# CARTA DEI SERVIZI

***Questa Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare brevemente la nostra Struttura Sanitaria per aiutare i cittadini a conoscerci e rendere più comprensibili ed accessibili i nostri servizi, più garantiti i loro diritti, più chiari i doveri.***

*Il Direttore Sanitario*
*Dott. VINCENZO ARENA*

DIRETTORE SANITARIO
*Dott. Arena Vincenzo*

*TERMOLI, 20.10.2026*

# INDICE

1. *MISSIONE ED OBIETTIVI*
2. *PRINCIPI FONDAMENTALI*
3. *STRUTTURA*
4. *LE ATTIVITA' DEL POLIAMBULATORIO*
5. *INFORMAZIONI UTILI*
6. *MECCANISMI DI TUTELA, PARTECIPAZIONE E VERIFICA*
7. *OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITA'*
8. *TELEFONI*
9. *COME RAGGIUNGERCI*

# 1 - MISSIONE ED OBIETTIVI

Medical Center è una Struttura Sanitaria Polispecialistica Ambulatoriale, di Diagnostica Strumentale e per Immagini, di Fisioterapia, Laboratorio Analisi, Gastroenterologia ed Endoscopia, Chirurgia Ambulatoriale, Cardiologia, e Medicina dello Sport, regolarmente Autorizzata, Accreditata con il SSN per la Diagnostica per Immagini, orientata verso l'elevata specializzazione e caratterizzata da una filosofia che privilegia, nell'organizzazione sanitaria, il rapporto umano con il cittadino-utente.

## Medical Center opera seguendo un percorso che coniuga:

- ***Rigore e correttezza professionale***
- ***Attenzione verso i progressi della Medicina***
- ***Innovazione tecnologica continua***
- ***Umanità ed accoglienza nei servizi***

L'attività sanitaria della Struttura è finalizzata a conseguire, in primo luogo, l'obiettivo dell'erogazione di prestazioni specialistiche, di diagnostica strumentale e per immagini, di laboratorio, di fisioterapia, endoscopia e gastroenterologia, chirurgia ambulatoriale, medicina dello sport e medicina specialistica in regime ambulatoriale, in libera professione e/o in accreditamento con il SSN, ovvero in convenzione con assicurazioni, mutue sanitarie, fondi sanitari integrativi ed aziende private, con un'attenzione particolare rivolta ai bisogni di salute dell'utente coniugata con l'obiettivo di fornire prestazioni sanitarie nel pieno rispetto dell'etica professionale e d'impresa.

Per la realizzazione dei compiti statutari, Medical Center svolgerà attività di divulgazione medico scientifica, operando per garantire il monitoraggio continuo sulla scelta di elevate professionalità operanti nella struttura ed il controllo continuo dell'aggiornamento degli operatori sanitari dipendenti e/o collaboranti con la Struttura.

Inoltre, in collaborazione con altre Strutture Sanitarie, Università ed Associazioni Scientifiche favorirà ogni anno un programma di aggiornamento continuo dei medici e professionisti operanti nella struttura garantendo adeguate informative sulle attività svolte dal Poliambulatorio ai professionisti operanti nel territorio.

Il tutto nel pieno rispetto della Medicina basata sull'evidenza, dei programmi obbligatori di formazione continua in medicina (ECM) e delle linee guida nazionali ed internazionali di branca.

A completamento dell'offerta di servizi all'utenza la Struttura offre, attraverso apposite convenzioni con Istituti di Ricovero e Cura, Assicurazioni, Associazioni, Consorzi di Mutue Sanitarie ed Imprese, tutte le opportunità di soluzione delle problematiche sanitarie, con tempi di attesa ridotti al minimo, con tariffe eque e con il massimo comfort possibile dei pazienti.

Sono attivi accordi e convenzioni per la presa in carico del paziente, anche attraverso il trasporto e l'accompagnamento del paziente con servizi di autoambulanza da e per il domicilio, nonché accordi e convenzioni con Strutture Sanitarie di Ricovero e Cura per la presa in carico ed il completamento dell'iter diagnostico e terapeutico.

È, infine, obiettivo, sempre perseguito dalla Direzione, il continuo aggiornamento tecnologico e di informatizzazione della Struttura Sanitaria; a tal fine viene utilizzata tecnologia elettro e biomedicale adeguata alle prestazioni erogate, a risparmio di dosi radioattive per quanto riguarda le apparecchiature radiologiche, tutte di ultima generazione e/o correttamente implementate, con tecniche diagnostiche digitalizzate e continuo aggiornamento del parco tecnologico.

La digitalizzazione delle immagini strumentali e radiologiche consente la conservazione della documentazione clinica dei pazienti, anche a distanza di tempo, anche per indagini diagnostiche eseguite altrove e portate in visione, e garantisce sempre la duplicazione della documentazione clinica e diagnostica, fornendo un ulteriore servizio all'utenza.

