

**CENTRO MEDICO MDM MEDICAL**  
**VIA TAVAGNACCO, 83/35**  
**33100 UDINE**



**CARTA DEI SERVIZI**

Gentile Utente,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi al fine di offrirLe una conoscenza completa della nostra struttura, della tipologia dei nostri servizi e le relative modalità di erogazione. Le presentiamo in questo documento gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto ad atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, in più generale, rispetto ad eventuali disservizi. La presente carta dei servizi può consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai nostri servizi, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Siamo lieti della fiducia che ci ha dimostrato rivolgendosi al nostro istituto.

Cercheremo di darLe un'adeguata assistenza oltre ad una ospitalità che unisce umanità e professionalità. Il personale medico, paramedico e tutti i nostri operatori sono a Sua disposizione per risolvere ogni eventuale problema.

Sicuri che il presente opuscolo possa esserLe di aiuto durante la Sua permanenza presso la nostra struttura, Le formuliamo i nostri più sinceri auguri e La salutiamo cordialmente.

Il Direttore Sanitario  
(Dott. Massimiliano Mansutti)

L'Amministratore Delegato  
(Dott. Marco Mansutti)

# 1 PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Centro Medico Polispecialistico MDM MEDICAL condivide la cultura che considera la salute come diritto costituzionale e universale e uniforma a questo principio l'organizzazione della propria attività accogliendo le raccomandazioni formulate dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, dell'Unione Europea "Carta Europea dei Diritti del Malato (Bruxelles 2002).

I Principi fondamentali che sovrintendono alle attività erogate sono:

- EGUAGLIANZA: l'accesso alla struttura ed il trattamento degli utenti non sono condizionati da distinzione di sesso, religione, età o tanto più opinioni politiche e razza;
- QUALITA' ED APPROPRIATEZZA: della terapia;
- RISPETTO DEL TEMPO DELL'UTENTE: riducendo al minimo le attese per l'accesso ai servizi;
- RISPETTO DELLA DIGNITA' DELL'UTENTE: favorendo l'umanizzazione dei rapporti e la riservatezza;
- SALVAGUARDIA DI PARTICOLARI STATI DI FRAGILITA': individuati, per la specificità delle prestazioni, in invalidità, gravità e stato posto operatorio con diritto al trattamento prioritario;
- TUTELA DELLA RISERVATEZZA: assicurando l'applicazione del D.Lgs. 196/03, con particolare riferimento al trattamento dei dati sensibili;
- CONTINUITA': garantendo lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate evitando interruzioni e sospensioni non motivate da cause di forza maggiore;
- EFFICIENZA ED EFFICACIA: mirando a garantire la massima qualità possibile dei servizi e il miglioramento continuo.

## 2 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il centro medico MDM MEDICAL è una Struttura Sanitaria privata che opera in regime ambulatoriale autorizzata dall'Azienda per i Servizi Sanitari N. 4 "Medio Friuli" con ordinanza N. 36 prot. n. 98970/DS del 6 Dicembre 2010.

La sede operativa è in Via Tavagnacco, 83/35 33100 Udine.

Il responsabile della Direzione Sanitaria è il Dott. Massimiliano Mansutti.

I principi fondamentali cui si ispira la nostra azienda si basano sull'uguaglianza dei Cittadini/Utenti, sul rispetto della dignità del Paziente, sull'imparzialità di trattamento e della continuità temporale dei servizi.

La struttura è dotata di moderne attrezzature ed è in possesso dei requisiti previsti dalle vigenti leggi in materia di:

- Protezione antincendio;
- Sicurezza elettrica;
- Tutela della privacy;
- Sicurezza e Igiene dei luoghi di lavoro;
- Abbattimento delle barriere architettoniche.

I servizi forniti sono i seguenti:

- Consulenza Dietologica;
- Odontoiatria;
- Chirurgia Estetica;
- Agopuntura e Terapia del dolore;
- Fisioterapia;
- Fisiatria;
- Ortopedia.
- Medicina legale.

Le prestazioni si effettuano su appuntamento al numero 0432 570776 e le urgenze vengono gestite in modo da ridurre al minimo il disagio per il Paziente. Durante la prima visita vengono raccolti i dati per la creazione della cartella clinica che verranno gestiti nel rispetto delle normative riguardanti la privacy.

