



Centro medico polispecialistico **GRUPPO BIANALISI**

CARTA DEI SERVIZI



Rev. N°8 del 1.03.2025

MEDITEL CLINICA POLISPECIALISTICA

DIRETTORE SANITARIO

Dott. Pasquale Cannatelli

*Iscritto all'Albo dei Medici Chirurghi di Varese n° 8066
all'Albo degli Odontoiatri di Varese n° 1293*

Sommario

MISSION E OBIETTIVI	3
PRINCIPI FONDAMENTALI	3
DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE	3
STRUTTURA E PERSONALE	4
AREE MEDICHE E SERVIZI	4
Attività poliambulatoriale	4
Diagnostica per immagini	5
Fisioterapia.....	5
Odontoiatria.....	6
Centro di Procreazione Medicalmente assistita di 1° livello (PMA).....	6
Day Hospital chirurgico	6
Punto Prelievi (Bianalisi S.p.A.).....	7
INFORMAZIONI UTILI	7
Giorni e orari di apertura	7
Prenotazioni	7
Accettazione-Documenti necessari da portare con sé.....	8
Tempi di attesa	8
Modalità di pagamento.....	8
Ritiro referti	8
Annullamento appuntamento.....	9
Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P)	9
Customer Satisfaction.....	9
COME RAGGIUNGERCI	10

MISSION E OBIETTIVI

La Carta dei Servizi è lo strumento con il quale si intende fornire alla cittadinanza tutte le informazioni sulle attività di Meditel Clinica Polispecialistica di Saronno. La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito www.meditel-group.it

Meditel Clinica Polispecialistica è parte del **Gruppo Bialisi, il più grande Gruppo italiano di diagnostica integrata**. Oggi è presente in 13 regioni*, con oltre 350 strutture tra laboratori, punti prelievo, poliambulatori e centri di diagnostica per immagini, nei quali accoglie ogni giorno più di 15.000 pazienti, effettuando ogni anno 20 milioni di analisi di laboratorio e 1,5 milioni di prestazioni grazie ad uno staff di oltre 1.000 persone e 1.200 professionisti.

*il numero delle regioni include la Repubblica di San Marino.

Meditel Clinica Polispecialistica è una struttura di ricovero e di cura a ciclo diurno autorizzata all'esercizio e accreditata, che eroga in convenzione con il Servizio Sanitario nazionale, in regime privato e tramite i principali enti assicurativi, prestazioni di specialistica ambulatoriale, diagnostica per immagini, odontoiatria, fisioterapia, day hospital con degenza diurna. L'offerta ambulatoriale comprende anche un Punto Prelievi Bialisi e il Centro di procreazione medicalmente assistita di I livello.

Direttore Sanitario: Dott. Pasquale Cannatelli iscritto all'Albo dei Medici Chirurghi di Varese n° 08066 e all'Albo degli Odontoiatri di Varese n° 01293

Responsabile Odontoiatria: Dott. Rienzo Azzi iscritto all'Albo dei Medici Chirurghi di Varese n° 0000003738 e Albo degli Odontoiatri di Varese n° 0000000873

Direttore di Laboratorio Punto Prelievi Bialisi S.p.A.: Dott.ssa Cristina Lapucci

Responsabile del Centro di Procreazione Medicalmente assistita di I° livello: Dott.ssa Eleonora Zaffaroni iscritta all'Albo dei Medici Chirurghi di Varese n°06416

La Mission di Meditel è migliorare la qualità della vita e la salute delle persone, utilizzando tecnologie innovative e collaborando con medici specialisti e operatori sanitari altamente qualificati che pongono al centro della loro attività il rispetto e il benessere del paziente e della sua famiglia.

Meditel mette a disposizione di tutti coloro che ne possono avere necessità cure sanitarie appropriate e di qualità, in tempi ridotti e a tariffe agevolate.