L'installazione di server RIS e PACS di ultima generazione e la completa dematerializzazione del cartaceo, garantiscono la conservazione, anche per anni, delle immagini e dei relativi referti delle indagini diagnostiche eseguite, consentendo, in caso di ripetizione degli esami, il loro confronto, indispensabile per una più accurata diagnosi. Inoltre, il nuovo sistema RIS e PACS consente l'elaborazione delle immagini da remoto e la possibilità, da parte dei pazienti, dei medici specialisti e delle altre Strutture Sanitarie di visualizzare le immagini attraverso l'utilizzo di un link informatico riservato, nel pieno rispetto della normativa sulla privacy.

## 2 - PRINCIPI FONDAMENTALI

Medical Center nell'attività rivolta agli utenti si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi:

### Eguaglianza

Ogni utente ha il diritto di ricevere le prestazioni sanitarie più appropriate senza discriminazione di sesso, razza, religione, nazionalità e condizione sociale. L'utilizzo da parte della Struttura di piani di riduzione tariffaria e l'esecuzione di indagini diagnostiche in convenzione, anche in esubero rispetto ai budgets assegnati per regionali ed extraregionali, infatti, garantisce, anche ai meno abbienti, la facilitazione dell'accesso alla Struttura Sanitaria ed ai suoi servizi, limando le differenze sociali nel territorio.

### Imparzialità

I comportamenti verso i cittadini sono e devono essere sempre ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### Continuità

Gli operatori hanno il dovere della continuità delle prestazioni diagnostiche e terapeutiche, che la Struttura garantisce con un'apertura di 12-13 ore diurne, senza interruzione dei servizi, se non in alcuni giorni festivi, ma con l'obiettivo di garantirli, in futuro, anche nelle ore antimeridiane e/o pomeridiane di tutti i giorni festivi.

### Diritto di scelta

Conformemente alle vigenti normative sanitarie il cittadino ha il diritto di libera scelta del luogo di cura tra le strutture sanitarie che erogano servizi sul territorio.

### Partecipazione

Deve essere garantita la partecipazione contestuale del cittadino alla prestazione del servizio secondo le modalità previste per legge.

Il cittadino ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano e che siano in possesso della Struttura.

Il cittadino può produrre memorie, documenti, prospettare informazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Il cittadino può compilare, per valutare i servizi erogati, appositi questionari che vengono predisposti e periodicamente analizzati dalla struttura.

A tal fine la Struttura Sanitaria incentiva, con un'adeguata e costante informazione, l'utilizzo dei questionari di Customer Satisfaction sempre disponibili, in sede, per gli utenti.

### Efficacia ed efficienza

Ogni operatore, nel suo ruolo, lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario della Struttura, in modo da garantire, attraverso le conoscenze tecnico-scientifiche più moderne e secondo le evidenze scientifiche internazionali, risultati validi per la salute dei cittadini.

Il raggiungimento di tale obiettivo non è mai disgiunto dalla salvaguardia delle risorse umane, tecniche ed economiche che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi e costi inutili e/o aggiuntivi.

### Doveri dei cittadini

Devono essere rispettati, da parte dei cittadini ed utenti dei servizi sanitari, i doveri e le civili norme comportamentali, con la volontà di collaborare, sempre, con il personale interno ed esterno della Struttura Sanitaria, nella piena osservanza delle norme regolamentari che caratterizzano e qualificano l'attività della Struttura.

## 3 - STRUTTURA SANITARIA

**Struttura Sanitaria** autorizzata ed accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale per le attività di Diagnostica Strumentale e per Immagini, la Medical Center rappresenta un modello innovativo di Struttura Poliambulatoriale, caratterizzato da una filosofia che privilegia, nell'organizzazione interna complessiva, il rapporto umano con l'utente, sottolineando i suoi bisogni e la sua dignità come persona ed operando anche per limare, ridurre e/o abolire le differenze economiche e sociali.

Il Poliambulatorio è caratterizzato anche da un ulteriore elemento innovativo e qualificante: **l'ambiente.**

La Struttura è, infatti, inserita all'interno di un Centro Polifunzionale, adiacente alla stazione delle autolinee, a poca distanza dalla stazione ferroviaria di Termoli e dall'uscita autostradale A14.

È dotata delle più moderne Tecnologie Elettromedicali e di Diagnostica Strumentale e per Immagini.

L'assistenza sanitaria è affidata ad un Team di Medici, Tecnici, Infermieri, Operatori Sanitari e Personale Amministrativo altamente qualificato e continuamente aggiornato.

L'attività Sanitaria è caratterizzata dalla presenza di numerose branche specialistiche di base ed altre di più elevata specializzazione, il cui elenco aggiornato è disponibile, per gli utenti, presso la segreteria ed accettazione del Poliambulatorio, nonché sul Sito Internet della Struttura – www.medicalcentertermoli.com

***Area di Diagnostica per Immagini***

L'Area di Diagnostica per Immagini dispone di tutte le attrezzature di un moderno servizio ed è in grado di eseguire tutte le indagini di radiologia tradizionale digitalizzata e/o contrasto-grafica, mammografie con tomo sintesi a basso dosaggio di radiazioni ionizzanti, TAC, a risparmio di dose irradiata, di tutti i distretti anatomici, con tecnica volumetrica o spirale, con e senza mezzo di contrasto compresa la Tac Whole Body per lo studio delle lesioni ossee da mieloma multiplo, TC dentale a basso dosaggio di radiazioni.

