



Centro Polispecialistico
CANAVESANO

VICINI ALLA VOSTRA SALUTE

Dir. San. Dott. Gianfranco Tappero

STUDIO MEDICO CANAVESANO SAS

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

PROFILO AZIENDALE

OBBIETTIVI SOCIALI

FONTI NORMATIVE

PRINCIPI FONDAMENTALI

PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

PRINCIPI GENERALI DELLO STUDIO MEDICO PRIVATO

COMPOSIZIONE DEL POLIAMBULATORIO

- Ubicazione e accessi
- Orari di apertura
- Direzione della struttura
- Autorizzazioni
- Organico sanitario
- Struttura
- Accoglienza

GESTIONE DELLE PRESTAZIONI SANITARIE

- Servizio di prenotazione
- Esecuzione delle prestazioni
- Pagamento delle prestazioni
- Tempi di attesa e di ritiro referti

SERVIZI SPECIALISTICI AMBULATORIALI

- Medicina specialistica
- Diagnostica specialistica
- Diagnostica per immagini
- Prestazioni ambulatoriali
- Analisi di laboratorio
- Servizio di medicina del lavoro

CONTROLLO QUALITA'

PRIVACY

MISURE IGIENICO-SANITARIE

SICUREZZA ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA

PROFILO AZIENDALE

Lo Studio Medico Canavesano, presente da oltre 45 anni a Rivarolo Canavese, è un punto di riferimento nell'erogazione di servizi sanitari privati in Canavese e assicura costantemente ai propri utenti la disponibilità di apparecchiature all'avanguardia, la collaborazione di professionisti sanitari altamente specializzati, la presenza di personale di segreteria e amministrativo preparato e in continuo aggiornamento e una esperienza consolidata nell'erogazione dei servizi sanitari.

OBBIETTIVI SOCIALI

La soddisfazione del paziente è al centro di tutte le politiche dello Studio Medico Canavesano.

Circa 100 persone tra Medici Specialisti, Infermieri, Tecnici e Impiegati lavorano con impegno per servire circa 16.000 pazienti l'anno che effettuano presso il Poliambulatorio, visite specialistiche, accertamenti diagnostici e sorveglianza sanitaria aziendale.

Un gruppo di lavoro sempre attento a fornire assistenza di qualità per soddisfare pienamente il cliente grazie a principi largamente condivisi:

- seguire il paziente nel rispetto della sua dignità e delle sue esigenze;
- offrire prestazioni e servizi eccellenti in termini di efficienza, appropriatezza, sicurezza, tempestività ed equità;
- investire in macchinari all'avanguardia e moderne tecnologie, così come nella formazione continua di tutto il personale;
- garantire una comunicazione trasparente favorendo il dialogo medico-paziente e la comprensione dei referti.

Lo Studio Medico Canavesano si impegna attraverso la regolare valutazione dei propri servizi, a fornire servizi efficienti ed efficaci. L'Amministrazione dello Studio Medico Canavesano si impegna, infatti, a definire, attuare e garantire strategie di miglioramento continuo che consentano all'azienda di raggiungere i massimi livelli di competitività e di flessibilità operativa.

In particolare, l'impegno dello Studio Medico Canavesano è quello di:

- ottenere la massima soddisfazione dei propri clienti/utenti e clienti/committenti,
- ottimizzare il proprio processo di erogazione dei servizi,
- garantire la qualità del servizio erogato,
- responsabilizzare, motivare e qualificare professionalmente il proprio personale.

FONTI NORMATIVE

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici", e dal Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n.33 il cittadino ha diritto di scegliere tra le eventuali diverse strutture che forniscono uno stesso servizio.
- Protocollo nazionale sul Servizio Sanitario per le nuove Carte dei Diritti del Cittadino" del Tribunale per i Diritti del Malato.

