



**DELTA**

CENTRO  
MEDICO

# **Carta *dei* Servizi**

**2022**





# Sommario

## INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

## RIFERIMENTI NORMATIVI PER LA CARTA DEI SERVIZI

### SEZIONE I

#### PRESENTAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI

Pag. 8	Centro Medico Delta
Pag. 9	Principi fondamentali

### SEZIONE II

#### INFORMAZIONI SU ATTIVITÀ E SERVIZI

Pag. 10	La struttura
Pag. 12	Organizzazione
Pag. 13	Il Laboratorio
Pag. 15	Il Poliambulatorio

### SEZIONE III

#### STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Pag. 22	Accreditamento
Pag. 22	Standard di Qualità
Pag. 23	Programmi e obiettivi futuri

### SEZIONE IV

#### TUTELA E PARTECIPAZIONE

Pag. 24	Riservatezza e Privacy
Pag. 25	Partecipazione dell'utente
Pag. 26	Reclami e suggerimenti

# Centro Medico Delta, al fianco della tua salute

---

*“Lo scopo della presente Carta dei Servizi è di illustrare in maniera dettagliata e chiara la nostra realtà, al fine di farci conoscere meglio dagli utenti e rendere i nostri servizi e le nostre strutture accessibili a tutti.”*

Il Direttore  
**Dott. Piero Porcaro**



## Introduzione alla Carta dei Servizi

---

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di dialogo tra il Centro Medico Delta e i cittadini che ne entrano in contatto. Si tratta di un documento dinamico, in continuo aggiornamento, utile a garantire la qualità, la trasparenza, la personalizzazione e l'umanizzazione dei servizi offerti dalla struttura.

La presente Carta concretizza il reale impegno del Centro a promuovere e garantire la qualità del servizio, costituisce anche un'opportunità attraverso la quale, grazie anche alla partecipazione di tutti i nostri clienti, recepire le reali esigenze delle persone che si avvicinano alla nostra struttura. La salute rappresenta un bene individuale e collettivo primario per la qualità della vita delle comunità e per questo è oggetto di sempre maggiore attenzione da parte dei nostri governanti. La nostra struttura opera nel campo delle analisi cliniche da oltre venti anni.

Divulghiamo la nostra carta dei servizi al fine di avvicinarci al cittadino per rendere più agevole l'accesso ai servizi erogati e per la tutela e la garanzia dei diritti inviolabili delle persone. Il rapporto tra Cittadino e Operatori dei servizi vuole basarsi sulla collaborazione e sul rispetto reciproco, al fine di consentire un clima di fiducia e correttezza. I diritti ed i doveri che vengono di seguito esplicitati vogliono essere un contributo al buon andamento dei rapporti.

**Le informazioni contenute nel presente documento sono aggiornate a Gennaio 2022;** pertanto, il Centro Medico Delta si riserva la facoltà di eventuali modifiche a normative, servizi e informazioni indicate che potrebbero verificarsi dopo tale data.

I contenuti presentati sono integralmente disponibili sul sito web e sul materiale informativo cartaceo visionabile in struttura.

## Riferimenti normativi per la Carta dei Servizi

---

- Legge 7 agosto 1990, n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi" che ha dettato nuove regole per i rapporti tra i cittadini e le amministrazioni.
- Decreto del Presidente della Repubblica 28 novembre 1990, n. 384.
- Circolare Ministero della Sanità 100/SCPS/35697 del 31 ottobre 1991 "Iniziativa per l'attuazione nel Servizio Sanitario nazionale delle norme della legge 7 agosto 1990, n. 241, miranti al miglioramento dei rapporti tra Pubblica Amministrazione e cittadini".
- Decreto legislativo 30 dicembre 1992 n. 502 "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'art. 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421 e successive modificazioni ed integrazioni".
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994 "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico di cui all'art. 12 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29 e successive disposizioni correttive".
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari".
- Linea Guida n. 2/95 "Attuazione della Carta dei servizi del sistema sanitario nazionale".
- Legge 11 luglio 1995, n. 273 "Conversione in legge con modificazioni del decreto legge 12 maggio 1995 n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni".
- Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e di valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati delle attività svolte dalle Amministrazioni Pubbliche a norma dell'articolo 11 della L. 15 marzo 1997, n.59".
- Decreto Legislativo 150/2009 "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni.