L'attività quotidiana è orientata al miglioramento continuo ed è focalizzata sul benessere dei pazienti:

- porre al centro la persona;
- rispondere ai bisogni sanitari e alle aspettative del paziente;
- favorire un'integrazione tra le diverse figure professionali per una presa in carico completa del paziente;
- investire nell'innovazione tecnologica, nella competenza professionale e nella qualità dei servizi a beneficio del paziente.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Meditel Clinica Polispecialistica riconosce come propri i valori del rispetto e centralità della persona, l'uguaglianza e la non discriminazione tra gli esseri umani, la continuità nell'erogazione delle prestazioni, il diritto di scelta da parte dell'utente, l'onestà e la correttezza, il coinvolgimento e la partecipazione dei pazienti, l'efficacia e l'efficienza, la trasparenza e il rispetto delle leggi.

DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

Meditel si impegna a garantire ai propri pazienti i seguenti DIRITTI:

- il diritto ad ottenere una corretta informazione sulle modalità di erogazione dei servizi, ad essere informati sul proprio stato di salute e ad esprimere il consenso sui trattamenti diagnostico-terapeutici a cui stanno per essere sottoposti;
- il diritto alla riservatezza dei dati e delle condizioni di salute e ad esprimere autorizzazione al trattamento degli stessi in conformità al D.Lgs. 30.06.2003 n.196 ed al GDPR U.E 679/2016;
- il diritto a presentare reclamo e ottenere risposta attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- il diritto ad esprimere il proprio gradimento dei servizi, attraverso questionari e sondaggi.

I pazienti hanno il DOVERE di:

- mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso verso gli altri pazienti, il personale, gli ambienti e le attrezzature in modo da contribuire anche al corretto funzionamento della Clinica e quindi a un servizio migliore per tutti;
- avvisare per tempo nel caso in cui si rinunci alla prestazione programmata;
- usare i telefoni cellulari solo dopo aver tolto la suoneria, con esclusione dell'Area di Diagnostica per Immagini in cui è vietato l'uso;
- rispettare il divieto di fumare in vigore in tutta la Clinica. I pazienti che, durante l'attesa, desiderino fumare, possono usufruire dello spazio esterno di fronte all'ingresso.

STRUTTURA E PERSONALE

Meditel Clinica Polispecialistica si trova a Saronno, in provincia di Varese, si sviluppa su una superficie di 2.500 metri quadri, su 4 piani, è dotata di strutture, impianti ed ausili necessari a garantire una perfetta deambulazione da parte di pazienti con difficoltà motorie. L'assistenza sanitaria è affidata ad oltre 200 professionisti, tra medici, tecnici, infermieri e ausiliari. Meditel crede nella personalizzazione delle cure e nel lavoro di équipe. Per questo motivo sono state costruite delle Aree specifiche e alcuni percorsi multidisciplinari in grado di rispondere con efficacia e rapidità a tutte le esigenze dei pazienti.

Al piano terra è situato il Servizio di accoglienza ed accettazione, il Punto prelievi con tre ambulatori, il Day hospital con degenza diurna in cui vengono effettuati piccoli interventi chirurgici ed esami endoscopici e l'Area di risonanza magnetica nucleare. Al piano seminterrato, in locali appositamente schermati, si trova l'Area diagnostica per immagini che dispone di tutte le attrezzature per eseguire indagini radiologiche, esami di radiologia dentale, MOC e TAC con intelligenza artificiale. Al primo piano sono collocati gli ambulatori dell'Area cardiovascolare, dell'Area polispecialistica verde e dell'Area ortopedico-riabilitativa. Al secondo piano è collocata l'Area odontoiatrica, le Aree polispecialistiche connotate dai colori grigio e rosa e il Centro di Procreazione medicalmente assistita. La Direzione e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico sono situati in una palazzina a parte, attigua agli ambulatori.

Tutto il PERSONALE opera di concerto con la Direzione e in accordo con la mission e i principi di Meditel. La condivisione dei valori e della visione aziendale di offrire un servizio al cittadino è presupposto fondamentale per il corretto svolgimento del proprio operato all'interno della Clinica.

AREE MEDICHE E SERVIZI

Attività poliambulatoriale

L'attività di specialistica ambulatoriale si avvale di medici costantemente aggiornati e di attrezzature diagnostiche all'avanguardia, per offrire un servizio di alto livello e a misura di paziente.