Lo Studio Medico Canavesano sas di Maria Lucia Aimone Sebastiano Scarampi ha elaborato la propria Carta dei Servizi e si impegna a garantirne la divulgazione affinché essa diventi, per i propri utenti, un reale strumento partecipativo.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Lo Studio Medico Canavesano garantisce agli utenti l'osservanza dei principi fondamentali di seguito riportati nel rispetto delle fonti normative suddette:

- **EGUAGLIANZA:** Le regole che disciplinano i rapporti tra utenti e Studio Medico Canavesano garantiscono parità di trattamento per tutti, nel rispetto della dignità della persona e di esigenze particolari. Le fasce di cittadini "più deboli" che necessitano di una specifica tutela sociale, sono assicurate dall'osservanza del principio di uguaglianza anche sotto il profilo sostanziale.
- **IMPARZIALITA':** Lo Studio Medico Canavesano si impegna ad uniformare il Proprio comportamento ai principi di equità e giustizia e, pertanto, gli erogatori (medici, operatori, personale amministrativo ecc.) eviteranno atteggiamenti di parzialità e ingiustizia ovvero discriminazioni sociali, razziali, politiche e religiose.
- **CONTINUITA':** La struttura garantisce lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate evitando interruzioni e sospensioni non motivate da cause di forza maggiore. Ogni paziente ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati.
- **DIRITTO DI SCELTA:** Il Poliambulatorio garantisce all'utente il diritto, secondo le normative vigenti, di scelta tra i vari soggetti erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.
- **PARTECIPAZIONE:** Gli utenti e le organizzazioni dei cittadini devono potere verificare costantemente la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge. In particolare:
 - é garantito l'accesso alla documentazione comprovante l'autorizzazione ad operare, il rispetto dei requisiti stabiliti dalle leggi e dalle norme sulla sicurezza individuale e collettiva.
 - é garantita la risposta tempestiva e pertinente ai reclami alle segnalazioni e alle osservazioni dei clienti. Ogni paziente ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** L'organizzazione del lavoro è mirata a garantire la massima qualità possibile dei servizi ed è orientata al criterio del miglioramento continuo. Ogni paziente ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.
- **RISPETTO:** Ogni utente è trattato con rispetto, cortesia ed attenzione nel riguardo della persona e della sua dignità, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La struttura si impegna a mettere a disposizione dei propri clienti la carta dei servizi presso la propria sede e sul sito internet www.centropolispecialisticocanavesano.it.

PRINCIPI GENERALI DELLO STUDIO MEDICO PRIVATO

1. Lo studio medico privato svolge a pieno titolo la sua funzione nella rete dei servizi sanitari, come stabilito dalla legge.
2. Lo studio medico privato deve poter essere liberamente scelto dai cittadini al di fuori di ogni costrizione materiale e morale.
3. Lo studio medico privato si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti.
4. Lo studio medico privato svolge un ruolo moderatore rispetto alla spesa sanitaria e costituisce una risorsa essenziale per garantire a tutti l'equità nell'accesso delle prestazioni.
5. L'utilizzazione ottimale dei servizi offerti dallo studio medico privato è interesse della collettività.
6. L'emulazione tra le istituzioni in un sistema di leale competitività è a garanzia di qualità delle prestazioni a un costo determinato.
7. Lo studio medico privato si impegna a sviluppare una positiva collaborazione con le associazioni di tutela dei diritti del malato.

COMPOSIZIONE DEL POLIAMBULATORIO

UBICAZIONE E ACCESSI

La sede dello Studio Medico Canavesano sas di Maria Lucia Aimone Sebastiano Scarampi si trova in Rivarolo Canavese Corso Italia 41, con accesso da Corso Italia n.41 e ulteriore porta di uscita da Via IV Novembre n.1.