- D. Lgs 150/2009 “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15.
- Delibera n. 88/2010 “Linee Guida per la definizione degli standard di qualità” le quattro dimensioni fondamentali della qualità per cui ogni servizio pubblico deve garantire degli standard: accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia e con la delibera n. 105/2010 “Linee Guida per la predisposizione del programma triennale per la trasparenza e l’integrità”.
- Delibera n. 3/2012.
- Legge n.190/2012 “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella Pubblica Amministrazione”.
- D. Lgs 33/2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni”.
- DCA n.4 del 31 gennaio 2017 - L.R. 18/2008 e ss.mm. e ii. “Norme regionali in materia di autorizzazione alla realizzazione di strutture ed all’esercizio di attività sanitarie e socio-sanitarie, accreditamento istituzionale e accordi contrattuali delle strutture sanitarie e socio-sanitarie pubbliche e private”.
- Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101, intitolato “Disposizioni per l’adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)”.

## Sezione I.

# Presentazione e Principi fondamentali

## Centro Medico Delta

Centro Medico Delta è un polo medico multifunzionale con laboratorio di analisi cliniche e poliambulatori specializzati.

Il Centro Medico Delta nasce nel 1981 a Benevento. Da oltre 30 anni, si occupa di Ricerca & Sviluppo in ambito medico-scientifico, eseguendo analisi nei settori della patologia clinica, della citoistopatologia, della microbiologia, della biologia molecolare, della genetica e della tossicologia.

Oggi, il Centro Medico Delta ha arricchito la propria offerta di servizi al paziente con la realizzazione di un poliambulatorio specializzato, riunendo in un'unica realtà medici e specialisti di diversi rami della medicina.

Il personale medico a disposizione del paziente è composto da professionisti del settore: per il laboratorio, da biologi, chimici, tecnici di laboratorio e infermieri specializzati; per il poliambulatorio da medici chirurghi e specialisti.

I servizi offerti sono analisi cliniche e microbiologiche, analisi genetiche, diagnostica Covid-19, biologia molecolare, visite specialistiche. Tutte le analisi vengono effettuate in condizioni di massima sicurezza e in tempi brevi, in modo da fornire rapidamente ai pazienti la refertazione completa delle prestazioni diagnostiche richieste.

L'elevato livello tecnologico, il costante impegno in Ricerca & Sviluppo, la continua tendenza all'innovazione e all'avanguardia, caratterizzano l'attività del Centro Medico Delta, costituendo un valore aggiunto sia per i pazienti che vi si affidano, sia per i professionisti del settore che vi operano.

## Mission

Ogni giorno ci impegniamo a fornire ai nostri pazienti l'eccellenza sanitaria di cui siamo fatti. Offriamo servizi di elevatissima qualità, accessibili e su misura per le singole esigenze specifiche. Crediamo nella relazione duratura e di fiducia instaurata con i nostri pazienti e la coltiviamo giorno per giorno, accompagnando ogni singola persona nel proprio percorso di salute e benessere.

Siamo il centro dove la scienza incontra l'eccellenza e fornisce una soluzione concreta e personalizzata.

## Vision

Ci poniamo come ambizioso obiettivo quello di contribuire a migliorare la qualità della vita dei nostri pazienti, garantendone benessere, salute e cura.



## Principi fondamentali

Il Centro Medico Delta opera secondo i seguenti principi e si impegna a garantirli e rispettarli in ogni situazione:

### 1. EGUAGLIANZA

Il Centro si impegna a operare ed erogare i propri servizi secondo regole uguali per tutti, senza distinzioni di sesso, razza, lingua, ceto sociale, religione e convinzioni politiche.

### 2. IMPARZIALITÀ

Il Centro adotta nei confronti degli utenti comportamenti obiettivi, giusti e imparziali.

### 3. CONTINUITÀ

Il Centro eroga i propri servizi sanitari in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni, rispettando le modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali. Si adottano provvedimenti al fine di ridurre al minimo eventuali disservizi.

### 4. DIRITTO DI SCELTA

Il Centro garantisce all'utente il diritto di scegliere il soggetto erogatore nell'ambito del Servizio Sanitario Regionale, nel pieno rispetto delle normative vigenti.

### 5. PARTECIPAZIONE

Il Centro garantisce ai singoli cittadini e alle Associazioni la partecipazione alla gestione della prestazione del servizio pubblico nelle modalità descritte nel presente documento, al fine di migliorare la collaborazione con gli utenti.