Gli ecografi, dotati di Doppler, Color-Doppler e Power-Doppler, consentono l'esecuzione di tutte le indagini ecografiche e di ecocolordoppler per tutti gli organi ed apparati. È disponibile un EcoColorDoppler con Sistema Fusion integrato per le biopsie eco guidate e di sonda intraoperatoria, nonché ecografi dotati di software 3D e 4D ed elastosonografia.

La Struttura è inoltre dotata di apparecchiature di Risonanza Magnetica Nucleare di ultimissima generazione, ad alto campo, senza l'utilizzo di gas Elio, per l'esecuzione di tutte le indagini RMN di tutti gli organi ed apparati con e senza mezzi di contrasto e con gantry più ampio di tutte le apparecchiature in uso nella zona.

È stata installata anche una nuova apparecchiatura di Densitometria Ossea Dexa per l'esecuzione di indagini relative alla diagnostica dell'osteoporosi, alla misurazione della massa corporea, alla morfometria vertebrale ed all'analisi Total Body per lo screening di lesioni ossee anche metastatiche.

***Laboratorio Analisi***

Il Poliambulatorio Medical Center è dotato, inoltre, di un laboratorio di analisi chimico cliniche e microbiologiche di base, regolarmente autorizzato che garantisce, nel rispetto dei requisiti sanitari specifici, l'esecuzione di tutte le indagini di diagnostica di laboratorio e microbiologiche, anche attraverso accordi con altri laboratori in service, comprese le indagini laboratoristiche di natura genetica.

***Ambulatori***

L'attività ambulatoriale si svolge in sale specificatamente attrezzate e dotate di zone riservate alle attese.

Gli ambienti sono gradevoli, anche grazie all'illuminazione che integra la luce artificiale con quella naturale.

Tutti gli ambienti sono insonorizzati e climatizzati, dotati di filodiffusione, forniti delle necessarie apparecchiature elettromedicali di emergenza.

Le sale di attesa e l'accettazione sono dotate di totem per la gestione delle code e schermi e/o monitor dove vengono proiettate le informazioni relative alle attività sanitarie eseguibili, le innovazioni in campo sanitario, gli aggiornamenti e le attività svolte all'interno della Medical Center, nonché ogni utile e/o necessaria informazione sulla Struttura.

***Fisioterapia***

Il Poliambulatorio Medical Center è regolarmente autorizzato per attività di terapia fisica ambulatoriale; è inoltre dotato di una nuovissima ed ampia palestra attrezzata per attività motoria e fisioterapica nonché di sei box per attività di fisioterapia specifica: elettroterapia, laserterapia, tecarterapia, magnetoterapia ed altro.

***Gastroenterologia ed endoscopia***

Presso la struttura è operante una sala di endoscopia gastroenterologica e digestiva, urologica, ginecologica ed ORL che consente l'esecuzione di tutti gli esami endoscopici di branca, anche in sedazione (EGDS, COLONSCOPIA, CISTOSCOPIA, URETROSCOPIA, URETEROSCOPIA, COLPOSCOPIA, ISTEROSCOPIA, LARINGOSCOPIA, OTOSCOPIA).

***Chirurgia ambulatoriale***

È operante, inoltre, la sala operatoria dedicata all'interventistica ambulatoriale dove è possibile eseguire, in anestesia locale, tutti gli interventi chirurgici, oculistici, urologici, ginecologici, ortopedici e, di norma, di tutte le branche chirurgiche, purché non necessitino di anestesia generale e di ricovero.

***Medicina dello sport***

La Struttura è regolarmente autorizzata per la Medicina dello Sport dalla Regione Molise ed è quindi possibile eseguire, in sicurezza, tutte le indagini diagnostiche propedeutiche al rilascio della certificazione di idoneità medico sportiva da parte di professionisti abilitati.

Sono in corso le procedure per l'accreditamento sia con la Regione Molise che con il CONI.

***Oculistica***

Presso la Struttura opera un'equipe di Oculisti che garantiscono tutta la clinica e la diagnostica di branca e l'esecuzione degli interventi chirurgici di branca, in anestesia locale.

# 4 - LE ATTIVITA' DEL POLIAMBULATORIO

## *Diagnostica per immagini. Attività Accreditata.*

- **Ecografia**
- **Ecocolordoppler e Power Doppler**
- **Ecocolordopplergrafia con sistema FUSION**
- **Ecocardiografia – Prove da Sforzo – Holter Dinamico e Pressorio**
- **Ecocolordoppler Cardiaco**
- **Uroflussimetria**
- **Radiologia Tradizionale Digitalizzata**
- **Mammografia con Tomosintesi**
- **Ortopantomografia**
- **Cone Beam**
- **Densitometria Ossea Computerizzata (MOC Dexa)**
- **Tomografia computerizzata (TC 128 strati)**
- **Risonanza Magnetica articolare, muscoloscheletrica, neurologica e total body**