È garantita un'ampia offerta di visite ed esami diagnostico-strumentali, erogati sia in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale che in forma privata, anche convenzionati con i principali Enti Assicurativi.

Elenco delle Specialità erogate:

Allergologia, Angiologia e Chirurgia Vascolare (), Cardiologia (*), Cardiochirurgia, Chirurgia generale, Chirurgia plastica e ricostruttiva, Chirurgia toracica, Dermatologia, Diabetologia, Dietologia e Nutrizione, Ematologia e Oncoematologia, Endocrinologia, Gastroenterologia (*), Ginecologia e Ostetricia (*), Medicina fisica e riabilitativa (*), Medicina interna, Nefrologia, Neurochirurgia, Neurologia, Oculistica (*), Oncologia, Ortopedia e traumatologia (*), Ossigeno-Ozonoterapia, Otorinolaringoiatria, Pneumologia, Podologia, Proctologia, Psichiatria Psicologia clinica e Psicoterapia, Senologia, Urologia, Vulnologia.*

**Branca convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale.*

Diagnostica per immagini

Responsabile medico: Dott. Diego Anselmi

Il servizio di Diagnostica per Immagini offre la possibilità di eseguire indagini radiologiche, ecografie di tutti i distretti anatomici, esami di radiologia dentale, tac e risonanze magnetiche, anche con mezzo di contrasto, su ogni distretto corporeo. Gli esami sono convenzionati anche con il Servizio Sanitario Nazionale.

Ecografie

Mammografia con tomosintesi

Mineralometria ossea computerizzata (MOC)

Ortopantomografia (OPT)

Radiologia tradizionale scheletrica

Radiologia dentale

Risonanza magnetica nucleare (RMN) con e senza mezzo di contrasto

Teleradiografia della colonna

Tomografia assiale computerizzata (TAC) con e senza mezzo di contrasto

Fisioterapia

Terapie manuali

Bendaggi funzionali

Kinesiotaping

Laserterapia manuale

Linfodrenaggio ()*

Massoterapia

Pressoterapia

Riabilitazione motoria ()*

Riabilitazione neurologica

Riabilitazione pavimento pelvico

Riabilitazione posturale (RPG)

Riabilitazione reflusso gastroesofageo

Riabilitazione vascolare

Tecarterapia

Tutori arti superiori

Ultrasuoni manuale

Terapie elettromedicali

Biorisonanza magnetica

Frems

Ionoforesi

Laserterapia ()*

Magnetoterapia ()*

Onde d'urto

Radarterapia

TENS - Elettroterapia antalgica ()*

Ultrasuoni ()*

Ultrasuoni in acqua ()*

Percorsi riabilitativi di gruppo

Fisiokinesiterapia antalgica

Fisiokinesiterapia colonna

Fisiokinesiterapia osteoporosi

Fisiokinesiterapia pavimento pelvico

Fisiokinesiterapia posturale

**Erogato in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale.*

Odontoiatria

Responsabile medico: Dott. Rienzo Azzi

Il Servizio è convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale.

Si eseguono:

Visita odontoiatrica

Odontoiatria conservativa

Endodonzia

Igiene orale e profilassi dentale

Parodontologia

Patologia orale

Odontoiatria estetica

Protesi mobile e fissa

Implantologia

Chirurgia orale

Chirurgia guidata 3D

Odontoiatria pediatrica

Ortognatodonzia

Ortodonzia invisibile

Gnatologia

Centro di Procreazione Medicalmente assistita di 1° livello (PMA)

Iscrizione Registro Nazionale PMA n. 030098

Responsabile medico: Dott.ssa Eleonora Zaffaroni

Il Centro PMA della Clinica Meditel, riconosciuto come Centro di 1° livello, è registrato presso il sito dell'ISS www.iss.it/rpma/ ed offre alle coppie con diagnosi di infertilità, un percorso diagnostico e terapeutico personalizzato unitamente ad ascolto e supporto durante tutto il percorso assistenziale.