I componenti essenziali della struttura, il Direttore Sanitario, i professionisti, la segreteria e l'amministrazione sono quotidianamente in contatto tra di loro e le eventuali assenze vengono programmate in modo da poter garantire, nei limiti del possibile, una uniformità e continuità di assistenza costante durante tutto l'anno.

Gli orari della struttura sono dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:30 e dalle 15:00 alle 19:30.

### **3 SERVIZI FORNITI**

I servizi forniti sono i seguenti:

- Consulenza Dietologica;
- Odontoiatria;
- Chirurgia Plastica ed Estetica;
- Agopuntura e Terapia del dolore;
- Fisioterapia;
- Fisiatria;
- Ortopedia.
- Medicina legale.

### **3.1 CONSULENZA DIETOLOGICA**

Medici di riferimento:

Dott. Massimiliano Mansutti (Lunedì 9:00 – 12:30, Martedì 15:00 – 19:00, Mercoledì 15:00 – 19:00, Giovedì 9:00 – 12:30, 15:00 19:00, Venerdì 9:00 – 12:30);  
 Dott. Fabrizio Calligaris (Martedì 9:00 – 12:30, 15:00 – 19:00);  
 Dott.ssa Brabara Cum (Venerdì 15:00 – 19:00).

Prestazioni erogate: visita dietologica e idrocolonterapia

### **3.2 ODONTOIATRIA**

Medici di riferimento:

Dott. Vincenzo Di Iulio (Lunedì 9:00 – 12:30, 15:00 – 19:00, Martedì 9:00 – 12:30, 15:00 – 19:00, Mercoledì 9:00 – 12:30, 15:00 – 19:00, Venerdì 9:00 – 12:30, 15:00 - 19:00)  
 Dott. Emanuele Mansutti (Lunedì 15:00 – 19:00);  
 Dott. Stefano Miani (Martedì 15:00 – 19:00);  
 Dott. Girolamo Mirabile (Mercoledì 15:00 – 19:00);  
 Dott.ssa Ciriani Gabriella (Venerdì 15:00 – 19:00);  
 Dott.ssa Marianna Palacios (Venerdì 9:00 – 12:30, 15:00 – 19:00).

Prestazioni erogate:

- 1) Chirurgia odontostomatologica:
  - Estrazione dentale;
  - Rimozione radice dentale;
  - Asportazione apice dente (apicectomia);
  - Asportazione cisti o piccole malformazioni del cavo orale;
  - Frenulectomie.
- 2) Protesi dentali
  - Protesi rimovibile (scheletrica o in resina);

- Protesi fissa;
  - Ortodontica.
- 3) Endodonzia.
- 4) Gnatologia.
- 5) Igiene dentale:
- Ablazione tartaro;
  - Sondaggio paradentale;
  - Sigillatura solchi;
  - Levigatura radici;
  - Applicazioni fluoro.
- 6) Implantologia ossea.
- 7) Odontoiatria conservativa:
- Otturazioni;
  - Ricostruzioni.
- 8) Ortodonzia
- Intercettiva (dentatura decidua o mista);
  - Dentatura permanente;
- 9) Paradontologia;
- 10) Pedodonzia;
- 11) Sbiancamento denti.

### **3.3 CHIRURGIA PLASTICA ED ESTETICA**

Medici di riferimento:

Dott. Fabrizio Calligaris (Martedì 9:00 – 12:30, 15:00 – 19:00);

Prestazioni erogate:

Visite Specialistiche, Filler, Tossina botulinica, asportazione chirurgica semplice di lesione cutanea, nevi, cisti sebacee, lipomi, iniezioni di Tossina botulinica.

### **3.4 AGOPUNTURA E TERAPIA DEL DOLORE**

Medici di riferimento:

Dott.ssa Annalisa Casarin (Lunedì 15:00 – 19:00, Giovedì 9:00 – 12:30, 15:00 – 19:00).

Prestazioni erogate:

Trattamento del dolore secondo la medicina tradizionale: Terapia Farmacologica, Infiltrazioni, Agopuntura.

### **3.5 FISIOTERAPIA**

Fisioterapista di riferimento:

Elio Di Francesco (Martedì 9:00 – 12:30; Venerdì 9:00 – 12:30);

Prestazioni erogate:

Cura delle patologie funzionali del rachide, riabilitazione ortopedica e post-traumatica, rieducazione posturale.