## Specialistica ambulatoriale

- *Anatomia Patologica*
- *Istologia e Citologia*
- *Anestesiologia*
- *Angiologia*
- *Cardiochirurgia*
- *Cardiologia*
- *Chirurgia generale*
- *Chirurgia plastica*
- *Chirurgia Toracica*
- *Chirurgia vascolare*
- *Colonproctologia*
- *Dermatologia*
- *Dietologia e dietoterapia*
- *Endocrinologia*
- *Gastroenterologia*
- *Neurologia*
- *Neurochirurgia*
- *Oncologia medica*
- *Nefrologia*
- *Otorinolaringoiatria*
- *Psichiatria*
- *Neurologia*
- *Urologia*

- *Senologia*
- *Elettrofisiologia*
- *Ematologia*
- *Endocrinologia*
- *Endoscopia*
- *Fisiopatologia respiratoria*
- *Ginecologia e ostetricia*
- *Analisi chimico cliniche e microbiologiche*
- *Medicina interna*
- *Medicina preventiva*
- *Medicina del lavoro*
- *Checkup di I° livello*
- *Checkup personalizzati*
- *Osteopatia*
- *Oculistica*
- *Medicina dello Sport*
- *Ortopedia*
- *Podologia*
- *Psicologia*
- *Pneumologia*
- *Andrologia*
- *Reumatologia*
- *Fisioterapia*

### FISIOTERAPIA

*Elettrostimolazioni, Magnetoterapia, Laserterapia, Tecarterapia, Ultrasuonoterapia*
*GINNASTICA POSTURALE E CORRETTIVA*

### LABORATORIO ANALISI CHIMICO CLINICHE E MICROBIOLOGICHE

SIEROLOGIA – IMMUNOLOGIA – EMATOLOGIA – COAGULAZIONE – MICROBIOLOGIA - GENETICA

N.B. – *Si avverte, comunque, l'Utenza che alcune prestazioni specialistiche possono, temporaneamente, non essere disponibili. Informarsi, sempre, preventivamente, presso la Segreteria ed Accettazione.*

## Prenotazioni esami e visite specialistiche

*Le prenotazioni possono essere eseguite:*

- Personalmente presso la Segreteria Accettazione del Poliambulatorio tutti i giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 20.00;
- Telefonicamente ai numeri di telefono **0875 7180 o via fax al n. 0875 718099**;
- Attraverso la messaggistica WhatsApp al n. 0875718000;
- Via E-Mail ai seguenti indirizzi: info@medicalcentertermoli.it - reception@medicalcentertermoli.it
- Attraverso i moduli di contatto e/o prenotazione on line, reperibili presso il sito internet della Struttura.

*Per annullare o spostare gli appuntamenti telefonare al numero 0875 7180 (ricerca automatica) o inviare un messaggio WhatsApp al n. 0875 718000.*

Si raccomanda di portare sempre con sé le indagini diagnostiche eseguite in precedenza anche presso altre strutture sanitarie, al fine di consentire l'eventuale confronto ed una corretta diagnosi.

Per alcune Indagini Diagnostiche, per le quali è necessaria un'adeguata preparazione vengono fornite specifiche informazioni al momento della prenotazione, informazioni anche disponibili sul sito internet della Struttura Sanitaria.

Gli esami di laboratorio **non richiedono prenotazione** e vengono eseguite dalle ore 8.00 alle ore 10.00 dal lunedì al sabato.

## Tempi di attesa

La struttura si impegna a rispettare i limiti stabiliti dalle vigenti normative della Regione Molise e della Conferenza Stato Regioni sui tempi di attesa.

E' stato implementata l'integrazione con il CUP Regionale Unico ed è in via di collaudo l'implementazione del gestionale della Struttura Sanitaria con il Fascicolo Sanitario Elettronico Regionale.

Informazioni al riguardo sono fornite direttamente alla prenotazione e possono, comunque, essere richieste presso i preposti uffici dell'ASREM e/o della Medical Center.

Ad ogni buon conto l'esecuzione della prestazione sanitaria richiesta verrà garantita, per i convenzionati entro i tempi previsti dalla prescrizione medica, compatibilmente con la capienza dei Badgets attribuiti alla Struttura, e, per gli utenti paganti in proprio, non oltre 10 gg dalla prenotazione.

La consegna dei referti, consultabili anche on line, verrà effettuata non oltre 3 - 4 giorni lavorativi dall'esecuzione dell'indagine e/o della prestazione sanitaria, ad eccezione di indagini di elevata complessità e/o di elevata difficoltà tecnico-diagnostica e/o qualora il medico refertante richieda ulteriori notizie cliniche al paziente, ovvero il paziente non abbia consegnato documentazione sanitaria precedentemente eseguita anche in altra sede e indispensabile per eventuali confronti.

## Tariffe

Per le prestazioni effettuate in regime di accreditamento con il SSN (Diagnostica per Immagini) il paziente pagherà il ticket, unitamente alle addizionali regionali e nazionali, se e in quanto previste, entro il tetto prestabilito del Budget Regionale.

Per le prestazioni a pagamento il paziente può rivolgersi alla segreteria e richiedere il costo di ciascuna prestazione sanitaria.

