generatore elettronico di nebbia secca di sostanza antibatterica biodegradabile. Nelle sale d'attesa è stato predisposto un sistema di video che fornisce notizie sulle prestazioni del C.M.S.

8. Il tempo e la trasparenza

Ogni paziente ha il diritto di veder rispettato il proprio tempo: le strutture sanitarie hanno quindi il dovere di fissare tempi di attesa entro i quali determinate prestazioni devono essere erogate. Tali tempistiche devono essere comunicate al paziente in modo chiaro, nel rispetto del concetto di trasparenza che deve costituire la base per la modalità di erogazione dei servizi, per l'esplicitazione degli obiettivi e per la pubblicizzazione dei risultati ottenuti circa l'efficacia e l'efficienza.

8.1 Indicatori standard di erogazione del servizio

- Tempo massimo di attesa per la prenotazione telefonica 30 secondi.
- Tempo medio per l'accettazione degli Utenti:
 - Primo accesso, 5 minuti, Successivi accessi, 1 minuto
 - Tempo di attesa medio per l'erogazione della prestazione sanitaria richiesta, 15 minuti
- I tempi di esecuzione della prestazione e di consegna del referto, sono variabili e dipendono direttamente dal tipo di esame / prestazione da effettuare.

Visite specialistiche

Al fine di garantire una prenotazione efficace delle visite, sono programmati sia l'occupazione degli ambulatori medici, sia i tempi medi di visita in funzione della branca specialistica e del tipo di prestazioni abitualmente svolte. Questo garantisce che i ritardi nell'effettuazione delle visite siano contenuti nell'arco dei 15 minuti.



C.M.S._{s.r.l.} *Centro Medico Spoleto*

Diagnostica per immagini

Gli esami di diagnostica per immagini sono refertati, secondo il carico di lavoro, al massimo entro 2 giorni lavorativi dal giorno di esecuzione. Al momento dell'accettazione sarà comunicato al paziente la data del ritiro dei referti.

Orari di apertura

C.M.S. garantisce l'apertura della sede e la disponibilità dei servizi, in accordo con il calendario e con gli orari fissati.

Come comunichiamo l'impossibilità all'esecuzione della prestazione.

In caso di impossibilità ad eseguire la prestazione, il CMS avviserà telefonicamente o tramite Mail o SMS il paziente, concordando in quell'occasione la nuova data .

8.2 Modalità di verifica

La direzione di CMS prevede periodici monitoraggi dell'intera attività attraverso controlli mirati sulla prenotazione, accettazione, esecuzione, refertazione ed archiviazione delle prestazioni. La qualità delle stesse è controllata attraverso audit clinici e verifica del grado di soddisfazione degli utenti.

È responsabilità della Direzione garantire un adeguato livello di servizio.

9. La tutela

9.1 Relazione con il Pubblico.

Il personale di Reception è incaricato di raccogliere dagli Utenti qualsiasi tipo di informazione, di lamentela e di osservazione relativamente al servizio. Periodicamente la Direzione analizzerà le relazioni dei Responsabili di settore per migliorare il servizio e risolvere i problemi organizzativi evidenziati.

9.2 Reclami sul Servizio

C.M.S. vuole dare una risposta rapida ed equa a tutte i reclami espressi in modo formale dagli utenti. Infatti, vuole conoscere il livello di soddisfazione della propria clientela attraverso l'analisi dei reclami per poterne valutare in maniera precisa, obiettiva e misurata le cause e la natura, al fine di prevenirli e ridurne il numero.

I reclami possono pervenire via fax, telefonicamente, per lettera o di persona.

Periodicamente è effettuata l'analisi e la valutazione dei reclami pervenuti per predisporre le opportune azioni di miglioramento.

9.3 Beni del Paziente

Si raccomanda il paziente di aver cura dei propri oggetti personali: il C.M.S, non risponde di eventuali danni o furti subiti dai pazienti durante la permanenza all'interno della struttura.



C.M.S._{s.r.l.} *Centro Medico Spoleto*

10. La sicurezza

10.1 Assistenza medica.

All'interno, C.M.S. ha predisposto un'assistenza in caso di malore del paziente o di ogni ospite della struttura. A tale scopo sono disponibili strumenti di primo intervento e procedure per ridurre al minimo i rischi.

10.2 Emergenze.

In caso di emergenza, incendi, allagamenti etc. etc il personale del C.M.S. è addestrato ad intervenire per tutelare la sicurezza di tutti gli ospiti.

11. Barriere architettoniche

C.M.S., oltre a riconoscere e a impegnarsi per l'abbattimento delle barriere linguistiche (paragrafo 2.1), ha progettato e realizzato tutti i propri ambienti e i propri servizi tenendo conto delle esigenze di pazienti anziani, minori non autosufficienti, disabili, portatori di handicap e con difficoltà di deambulazione.

- Tutti i servizi igienici sono stati progettati per disabili
- Telefono; è garantito utilizzo autonomo da parte di disabili in carrozzella
- La segnaletica utilizza anche segni grafici per le indicazioni principali
- Disponibilità di carrozzelle ausiliarie.