Percorsi e Attività del Centro PMA

Meditel garantisce l'accesso alle prestazioni e al percorso di PMA in regime privato.

Per accedere al percorso di PMA è necessario certificare la diagnosi di infertilità. Tutte le coppie infertili che si rivolgono al Centro per intraprendere un trattamento di PMA vengono valutate secondo protocolli diagnostici e clinici ben definiti. Entrambi i partner devono effettuare una serie di indagini diagnostiche definite dalle linee guida emanate dalle società scientifiche e dalla normativa vigente, finalizzate all'identificazione dell'eziopatogenesi e al conseguente inquadramento della diagnosi da cui dipende la scelta del trattamento.

Presso il Centro PMA di Meditel le coppie, dopo inquadramento diagnostico, potranno accedere alla tecnica di 1° livello: l'inseminazione intrauterina omologa (IUI). Le principali indicazioni per il ricorso a questa tecnica sono: l'infertilità inspiegata; il fattore maschile di grado lieve-moderato; l'endometriosi 1°-2° stadio AFS (American Fertility Society) in particolare dopo intervento chirurgico; il fattore cervicale; le patologie sessuali o coitali non altrimenti risolvibili; le alterazioni ovulatorie; pregressi fallimenti di rapporti mirati. Tale procedura si svolge ambulatorialmente senza alcuna necessità di anestesia. Per offrire una continuità assistenziale alle coppie candidate a un percorso di PMA omologa di 2° livello (Fecondazione in vitro omologa mediante tecnica FIVET o ICSI) e di 3° livello (MICROTESE), Meditel ha attivato una collaborazione diretta con il Centro PMA Biogenesi di Monza presso la Clinica Zucchi, convenzionata con il S.S.N.

Day Hospital chirurgico

Il Day hospital si estende su un'area di 150mq, dispone di spazi per l'attività chirurgica ambulatoriale, per l'attività endoscopica e per il soggiorno dei pazienti in regime di ricovero diurno.

Si eseguono:

Visita di chirurgia generale e Visita di chirurgia plastica e ricostruttiva

Intervento chirurgico a bassa complessità anche con degenza diurna

Colonscopia in sedazione profonda con/senza biopsia

Gastrosopia in sedazione profonda con/senza biopsia

Punto Prelievi (Bianalisi S.p.A.)

Direttore di Laboratorio: Dott.ssa Cristina Lapucci

Presso il Punto Prelievi è possibile eseguire in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, analisi del sangue, delle urine e numerose tipologie di indagini specialistiche per la diagnosi e il monitoraggio di malattie e infezioni. L'accesso al Punto Prelievi è libero ma è anche possibile prenotare il proprio accesso in modo da ridurre l'attesa. Presso il Punto Prelievi vengono garantite tutte le prestazioni relative alle seguenti Sezioni Specialistiche del Servizio di Medicina di Laboratorio:

- Anatomia Patologica
- Citogenetica e Genetica medica
- Ematologia e Coagulazione
- Microbiologia e Virologia
- Biochimica Clinica, Tossicologia e droghe d'abuso
- Immunoematologia

INFORMAZIONI UTILI

Giorni e orari di apertura

La Clinica Polispecialistica Meditel di Saronno è aperta dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 20.30, sabato dalle 7.00 alle 17.30.

Prelievi e Analisi di laboratorio si eseguono dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 9.30.

Il Servizio di Odontoiatria è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00, sabato dalle 8.00 alle 14.00.

Prenotazioni

È possibile **prenotare visite ed esami** scegliendo tra le seguenti modalità:

- ✓ **Telefonicamente:**
 - al numero 02.962821;
 - Visite ed esami SSN: lunedì – venerdì dalle 9.00 alle 12.00, dalle 15.00 alle 18.00;
 - Visite ed esami privati, Sanipass ed enti assicurativi: lunedì – venerdì dalle 8.00 alle 20.00, sabato dalle 8.00 alle 13.00;
 - per Odontoiatria, al numero 02.96282306: lunedì – venerdì dalle 8.15 alle 20,00; sabato dalle 8.15 alle 14.00.
- ✓ **On line:** sul sito web www.meditel-group.it (Sezione Prenota Online).
- ✓ **Tramite l'APP Gruppo Meditel** scaricabile gratuitamente su Apple Store e Google Play.
- ✓ **Di persona:** presso l'area Prenotazioni situata al piano terra dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00, sabato dalle 8.00 alle 17.00. Per il servizio di Odontoiatria è disponibile il servizio di prenotazione dedicato, situato al secondo piano della struttura, presso l'Area Odontoiatrica.