## Documenti necessari

Per le prestazioni sanitarie accreditate col Servizio Sanitario Nazionale, al momento dell'accettazione, è necessario esibire la corretta richiesta del medico curante predisposta su ricettario regionale, con ricetta elettronica, dalla quale risulti il quesito clinico, un documento di identità, la tessera sanitaria e, per gli aventi diritto, il codice di esenzione apposto direttamente sulla ricetta dal medico curante.

Non sono più consentite né l'autocertificazione, né l'apposizione del codice di esenzione da parte dell'assistito sulla ricetta.

La mancata indicazione dei codici di esenzione, per reddito e/o per patologia, obbligano l'Utente al pagamento della quota di compartecipazione alla spesa e delle addizionali regionali e nazionali, se e in quanto previste.

Viene, inoltre, sempre richiesta, da parte della Struttura, la sottoscrizione della modulistica per la Tutela della Privacy ed i consensi informati relativi alle varie procedure.

## Convenzioni Private

La Struttura ha stipulato convenzioni private con Compagnie di Assicurazione, fondi di Assistenza Sanitaria, Aziende. Le convenzioni prevedono condizioni economiche di scontistica per le prestazioni sanitarie erogate privatamente. Inoltre, è prevista, in molti casi, la "forma diretta" di pagamento senza, quindi, nessun anticipo da parte del paziente, ovvero con pagamento di una quota di partecipazione sulla spesa.

Il nostro Servizio Clienti è, comunque, in grado di fornire qualsiasi supporto per le informazioni inerenti i Gruppi Convenzionati e relative coperture assicurative.

Sul nostro Sito www.medicalcentertermoli.com possono essere visualizzate tutte le convenzioni in essere sia con il pubblico che con il privato.

## Accoglienza

Il giorno fissato per l'esecuzione della prestazione sanitaria, l'utente dovrà presentarsi in Segreteria, almeno 15 minuti prima dell'esecuzione dell'esame, ovvero a diverso orario indicato in prenotazione, con la documentazione richiesta per le operazioni di accettazione amministrativa, contabile e fiscale, portando con sé anche tutte le eventuali indagini diagnostiche e/o cartelle cliniche precedenti in suo possesso.

Sbrigate le formalità relative all'accettazione amministrativa, al paziente verrà consegnata:

- ***Un'informativa sulle attività del Poliambulatorio;***

- ***un questionario conoscitivo sul servizio e/o di Customer Satisfiction, ovvero le indicazioni per poter accedere al Ns sito per estrarlo, comprendente uno spazio per eventuali osservazioni personali e consigli, utile per valutare il grado di soddisfazione dell'utente e per consentire alla Struttura Sanitaria di apportare modifiche e/o migliorie sulle attività sanitarie offerte.***

## *Ritiro referti*

Al momento della prestazione verrà comunicata la data ***presunta*** di ritiro dei referti.

***La consegna, di norma, avviene dal Lunedì al venerdì nelle fasce orarie comprese dalle ore 12.30 alle 14.00 e dalle ore 18.00 alle ore 19.30 mentre il sabato dalle ore 11.00 alle ore 15.00.***

***È stato attivato un servizio automatico di conferma della disponibilità del referto, chiamando il numero telefonico 0875 718080 e seguendo le istruzioni del risponditore automatico.***

***È, inoltre, possibile ottenere, richiedendo in segreteria le precise modalità di utilizzo, il referto e le eventuali immagini diagnostiche delle prestazioni eseguite on line, utilizzando la funzione di referti on line presente sul Ns sito.***

Per le visite mediche le ecografie, gli ecocolordoppler la consegna del referto è immediata; per esami di diagnostica per immagini la consegna del referto avviene, comunque, ove possibile, entro tre – quattro giorni lavorativi ed è, sempre, correlata alla complessità dell'indagine e ad eventuali necessità cliniche rilevate dallo specialista refertante.

Per esami ematochimici di routine: 1-2 giorni, mentre per quelli più specialistici e/o genetici potranno decorrere più giornate lavorative, in relazione alla complessità dell'indagine ed ai suoi tempi di esecuzione ed il paziente verrà informato in occasione dell'esecuzione dell'esame.

**I referti possono essere ritirati personalmente o da terza persona a tale scopo delegata per iscritto, previa** esibizione di fotocopia del documento di identità dell'interessato e di documento di riconoscimento della persona delegata, ovviamente fornita di delega.

Per i minori, il referto potrà essere ritirato dall'esercente la patria potestà e/o da persona delegata dall'esercente la patria potestà.

Può anche essere richiesta dall'Utente l'invio a domicilio, per posta ed in busta chiusa all'indirizzo di residenza, della documentazione sanitaria relativa ad indagini diagnostiche eseguite, con manleva per la Struttura Sanitaria da eventuali responsabilità in caso di smarrimento ed a spese del richiedente.

La richiesta di copia di documentazione sanitaria pregressa, ovvero antecedente 40 gg dall'esecuzione dell'indagine, prevede il pagamento dei diritti di segreteria come da informativa che può essere richiesta in segreteria ed accettazione.