### **3.6 MEDICINA LEGALE**

Medici di riferimento:

Dott. Massimiliano Mansutti (Lunedì 9:00 – 12:30, Martedì 15:00 – 19:00, Mercoledì 15:00 – 19:00, Giovedì 9:00 – 12:30, 15:00 19:00, Venerdì 9:00 – 12:30);  
Dott.ssa Cristina Furioso (Lunedì 9:00 – 12:30).

Prestazioni erogate:

Visite specialistiche e pareri medico legali.

## **4 MODALITA' DI PRENOTAZIONE E ACCESSO**

### **ORARI SI APERTURA AL PUBBLICO**

Il centro è aperto al pubblico i seguenti giorni:

**LUNEDI' / VENERDI'** dalle ore **9:00** alle **12:30** e dalle **15:00** alle **19:00**

### **MODALITA' DI PRENOTAZIONE**

**Prenotazione presso la sede:** durante l'orario di apertura al pubblico si può prenotare recandosi presso l'accettazione dove personale qualificata accoglierà l'Utente.

**Prenotazioni telefoniche:** le prenotazioni possono essere effettuate nei giorni di apertura al numero **0432 570776**.

### **ACCESSO ALLA STRUTTURA**

La struttura consente l'accesso ai portatori di handicap in quanto l'ascensore è dotato di adeguata apertura e le sale interne sono tutte accessibili. All'esterno dell'edificio è presente un ampio parcheggio. Il centro si trova vicino alla fermata della rete di trasporto pubblico ed in particolar modo alla linea 2.

E' necessario presentarsi in tempo utile prima dell'orario fissato al fine di completare le procedure amministrative. Si prega di effettuare l'accettazione recandosi alla reception, rispettando il proprio turno e la privacy altrui.

### **PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI**

Il pagamento delle prestazioni può essere eseguito in contanti solo per i pagamenti inferiori ai 1000,00 euro, per i quali è possibile utilizzare il servizio POS.

### **PRIVACY E CONSENSO INFORMATO**

Tutti i Clienti/Utenti all'atto della prima accettazione devono esprimere il loro consenso per iscritto al trattamento dei dati personali a norma di legge. Il mancato consenso al trattamento dei dati personali comporta l'impossibilità ad eseguire le prestazioni richieste. Nel caso di prestazioni che

possono presentare rischi di varia entità il paziente deve essere preventivamente informato e deve rilasciare il proprio consenso per iscritto, che verrà conservato nella documentazione clinica.

### **MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**

Relazioni con il pubblico: tutto il personale è stato istruito a raccogliere dagli Utenti qualsiasi tipo di informazione, di lamentela e di osservazione relativamente al servizio. Alla richiesta del Paziente l'operatore è delegato a contattare il Responsabile. Questi, una volta raggiunto il paziente, è incaricato di raccogliere le dichiarazioni ed intervenire direttamente per risolvere eventuali errori di accettazione o di prenotazione scegliendo la soluzione più adeguata.

Reclami: viene assicurata al Cliente/Utente la possibilità di avanzare reclamo alla Direzione Sanitaria o alla Direzione Amministrativa per qualsiasi tipo di contestazione. Il reclamo può essere fatto in forma verbale chiedendo al personale alla reception un incontro con il Responsabile. L'incontro avverrà immediatamente compatibilmente con l'attività in corso di svolgimento da parte del Responsabile. Il reclamo può essere inoltrato anche in forma scritta, anonima e non. Esperiti i dovuti accertamenti, il Responsabile provvederà a fornire all'utente tutte le spiegazioni necessarie e le indicazioni circa gli eventuali provvedimenti.

### **QUALITA'**

Allo scopo di minimizzare il rischio biologico, sono definiti e attuati rigidi protocolli per la pulizia e sanificazione degli ambienti e delle attrezzature e per la sterilizzazione degli utensili e gli strumenti di lavoro.

Le apparecchiature sanitarie in uso sono monitorate e viene effettuata una manutenzione programmata allo scopo di minimizzare i rischi connessi per i Clienti e per gli operatori.

I dispositivi medici su misura (protesi dentarie) sono costruiti da fornitori abilitati e registrati al Ministero della Salute. Ogni protesi è certificata alla conformità delle Direttive Europee.

Per la tutela ambientale si adotta una prassi rigida per la gestione dei rifiuti sanitari e per la raccolta differenziata degli imballaggi.