Prenotazione Punto Prelievi

L'accesso al Punto Prelievi è libero e senza prenotazione. Se i pazienti lo desiderano, è comunque possibile prenotare il proprio accesso sul sito web attraverso il link <https://www.meditel-group.it/prenota/prenota-prelievi/>.

CENTRO PMA di 1° livello

Per informazioni e prenotazioni, è necessario scrivere a ginecologia.pma.meditel@bianalisi.it

Accettazione-Documenti necessari da portare con sé

Prestazioni convenzionate con il S.S.N.

La Convenzione con il Servizio Sanitario nazionale (S.S.N.) permette al paziente di usufruire di prestazioni che rispettano i tempi di attesa della Regione Lombardia senza la possibilità di scelta del medico. Per le prestazioni accreditate con il Servizio Sanitario Nazionale occorre presentare, al momento dell'accettazione:

- la richiesta su ricettario regionale del medico curante o del medico specialista
- la tessera sanitaria regionale
- un documento di identità valido
- l'eventuale documentazione attestante il diritto all'esenzione dal pagamento del ticket.

Per le prestazioni di diagnostica per immagini, è sempre necessaria la richiesta di uno Specialista.

Prestazioni private

La scelta di effettuare privatamente una prestazione permette al paziente di scegliere il medico che eseguirà la visita specialistica o l'esame, salvo ove previsto dalla normativa vigente (ad esempio gli esami radiologici). Per eseguire una prestazione privata, non è necessaria la richiesta di un medico.

Prestazioni private senza scelta del medico (Sanipass)

La tariffa Sanipass permette di accedere alle prestazioni sanitarie private con l'applicazione di tariffe calmierate, senza la scelta del medico e con tempi di attesa leggermente più lunghi della prestazione privata pura.

Presso il Servizio di accoglienza e accettazione al piano terra è presente il totem informativo ove è possibile selezionare il servizio desiderato e ricevere il numero di chiamata allo sportello. Dopo aver effettuato l'accettazione, il paziente viene indirizzato dal Personale verso l'area in cui effettuerà la visita.

I pazienti con impianto di pace maker o donne in stato di gravidanza, anche solo presunta, sono tenuti obbligatoriamente ad avvisare il personale della Clinica prima di sottoporsi a qualunque esame di diagnostica per immagini o che comporti l'utilizzo di apparecchiature elettromedicali.

Meditel non ha servizio di Pronto Soccorso.

Tempi di attesa

Prestazioni private

I tempi di attesa seguono la disponibilità degli specialisti, concordata attraverso agende interne.

Prestazioni convenzionate con il S.S.N.

Meditel si impegna a rispettare i limiti stabiliti dalla Regione Lombardia rispondendo al livello di urgenza esplicitato dal medico sull'impegnativa.

Tuttavia, Meditel si pone come obiettivo una considerevole riduzione di tali tempistiche, al fine di fornire al cittadino un servizio di alto livello erogato in tempi sempre più brevi.

Modalità di pagamento

Il pagamento deve essere effettuato il giorno stesso della prestazione, all'atto dell'accettazione, prima di usufruire della prestazione. Meditel accetta pagamenti in contanti, per assegno, bancomat, carta di credito.

Ritiro referti

Il ritiro dei referti è immediato per le prestazioni ambulatoriali; nel caso di referti che devono essere ritirati successivamente alla visita la data del ritiro viene indicata all'atto dell'accettazione.

Il servizio di ritiro referti è disponibile dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 20.00, sabato dalle 10.00 alle 17.00.