### *Referti online*

È attivo un servizio di facile utilizzo, che consente ai pazienti che hanno effettuato indagini diagnostiche e radiologiche di poter visualizzare il proprio referto via internet, previa registrazione e digitazione di Password personalizzata, a scadenza, evitando, così, di dover tornare presso il Poliambulatorio per il ritiro.

## *SERVIZIO CHECK-UP E CARTE DI FIDELIZZAZIONE*

Sono servizi dedicati agli Utenti attivi dal lunedì al sabato dalle ore 8,00 alle ore 20,00, chiamando direttamente il n. **0875 7180**.

Prevedono pacchetti di check-up personali e/o aziendali, di screening sanitari, preventivi e/o di approfondimento diagnostico.

Le modalità di esecuzione dei check-up prevedono la prenotazione obbligatoria e l'erogazione delle prestazioni nell'arco di una giornata, se possibile, con l'assistenza diretta del personale.

Le carte di fidelizzazione prevedono una scontistica sulle prestazioni sanitarie richieste, in forma percentuale, rapportate al tipo di carta di fidelizzazione sottoscritta dall'Utente.

### *Copia della documentazione clinica e di diagnostica per immagini*

Presso l'Accettazione può essere richiesta copia della documentazione clinica.

I soggetti autorizzati sono:

- ***Intestatario della documentazione (maggiorenne o minorenne emancipato);***
- ***Genitore del minore (o esercente la patria potestà);***
- ***Soggetto esercente la tutela, la curatela o l'affido dell'intestatario, munito di provvedimento costitutivo in originale;***

- ***Ogni altro soggetto (compreso il coniuge), purché presenti delega scritta, nonché i documenti d'identità, anche in fotocopia, di entrambi (delegato e delegante).***

Se il paziente si trova in stato di incapacità di intendere e di volere, anche temporanea, la richiesta può essere presentata dagli eventi diritto per legge.
La copia degli esami viene rilasciata, previo pagamento dei diritti di segreteria, attraverso:

- Invio all'interessato a mezzo posta raccomandata AR presso il luogo di residenza con spese a suo carico;
- Rilascio diretto all'interessato se richiesto esplicitamente;
- Rilascio ad un suo delegato previa **delega scritta e copia del documento in corso di validità del delegato e del delegante;**
- Ritiro on line, come da precedenti istruzioni, solo per i **referti di nuove indagini ed entro 40 gg** dall'esecuzione dell'esame.

Sono tassativamente escluse modalità diverse di consegna della documentazione clinica (es. per posta elettronica), ad eccezione dell'invio, occasionalmente, per pec previa sottoscrizione di manleva per la Medical Center srl e apposita delega sottoscritta corredata dai documenti di riconoscimento, nonché di copia del bonifico eseguito per il pagamento dei diritti di Segreteria.

## *Prestazioni private in libera professione*

Il paziente deve programmare con l'Accettazione le modalità e i tempi di accesso alle prestazioni sanitarie.
Il giorno fissato per la visita è necessario che il paziente si presenti con l'eventuale prescrizione del medico curante e la documentazione clinica pregressa, eventualmente in suo possesso.
Tutti i costi relativi alla prestazione richiesta sono previsti nel Tariffario Medical Center vigente.
Le visite a pagamento prevedono:

- ***Possibilità di scelta del professionista;***
- ***Maggiore possibilità, entro la disponibilità, di scelta dell'orario;***
- ***Tempi di attesa limitati.***

# 5 – INFORMAZIONI UTILI

## *Bar e ristorante interno*

Al piano terra del Centro Polifunzionale "Lo Scrigno", presso il quale è situato il Poliambulatorio Medical Center, è a disposizione dell'utenza un bar aperto tutti i giorni della settimana dalle ore 7,30 fino alle ore 20,00, con annesso servizio di ristorazione in funzione dalle ore 10.00 alle ore 19.00.

## *Fumo*

Il Poliambulatorio è una Struttura Sanitaria libera dal fumo.
È, infatti, assolutamente vietato fumare all'interno della struttura, questo sia per disposizione di legge sia, soprattutto, per la salvaguardia della propria salute, dei pazienti e del personale operante all'interno della Struttura.

## *Giornali e periodici*

Ogni mattina presso gli spazi di attesa del Poliambulatorio Medical Center sono a disposizione degli utenti quotidiani e riviste.

## *Telefono*

All'interno del Centro Commerciale "Lo Scrigno", presso il quale è situato il Poliambulatorio Medical Center, è presente un apparecchio telefonico pubblico, nonché punti vendita di schede e ricariche telefoniche.
All'interno del Poliambulatorio, nelle zone segnalate, è vietato, comunque, l'utilizzo di telefoni cellulari poiché possono causare interferenze con le apparecchiature elettromedicali.

## Pagamenti

Presso la Struttura è possibile effettuare pagamenti elettronici con bancomat e carte di credito.

Si informa l'utenza che per poter usufruire dei benefici fiscali di detrazione d'imposta sulle somme pagate alla Struttura Sanitaria è necessario eseguire il pagamento con strumenti tracciabili (Carte di Credito, Bancomat, Assegni ecc), restando esclusa la forma di pagamento in contanti.