### 6. EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il Centro persegue come obiettivo primario, il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, mediante soluzioni tecnologiche organizzative e procedurali. L'efficacia è la capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati; l'efficienza è la capacità di ottenere i migliori risultati possibili sulla base delle risorse disponibili.

### 7. PERSONALIZZAZIONE

Il Centro si impegna ad offrire servizi e prestazioni appropriati e perfettamente rispondenti alle esigenze delle persone.

## Sezione II. Informazioni su attività e servizi



### La struttura

Il Centro Medico Delta è una struttura moderna che risponde alle esigenze assistenziali e ai più attuali requisiti organizzativi, tecnologici e strutturali nel rispetto degli standard di qualità. Situata all'interno del Consorzio Sannio Tech - il polo di attrazione dell'innovazione in campo scientifico, biotecnologico e medico e punto di riferimento del sud Italia - la sede è ubicata in Piazza S. Giuseppe Moscati, 8 - S.S. 7 Appia km 256 - 82030 Apollosa (BN).

Il Centro Medico Delta si sviluppa su un unico piano (piano terra) e non presenta alcuna barriera architettonica. È composto all'ingresso da una reception ampia e spaziosa dotata di 3 postazioni per l'accoglienza dell'utente e una sala di attesa e servizi predisposti anche per disabili. All'esterno del centro, è a disposizione degli utenti un ampio parcheggio gratuito.

La struttura è composta da diverse aree, tra cui laboratori dotati di macchinari e strumentazione all'avanguardia, poliambulatori, punto prelievi e sale tamponi. Il laboratorio di analisi cliniche prevede sala prelievi e sale tamponi, situate al primo piano; all'interno del laboratorio vengono effettuate analisi cliniche, microbiologiche e citoistopatologiche, analisi genetiche, diagnostica Covid-19, biologia molecolare. Tutte le analisi vengono effettuate in condizioni di massima sicurezza ed in tempi brevi, in modo da fornire rapidamente ai pazienti la refertazione completa delle prestazioni diagnostiche richieste. Il poliambulatorio, anche questo situato al piano terra e facilmente accessibile dalla reception, è composto da diversi ambulatori specialistici per la prevenzione, diagnosi e cura delle principali patologie. Il poliambulatorio mette a disposizione dei propri pazienti visite specialistiche e consulti medici altamente professionali su ogni disciplina medica, attraverso l'esecuzione di accertamenti ed esami specifici, oltre a piccoli interventi di chirurgia ambulatoriale.

La struttura è dotata di sale di attesa, provviste di giornali e opuscoli informativi sulla sensibilizzazione alla malattia dei pazienti e dei familiari. Le sale aperte al pubblico sono accessibili e di facile fruizione per tutti i pazienti, anche per quelli con ridotta o impedita

capacità motoria. Sullo stesso piano, sono presenti i servizi igienici per i pazienti, comprensivi di bagno disabili.

Attualmente, il Centro Medico Delta si caratterizza per l'ampia gamma di prestazioni offerte, tale da renderlo un punto di riferimento specialistico completo ed efficace per le esigenze degli utenti. Il Centro Medico Delta si avvale di personale medico e paramedico altamente specializzato e con esperienza, di attrezzature moderne ed efficaci, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati, così da soddisfare pienamente la qualità necessaria per una corretta diagnosi.

#### **+ COME RAGGIUNGERCI**

Il Centro Medico Delta è facilmente raggiungibile in auto seguendo le indicazioni stradali, percorrendo la SS Appia. La Linea 5 dell'autobus consente di raggiungere facilmente la struttura da Benevento centro; la fermata è situata proprio nella piazza esterna. La stazione ferroviaria più vicina è quella di Benevento.