ORARI DI APERTURA

Lunedì	08:00 – 19:30
Martedì	08:00 – 19:30
Mercoledì	08:00 – 19:30
Giovedì	08:00 – 19:30
Venerdì	08:00 – 19:30
Sabato	08:00 – 18:00

Numeri telefonici:

Centralino: 0124 28126 / 0124 26266

Fax: 0124 420175

E-mail: info@smcmedicina.it

Sito: www.centropolispecialisticocanavesano.it

DIREZIONE DELLA STRUTTURA

Rappresentante Legale: Dott.ssa Maria Lucia Aimone Sebastiano Scarampi

Direttore Sanitario: Dott. Gianfranco Tappero – Specialista in gastroenterologia

Direttore Tecnico Radiologia: Dott. Luigi Fiore – Specialista in radiologia

AUTORIZZAZIONI

- autorizzazione Comunale di Rivarolo C.se n.03/2002 del 15/01/2002
- autorizzazione Comunale di Rivarolo C.se n.01/2018 del 21/09/2018
- autorizzazione Comunale di Rivarolo C.se n.01/2021 del 30/09/2021
- autorizzazione Comunale di Rivarolo C.se n.01/2022 del 16/12/2022
- autorizzazione Comunale di Rivarolo C.se n.01/2024 del 25/11/2024
- **autorizzazione Comunale di Rivarolo C.se n.01/2025 del 22/05/2025** che sostituisce tutte le precedenti
- autorizzazione Regione Piemonte n.301 del 15/06/2009 per la Medicina dello Sport
- autorizzazione punto prelievi decentrato del Laboratorio analisi mediche Lamat: Determinazione n.336 del 27/04/2022

ORGANICO SANITARIO

- Un Direttore Sanitario, responsabile della selezione e dell'operato dei medici.
- Un Direttore della diagnostica per immagini, responsabile della selezione e dell'operato dei medici radiologi e dei tecnici di radiologia.
- Personale Sanitario, Tecnici e Infermieri Professionali.
- Presenza garantita di almeno un Medico durante gli orari di apertura.

STRUTTURA

La struttura si sviluppa su quattro piani collegati tra di loro da n.2 ascensori ed è composta dai seguenti locali:

- N° 4 Reception
- N° 4 Sale d'attesa
- N° 5 Servizi igienici per il pubblico a norma per persone diversamente abili
- N° 4 Studi medici polispecialistici
- N° 1 Studio oculistico
- N° 1 Studio cardiologico / ecocolordoppler
- N° 1 Studio ginecologico
- N° 1 Studio audiometrico
- N° 1 Sala ecografie
- N° 1 Sala di radiologia
- N° 1 Sala risonanza magnetica
- N° 1 Infermeria
- N° 4 Uffici amministrativi con relativi servizi igienici per il personale

Inoltre si evidenzia quanto segue:

- Struttura priva di barriere architettoniche.
- Servizi e studi medici segnalati e facilmente accessibili.
- Sale d'attesa confortevoli, con posti a sedere in numero sufficiente in base all'affluenza media.
- Servizi igienici disposti su ogni piano, distinti da quelli riservati al personale.
- Distributore automatico e bar esterni.
- Aria climatizzata.

ACCOGLIENZA

Il personale presente alle accettazioni di ogni piano della struttura, facilmente riconoscibile con divise personalizzate, accoglie il paziente ed effettua la relativa registrazione informandolo sui suoi diritti in materia di privacy con la specifica informativa e lo indirizza alla sala d'attesa e/o ai locali dove avverrà la prestazione. Il personale rimane disponibile per le diverse informazioni necessarie al paziente.

Il giorno dell'esame l'ordine di accesso alle prestazioni è determinato dall'orario di prenotazione.

GESTIONE DELLE PRESTAZIONI SANITARIE

SERVIZIO DI PRENOTAZIONE

Le prenotazioni possono essere effettuate:

PERSONALMENTE presso la sede del Poliambulatorio

TELEFONICAMENTE: tramite centralino al numero 0124/28126
dal lunedì – al venerdì 08:00 – 19:00
il sabato 08:00 – 18:00

VIA INTERNET: sul sito www.centropolispecialisticocanavesano.it
o APP Polispecialistico Canavesano

All'atto della prenotazione, sono comunicate al paziente, tutte le informazioni relative al tipo di prestazione, al giorno ed all'ora di svolgimento, al medico esecutore e, se necessario, le istruzioni per la preparazione degli accertamenti ecografici.