## Trasporti

Sono disponibili, in segreteria ed accettazione, informazioni relative ai trasporti urbani, extraurbani, taxi, treni, autoambulanze.

È possibile tramite la Reception, prenotare un taxi urbano o noleggiare un'auto con autista.

È anche possibile richiedere alla Struttura l'utilizzo di un servizio di autoambulanza dal domicilio del paziente alla Struttura Sanitaria e viceversa, nonché l'accompagnamento del paziente presso altre strutture sanitarie.

## SITO INTERNET

## www.medicalcentertermoli.com

Il sito internet di Medical Center, in via di continuo aggiornamento, è uno strumento di comunicazione interattivo che fornisce informazioni sulle attività e le prestazioni sanitarie offerte dalla Struttura. È un sito in continua evoluzione pensato per metter in contatto la struttura con i propri pazienti.

Fornisce notizie su:

- ***Un profilo della struttura;***
- ***I contenuti della carta dei servizi;***
- ***Informazioni sui servizi e sulle attività medico-sanitarie;***
- ***Schede informative illustrate di educazione sanitaria, se e in quanto disponibili;***
- ***La possibilità di visualizzare on line, nonché estrarne copia, i referti diagnostici;***
- ***La possibilità di effettuare prenotazioni di visite ed esami attraverso la compilazione dei moduli di Contatto o Prenotazioni on line;***
- ***Le modalità ed i tempi di preparazione alle Indagini Diagnostiche;***
- ***Ogni altra utile informazione messa a disposizione dell'Utenza dalla Direzione della Struttura.***

# 6 - MECCANISMI DI TUTELA, PARTECIPAZIONE E VERIFICA

## Relazioni con il Pubblico

Al fine di garantire agli utenti il rispetto degli atti e dei comportamenti connessi all'erogazione delle prestazioni sanitarie, i diritti ad usufruire delle prestazioni, nonché al fine di poter rilevare segnalazioni di eventuali disservizi, Medical Center ha istituito uno sportello per le Relazioni con il Pubblico (in ottemperanza a quanto previsto dal D.L. 30/12/1992 n. 502 art. 14) avente le seguenti funzioni:

- ***Fornire agli utenti le informazioni inerenti alle prestazioni erogate dalla struttura e le modalità di fruibilità, garantendo i diritti riconosciuti dalle vigenti normative;***
- ***Ricevere osservazioni, opposizioni e reclami allo scopo di tutelare l'utente da atti o comportamenti con i quali si neghi o si limiti la fruibilità delle prestazioni;***
- ***Analizzare i questionari per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti;***
- ***Predisporre il verbale di reclamo e classificarlo;***
- ***Gestire i rapporti con Enti e Istituzioni, pubbliche e private, con particolare riguardo ad accordi e convenzioni con strutture sanitarie, associazioni di volontariato, ecc.***

## Gestione reclami

I reclami possono essere verbali o redatti in carta semplice, dall'interessato, suoi parenti o affini e/o da organismi di tutela accreditati presso la Regione Molise.

Possono essere presentati direttamente, telefonicamente e/o via fax (sportello Relazioni con il Pubblico) entro 15 giorni dall'evento.

Medical Center garantirà l'avvio dell'istruttoria presso la Direzione per la verifica e la rimozione delle cause; sarà data informativa all'utente sullo stato dell'indagine entro 15 giorni con comunicazione dell'esito dell'indagine entro 30 giorni.

Per le segnalazioni di più agevole definizione verrà data una risposta immediata.

### *Attuazione dei Programmi e Verifica degli impegni*

È attivo un programma di attuazione della Carta dei Servizi, degli impegni e degli obiettivi aziendali, in linea con il Sistema di Gestione per la Qualità, **certificato UNI EN ISO 9001** con CSQ e continuamente implementato.

L'accertamento del rispetto degli standard definiti (e riportati nel paragrafo successivo), avviene tramite Audit interni della qualità, pianificati dal Responsabile Qualità d'intesa con la Direzione Sanitaria e sono volti a valutare, più in generale, la conformità e l'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità.

Annualmente viene effettuata una auto-valutazione da parte della Direzione con particolare riguardo a:

- ***attuazione di impegni e programmi***
- ***valutazione qualità percepita dagli utenti.***

A seguito di tali valutazioni sono individuati e condotti specifici programmi di miglioramento della qualità.

## 7 - OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITA'

Il Poliambulatorio Medical Center ha come obiettivo quello di fornire prestazioni sanitarie ambulatoriali assicurando qualità, efficienza ed efficacia delle stesse. Il primo orientamento è la soddisfazione dell'utente, nel rispetto delle libere scelte del medico per il quale l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni effettuate rappresentano un dovere deontologico ed istituzionale.