C.M.S._{s.r.l.}
Centro Medico Spoleto

I DOVERI DEL PAZIENTE

1. Comportamento responsabile.

Il paziente ha il dovere di tenere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti e nel rispetto di tutto il personale di CMS.

2. Rispetto verso l'ambiente.

Il rispetto deve essere rivolto, ovviamente, anche nei riguardi degli ambienti e delle attrezzature della struttura.

3. Collaborazione con il personale medico.

Il paziente ha il dovere di collaborare con il personale medico, infermieristico e tecnico, dimostrando di avere fiducia verso i professionisti, al fine di un corretto approccio terapeutico. Ci si aspetta, quindi, che il paziente fornisca informazioni chiare e precise sulla propria salute, sui ricoveri e sulle terapie eseguite.

4. Informazione

Il paziente ha il dovere di avvisare tempestivamente CMS sulla propria intenzione di rinunciare a cure e prestazioni sanitarie programmate al fine di evitare sprechi di tempo e risorse.

5. Rispetto degli orari

Il paziente ha il dovere di rispettare gli orari di esecuzione delle prestazioni concordati con C.M.S., al fine di permettere lo svolgimento della normale attività, nel rispetto degli altri pazienti e del personale della struttura.

6. Divieti.

6a. Fumo

Il paziente deve rispettare il divieto di fumare all'interno del perimetro della struttura sanitaria. All'entrata del C.M.S. sono posizionati dei porta cenere dove spegnere le sigarette/sigari/pipe.

6b. Utilizzo telefoni cellulari

È vietato utilizzare il telefono cellulare all'interno di tutta la struttura ad eccezione delle sale d'attesa.

6c. Riprese fotografiche/cinematografiche

È vietato riprendere con macchine fotografiche, cineprese o telefoni cellulari persone, ambienti e apparecchiature situate all'interno del C.M.S., se non autorizzati dalla Direzione del centro stesso.

6d. Animali

È vietato introdurre all'interno della struttura animali di ogni genere e razza.



C.M.S._{s.r.l.} *Centro Medico Spoleto*

7. Rispetto cartellonistica di sicurezza

Il paziente è tenuto al rispetto di tutti i cartelli segnaletici di sicurezza.

8. Rispetto norme di sicurezza

Il paziente è tenuto al rispetto delle disposizioni di sicurezza e :

- non deve allontanarsi dal luogo di destinazione senza autorizzazione;
- non deve avvicinarsi o toccare apparecchiature elettriche o elettro-medicali;
- non deve accedere alle aree in cui è espressamente vietato l'accesso.

9. Emergenze

Il C.M.S. dispone di un piano di emergenza coordinato.

Per emergenza si intende ogni evento che modifichi la condizione generale di sicurezza e che crea una situazione di pericolo per le persone e le cose presenti. L'emergenza può derivare da infortunio, malore, incendio allagamento, guasti etc etc.

Chiunque rilevi una situazione d'emergenza deve segnalarla immediatamente al personale C.M.S. che provvederà, utilizzando un'apposita linea preferenziale, ad avvisare i responsabili che, impartiranno le disposizioni del caso, ricorrendo se necessario anche alla evacuazione dell'edificio indirizzando i clienti verso le uscite di sicurezza e verso il luogo di raccolta (**LUOGO SICURO**). ; il visitatore non è tenuto a portare soccorso o ad eseguire interventi per l'emergenza.

SERVIZI DI CORTESIA

- Parcheggio

C.M.S. dispone di un ampio parcheggio interno non custodito, riservato ai clienti.

- Telefono

In Reception è presente un telefono a disposizione dell'utenza .

- Convenzioni con strutture recettive

Per agevolare l'utenza che necessita di soggiornare, C.M.S. può offrire soluzioni presso strutture recettive e ristoranti.

- Prestazioni a domicilio

I pazienti possono richiedere prestazioni domiciliari di diversi professionisti medico, infermiere, fisioterapista.



C.M.S._{s.r.l.}
Centro Medico Spoleto

- Sedia a rotelle

I pazienti non deambulanti, che necessitano della sedia a rotelle possono farne richiesta durante la prenotazione.

- Video a circuito chiuso

Un sistema video mostra i vari servizi presenti in struttura e comunica ogni variazione e/o novità relativa ai servizi stessi.

- Traduzione simultanea

Per i pazienti stranieri è possibile richiedere un servizio di traduzione simultanea all'atto della prenotazione.

- Taxi

Viene chiamato su richiesta del paziente dal personale della Reception.

- Convivialità

E' a disposizione di tutti i pazienti, ospiti del Centro, un servizio di ristoro con :

- a) acqua minerale liscia e gassata,
- b) caramelle di vario gusto,
- c) caffè,
- d) musica.

Vi ringraziamo per l'attenzione, cordiali saluti da tutto lo Staff del C.M.S. srl