In caso di smarrimento del referto, è possibile richiedere una copia muniti di documento di identità. Se il richiedente non è la persona che ha eseguito la prestazione è necessario essere muniti di delega con documento di identità del delegante.

La copia del referto sarà consegnata gratuitamente ed immediatamente. Eventuali copie di documentazione iconografica (CD) o report verranno consegnati previo pagamento della tariffa vigente entro 5gg lavorativi.

Annullamento appuntamento

In caso di impossibilità da parte del paziente ad accedere alle prestazioni, occorre comunicare l'annullamento almeno 24 ore prima dell'appuntamento. Il mancato annullamento entro 24h prima comporta l'addebito della prestazione.

Per disdire una prenotazione è possibile:

- compilare il modulo presente sul sito web alla pagina <https://www.meditel-group.it/prenota/disdici/>
- chiamare il numero 02.96282333

Se la prenotazione è stata effettuata in modalità online con tariffa Sanipass o privata è possibile annullare l'appuntamento direttamente online, accedendo al Profilo personale e cliccando su "Disdici".

Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è a disposizione dei pazienti per garantire una corretta risposta, ricevere e gestire reclami, suggerimenti ed elogi:

- via e-mail scrivendo a urp.meditel@bianalisi.it
- di persona presentandosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Clinica di Saronno, dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 15.00 oppure su appuntamento.

Customer Satisfaction

Meditel svolge periodicamente indagini di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza attraverso la somministrazione di questionari, disponibili presso il servizio di accoglienza e accettazione al piano terra o sul sito www.meditel-group.it. I dati elaborati dall'analisi dei questionari, unitamente all'analisi dei dati dei reclami e delle segnalazioni, vengono utilizzati per l'implementazione di azioni di miglioramento e per l'ottimizzazione della qualità ed efficienza dei servizi erogati.

COME RAGGIUNGERCI

MEDITEL CLINICA POLISPECIALISTICA

Via Vincenzo Alliata 1 – 21047 SARONNO (VA)

RAGIONE SOCIALE

Bianalisi S.p.A.

Via San Rocco, 42/44 – 20851 Lissone (MB)

Cod. Fisc. 02235840150 - P. IVA 00731780961

PER PRENOTAZIONI E INFORMAZIONI

Tel: 02.962821

Sito web: www.meditel-group.it

App: Gruppo Meditel

ORARI DI APERTURA

> Poliambulatorio

Lunedì-Venerdì dalle 7.00 alle 20.30 - Sabato dalle 7.00 alle 17.30

> Punto Prelievi

Lunedì-Sabato dalle 7.00 alle 09.30

In automobile

dall'autostrada A9 Milano – Como - Varese: imboccare l'uscita autostradale di Saronno, alla rotonda svoltare a sinistra e proseguire fino alla successiva rotonda; svoltare quindi a destra in via Varese e imboccare alla successiva rotonda la terza uscita imboccando via Volonterio. Superato il cavalcavia alla rotonda prendere la terza uscita e proseguire per via Volonterio; fino all'incrocio con via Alliata. Meditel Clinica è situata presso questo incrocio, sull'angolo sinistro.

da Varese: lungo la SP 233 (ex SS 233), entrati in Saronno alla prima rotonda proseguire dritti lungo via Varese e imboccare la prima via sulla sinistra, via Volonterio e proseguire fino all'incrocio con via Alliata. Meditel è situato presso questo incrocio, sull'angolo sinistro.

In treno: Meditel si trova a 5 minuti a piedi dalla stazione: tenendo alle proprie spalle la Stazione imboccare a sinistra viale Rimembranze e attraversare piazza Caduti Saronnesi. Proseguire fino all'incrocio con via Volonterio e via Alliata: Meditel si trova di fronte, sull'angolo destro dell'incrocio.

In autobus: La Clinica Meditel è raggiungibile con la linea urbana numero 1.

Parcheggi

Nelle immediate vicinanze sono disponibili posteggi gratuiti e a pagamento; per biciclette e ciclomotori è possibile parcheggiare nel cortile antistante l'ingresso della Clinica Meditel. Per i pazienti con gravi difficoltà motorie è disponibile l'accesso al parcheggio interno.