### 7.1 – STANDARD GENERALI

### *Informazione e Privacy*

- ***Riconoscibilità di tutto il personale con apposito cartellino identificativo;***
- ***Accurata comunicazione dell'iter diagnostico da parte del referente;***
- ***Partecipazione informata dell'utente alle prestazioni fornite;***
- ***Diritto alla Privacy garantito dalle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali per i quali gli utenti rilasciano il loro consenso informato;***
- ***Aderenza agli obblighi inerenti il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE), tramite invio in automatico dei referti al sistema secondo prescrizioni della normativa di riferimento.***

### *Sicurezza*

- **Medical Center presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli utenti attraverso la predisposizione di adeguate dotazioni e l'attuazione di corrette misure preventive.**

### *Igiene*

- ***Rispetto scrupoloso delle norme d'igiene più attuali con vasto uso di materiali monouso;***
- ***Sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati a livello internazionale;***
- ***Sanificazione dei camici, dei teli con procedure e metodologie idonee alla tutela dell'igiene ai massimi livelli;***
- ***Smaltimento dei rifiuti secondo le vigenti normative.***

### *Sorveglianza*

- ***Portierato diurno e servizio di guardiania.***
- ***Impianti tv di sorveglianza con telecamere regolarmente segnalate.***

## Antincendio

- *Adeguata dotazione di mezzi antincendio;*
- *Pannelli di istruzione nei corridoi;*
- *Percorsi di evacuazione visibili e controllati periodicamente;*
- *Addestramento del personale di reparto;*
- *Presenza di squadra di emergenza addestrata;*
- *Documento relativo alle misure per l'emergenza.*

## Elettricità e rischi connessi

- *Impiantistica elettrica a norma;*
- *Impianto di alimentazione ausiliaria d'emergenza (gruppi di continuità e gruppo elettrogeno);*
- *Controlli periodici di sicurezza elettrica delle apparecchiature biomedicali e degli impianti elettrici.*

## Piano di sicurezza

- *Esiste un accurato piano di sicurezza approntato attraverso un'attenta valutazione dei rischi e rispetto della normativa;*
- *Impianti tecnologici a norma di legge;*
- *Controlli periodici della sicurezza meccanica.*

### 7.2 – STANDARD SPECIFICI ED OBIETTIVI DELLA QUALITA'

Vengono definiti annualmente dalla Direzione Generale ed esplicitati nella tabella ***Indicatori di Processo: risultati ed obiettivi,*** dove sono riportati i risultati a consuntivo dell'anno precedente e gli obiettivi dell'anno successivo.
Detta documentazione è consultabile, su richiesta, presso la segreteria del Poliambulatorio.

# 9 - DPO/RDP

**Data Protection Officer / Responsabile Protezione dei Dati.**
**Dati di Contatto del Responsabile Protezione dei Dati (DPO):**
**Dott. Claudio Salomone**
**E-mail: dpo@medicalcentertermoli.it**

# 9 - RIFERIMENTI

| *Area / Reparto* | *Referente* | *Telefono* |
|---|---|---|
| SEGRETERIA - INFORMAZIONI | Dott. Michele TERZANO<br>Gessica POLLACE | 0875.7180 – fax 0875718099 |
| DIREZIONE SANITARIA | Dr Vincenzo ARENA<br>Dr Quintino DESIDERIO | 0875.7180 |
| DIREZIONE e AMMINISTRAZIONE | Mirella BENEDETTO | 0875.7180 - 335 7875003<br>fax 0875 718098 |
| RELAZIONI CON IL PUBBLICO | Dott. Michele TERZANO | 0875.7180 |

*Questa Carta dei Servizi è a disposizione degli utenti presso la Segreteria del Poliambulatorio Medical Center.*

## 9 - COME RAGGIUNGERCI

# POLIAMBULATORIO MEDICAL CENTER

*Via Martiri della Resistenza n.61/63, 86039 Termoli (CB)*

Telefono: 0875/7180 - ore 8,00-20,00 - Fax 0875/718099 – fax Amministrazione 0875 718098, 24 ore su 24
WhatsApp 0875 718000

Sito internet: www.medicalcentertermoli.com

*e-mail: info@medicalcentertermoli.it*
*reception@medicalcentertermoli.it*
*amministrazione@medicalcentertermoli.it*

Il Poliambulatorio Medical Center è perfettamente integrato con il centro urbano di Termoli, in via Martiri della Resistenza, n. 61/63.

È possibile raggiungere la struttura con le seguenti modalità:

- ***Percorrendo l'Autostrada Adriatica A14 uscita "Termoli", sia per chi proviene da Nord (Bologna-Pescara) che per chi proviene da Sud (Taranto-Bari) immettendosi sulla SS 16 (Adriatica) in direzione Termoli (Centro);***
- ***Percorrendo la SS 16 (Adriatica) da Sud, seguire la direzione Termoli (Centro);***
- ***Percorrendo la SS 16 (Adriatica) da Nord, seguire la direzione centro e proseguire fino al Centro Polifunzionale Lo Scrigno;***
- ***Provenendo da Campobasso, immettersi sulla SS 16 (Adriatica) in direzione Termoli (Centro).***

La Città di Termoli dispone comunque di uno scalo ferroviario, posto a circa 150 – 200 metri dalla Struttura Sanitaria.

**TERMOLI, 20.10.2026**

**DIRETTORE SANITARIO**
***Dott. Arena Vincenzo***
Direttore Sanitario
*Dr Vincenzo ARENA*