Per gli utenti che effettuano la prenotazione telefonica le istruzioni per gli esami che richiedono una preparazione sono trasmesse via e-mail, per le prenotazioni on-line possono essere scaricate direttamente dal sito o dall'app al momento della prenotazione.

Per gli utenti che effettuano la prenotazione in sede viene consegnato un promemoria contenente l'indicazione della prestazione specialistica da effettuare, il giorno, l'ora dell'appuntamento.

Al momento della prenotazione vengono richiesti:

- Dati anagrafici
- Recapito telefonico per eventuali comunicazioni

Per le prestazioni private non è necessaria la richiesta del medico ad eccezione degli esami radiologici (RX, panoramica dentale, risonanza magnetica).

I pazienti che al momento della prenotazione comunicano il proprio numero di cellulare riceveranno un messaggio che ricorda la data, l'ora e il luogo dell'appuntamento.

ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI

Le prestazioni ambulatoriali sono rese con il massimo rispetto delle norme deontologiche. Il comportamento del personale e l'organizzazione dei locali tutelano il diritto alla riservatezza.

L'organizzazione degli orari e delle prestazioni evita inutili sprechi di tempo.

Gli studi medici e le sale di diagnostica per immagine nei quali il paziente deve spogliarsi per la visita o l'esame sono dotati di spogliatoi o di paravento.

PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

- Le prestazioni vengono pagate a seguito della prestazione effettuata.
- Presso la reception viene anche effettuato servizio di contabilità e i pazienti hanno la possibilità di pagare con Bancomat, Carta di Credito, Contanti.
- Per chi effettua la prenotazione via internet può effettuare il pagamento anche on-line.

In base al D.Lgs. 175/2014 e successivi provvedimenti, al fine di rendere disponibili i 730 precompilati per i cittadini, lo Studio Medico Canavesano comunica al Ministero delle Entrate attraverso il Sistema Tessera Sanitaria i dati relativi alle spese sanitarie sostenute dai propri clienti. Gli utenti che non desiderano l'invio devono comunicarlo al momento dell'accettazione.

Le operatrici potranno dare tutte le indicazioni necessarie e proporre preventivi di spesa senza impegno. Per preventivi telefonici o via mail inerenti a esami di laboratorio occorre inviare copia della richiesta medica via mail all'indirizzo prenotazioni@smcmedicina.it.

TEMPI DI ATTESA E DI RITIRO REFERTI

I tempi di attesa per l'effettuazione della prestazione sanitaria sono:

- Visite specialistiche: massimo 1 settimana.
- Visite medicina del lavoro: massimo 1 settimana.
- Esami strumentali: massimo 1 settimana.
- Esami radiografici: massimo 1 settimana.
- Analisi di laboratorio del punto prelievi Lamat: prenotazione o accesso diretto 2 volte a settimana.

I tempi di consegna dei referti variano a seconda del tipo di prestazione e vengono comunicati al paziente in fase di prenotazione:

- Visite specialistiche: consegna immediata.
- Esami ecografici: consegna immediata.
- Esami radiologici e risonanza magnetica: consegna nel minor tempo possibile, il tempo massimo di consegna del referto dall'esecuzione della prestazione è di 3 giorni.
- Esami strumentali: a seconda del tipo di esame da consegna immediata a 3 giorni.
- Analisi di laboratorio: varia a seconda del tipo di esame effettuato.
- Visite medicina del lavoro: entro 7 – 10 giorni.
- Invio dei giudizi medici di medicina del lavoro in caso di limitazioni dell'idoneità: 1 giorno.

I referti vengono sempre consegnati in busta chiusa, e possono essere ritirati dal diretto interessato o dalla persona munita di delega scritta. In assenza di tali condizioni, il Personale di Accettazione non è autorizzato a consegnare i referti.

I referti (siglati ai sensi del Regolamento UE n.2016/679), possono essere ritirati durante tutto l'orario di apertura del centro.

I referti possono inoltre essere scaricati dal paziente, previa registrazione, on-line accedendo al sito dello studio www.centropolispecialisticocanavesano.it.

Nel rispetto delle normative vigenti gli esami: HIV, genetici, pap-test, istologici, citologici, diagnosi prenatale possono essere ritirati solo dal diretto interessato e non possono essere scaricati on-line.

SERVIZI SPECIALISTICI AMBULATORIALI

Attualmente lo Studio Medico Canavesano fornisce i seguenti servizi:

MEDICINA SPECIALISTICA

Sono presenti una vasta gamma di branche specialistiche:

Allergologia, Anestesia e Rianimazione, Angiologia, Cardiologia, Chirurgia Generale, Chirurgia Plastica, Chirurgia Toracica, Chirurgia Vascolare, Dermatologia, Diagnostica Strumentale, Diabetologia, Ematologia, Endocrinologia, Fisiatria, Gastroenterologia, Geriatria, Ginecologia-Ostetricia, Medicina del Lavoro, Medicina Interna, Medicina dello Sport, Medicina Legale, Nefrologia, Neurochirurgia, Neurologia, Oculistica, Ortopedia, Otorinolaringoiatria, Pneumologia, Radiodiagnostica, Reumatologia, Urologia.

DIAGNOSTICA SPECIALISTA

Gli esami specialistici effettuati sono:

Adattamento CPAP, audiometria vocale e tonale, biometria ottica, campo visivo, colposcopia, elettrocardiogramma sotto sforzo, elettrocardiogramma dinamico Holter, elettromiografia, elettrocardiogramma, impedenziometria, laringoscopia a fibre ottiche, monitoraggio pressorio, polisonnografia, spirometria semplice e globale, spirometria globale con diffusione alveolo capillare (DLCO) tomografia a coerenza ottica (OCT), uroflussometria.

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Il servizio comprende:

- Radiologia tradizionale: radiografia rachide, torace, articolazioni, addome senza utilizzo di mezzo contrasto.
Radiologia dentale.

- Risonanza Magnetica Articolare: mano, polso, gomito, ginocchio, caviglia, piede.

Per gli esami radiologici e le risonanze magnetiche

- è sempre necessaria una prescrizione medica (art.111 Legge nr 230 del 31/01/1995 e D.Lgs.101/2020);
- il paziente deve firmare il consenso a sottoporsi all'esame;
- si avvisano le pazienti che lo stato di gravidanza certo o presunto contrindica in maniera assoluta l'esecuzione degli esami radiografici.

Diagnostica Ultrasonica:

- Ecografia internistica, addome superiore e inferiore, anse intestinali, muscolo-tendinea, articolare, mammaria, trans-rettale, vaginale, ostetrica morfologica 3D-4D.
- Ecocolordoppler tronchi sovraortici, arterioso e venoso, arti inferiori e superiori, aorto-iliaco, cardiaco, penieno.
- Elastografia epatica.

PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Vengono effettuate presso il Poliambulatorio le seguenti prestazioni:

- Esame vestibolare clinico
- Infiltrazioni di PRP
- Infiltrazioni intra-articolari ecoguidate
- Litoclasia ecoguidata
- Manovre diagnostiche posizionali
- Manovre liberatorie
- Rieducazione vestibolare
- Prestazioni infermieristiche

ANALISI DI LABORATORIO

Le analisi di laboratorio vengono effettuate dal centro prelievi Laboratorio Analisi mediche L.A.M.A.T. con settori specializzati in:

- Chimica clinica
- Tossicologia
- Ematologia
- Microbiologia
- Sieroimmunologia
- Citoistopatologia

SERVIZIO DI MEDICINA DEL LAVORO

Il Poliambulatorio effettua un servizio di medicina del lavoro rivolto alle aziende che comprende:

- Nomina del medico competente
- Visite di idoneità alla mansione
- Visite specialistiche ed esami diagnostici
- Gestione scadenze

CONTROLLO QUALITA'

I clienti, su richiesta, hanno l'opportunità di accedere a tutte le informazioni utili per valutare preventivamente la competenza del personale, la qualità tecnica e la corretta manutenzione delle attrezzature impiegate.

Per quanto riguarda la manutenzione delle macchine, le schede di manutenzione e di verifiche periodiche sono archiviate adeguatamente ed efficacemente.

Lo Studio Medico Canavesano si impegna a seguire scrupolosamente gli standard di qualità tecnica.

Inoltre, il personale alle accettazioni ha il compito di raccogliere le segnalazioni del pubblico ricevute sia verbalmente che via mail da inoltrare alla Direzione, in modo che possa essere fornita tempestivamente una esauriente risposta sull'argomento. Per monitorare il gradimento del pubblico, nei confronti delle prestazioni e del servizio forniti, vengono consegnati ai pazienti questionari di gradimento che, lasciati in cassette dislocate nei locali del Poliambulatorio, vengono raccolti e analizzati per un miglioramento continuo delle prestazioni offerte.

PRIVACY

Il Poliambulatorio garantisce il diritto alla privacy e alla confidenzialità. Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche, nel rispetto del Regolamento UE n.2016/679 e del D.Lgs. 101/2018.

Qualsiasi accesso alla documentazione sanitaria è effettuata unicamente dal personale sanitario, a garanzia della riservatezza e sono presenti procedure di controllo della protezione dei dati.

In fase di registrazione all'accettazione per ogni prestazione erogata, il paziente viene informato in merito ai propri diritti in materia di privacy attraverso l'informativa specifica.

Per i minori è necessario la firma di uno dei genitori/tutore.

MISURE IGIENICO-SANITARIE

Lo Studio Medico Canavesano garantisce le misure igienico-sanitarie necessarie alla sicurezza dei pazienti e del personale in particolare:

- applicazione di misure di igiene e prevenzione dal rischio biologico;
- sanificazione degli ambienti (superfici, pavimenti, accettazioni e servizi igienici) effettuata più volte al giorno e registrata su apposita modulistica;
- disinfezione e sterilizzazione delle attrezzature riportata su appositi registri;
- vasto utilizzo di materiale monouso;
- i servizi igienici sono dotati dei vari accessi e materiali monouso necessari;
- smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti.

Nel centro è vietato fumare, secondo quanto disposto dalla Legge n.584/75 e dalla Legge 16/01/2003 n.3 art.51 e s.m.i.

SICUREZZA DELLE PERSONE ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA

- Le condizioni di sicurezza sono garantite dallo scrupoloso rispetto delle norme nazionali, con particolare riferimento al D.Lgs.81/08 e s.m.i.
- Tutto il personale è informato in merito al contenuto dei piani di sicurezza e di evacuazione e dei relativi aggiornamenti. Appositi cartelli segnalano chiaramente i rischi, i divieti e le vie di fuga: in ogni locale di attesa è presente un cartello informativo riportante le istruzioni essenziali del piano di evacuazione nonché l'ubicazione degli estintori in caso d'incendio, presenti in ogni piano.
- È presente personale formato in merito alle attività di tutela antincendio ed evacuazione e personale formato per il primo soccorso e l'utilizzo del defibrillatore DAE.
- Sono presenti nei locali e lungo le vie di esodo le luci di emergenza.
- Servizio centralizzato per chiamate di emergenza
- Servizio di chiamata per le zone "spazio calmo"
- Sedie di evacuazione per persone diversamente abili
- È presente un gruppo di continuità elettrica.
- È presente un piano di manutenzione ordinario degli impianti e delle attrezzature.