#### **+ CONTATTI**

È possibile contattare il Centro Medico Delta ai seguenti recapiti:

Tel. centralino: **0824 363764**  
Whatsapp: **+39 351 6572647**  
Email: **info@centrodeltasrl.com**

#### **+ ORARI DI APERTURA**

Il Centro Medico Delta è aperto al pubblico dal Lunedì al Sabato con i seguenti orari:

**LUNEDÌ - VENERDÌ:**  
7.30 - 13.00 | 15.00 - 18.30

**SABATO:**  
7.30 - 12.00

#### **+ ACCETTAZIONE**

All'ingresso della struttura, l'utente troverà l'accettazione come punto di accoglienza primario. I pazienti sono pregati di rispettare l'orario degli appuntamenti e di portare con sé l'impegnativa medica, documento d'identità, codice fiscale e la documentazione clinica già disponibile (accertamenti eseguiti, prescrizioni precedenti, etc). Per il disbrigo delle procedure relative alle prestazioni da effettuare e per eventuali altri tipi di informazioni, l'utente può rivolgersi al personale in accettazione.

#### **+ PRELIEVI**

I prelievi vengono effettuati tutti i giorni dal Lunedì al Sabato dalle 7.30 alle 10.30. Per gli esami che non necessitano del digiuno i prelievi vengono effettuati durante tutto l'orario di apertura.

#### **+ PRENOTAZIONI**

Per gli esami di laboratorio non è necessaria la prenotazione. Le prenotazioni per le visite mediche specialistiche possono essere richieste telefonicamente contattando il numero unico del centralino allo 0824 363764, attivo negli orari di apertura.

*In caso di imprevisto o impossibilità a rispettare l'appuntamento, il paziente è tenuto a*

*comunicare tempestivamente la disdetta (24h prima laddove possibile), chiamando il centralino.*

#### **+ RITIRO REFERTI**

I referti possono essere ritirati in maniera cartacea, direttamente in sede in accettazione, oppure via email, indicando un indirizzo di preferenza. Il ritiro cartaceo dei referti può essere effettuato tutti i giorni negli orari di apertura.

#### **+ TARIFFE**

Per le prestazioni effettuate in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale l'utente pagherà il ticket laddove previsto. Per le prestazioni effettuate in regime di libera professione verranno applicate le tariffe del Centro Medico Delta, consultabili presso gli sportelli dell'accettazione.

### **SERVIZIO ACCOMPAGNATORE**

Per tutte le prestazioni del Laboratorio è possibile richiedere il "Servizio Accompagnatore": con un costo aggiuntivo, il Centro Medico Delta effettua un servizio di trasporto del paziente impossibilitato a venire in autonomia presso la sede. Per maggiori informazioni e per prenotare il servizio è possibile contattare il centralino o rivolgersi al personale in accettazione.

### **COMUNICAZIONE DIGITALE**

Il sito internet del Centro Medico Delta, consultabile all'indirizzo [centrodeltasrl.com](http://centrodeltasrl.com), rappresenta uno strumento di comunicazione interattivo che fornisce informazioni sulle attività e le prestazioni offerte.

- Profilo della struttura
- Informazioni sui servizi e sulle attività medico-sanitarie
- Possibilità di effettuare prenotazioni di visite ed esami
- News ed eventi inerenti il Centro

Centro Medico Delta è presente sui canali social Facebook e Instagram, sui quali è possibile dialogare con la nostra struttura.

## **Organizzazione**

In allegato alla presente carta dei servizi è possibile trovare l'organigramma della struttura.

Direttore sanitario: **Dott. Piero Porcaro**

Amministratore: **Dott.ssa Sabrina Viola**

### **PERSONALE SPECIALIZZATO**

Il personale a disposizione è altamente specializzato e qualificato, e composto da professionisti, nello specifico medici, infermieri, OSS, addetti di segreteria, personale amministrativo. Il personale medico si occupa delle visite specialistiche e degli esami strumentali; il personale infermieristico è addetto ai prelievi e tamponi Covid-19.

Il Direttore sanitario della struttura sovrintende e controlla l'operato di tutti i medici ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario. Il personale di segreteria svolge attività di informazione, accettazione, prenotazione, emissione fatture e loro riscossione secondo le direttive del direttore sanitario e del direttore amministrativo. L'amministratore è il legale rappresentante della struttura.



## Il Laboratorio

Il Laboratorio offre servizi di analisi cliniche, microbiologiche e citoistopatologiche, analisi genetiche, diagnostica Covid-19, biologia molecolare. Tutte le analisi vengono effettuate in condizioni di massima sicurezza ed in tempi brevi, in modo da fornire rapidamente ai pazienti la refertazione completa delle prestazioni diagnostiche richieste.

Presso il Laboratorio Delta è possibile eseguire:

- Analisi del sangue di base
- Analisi specialistiche
- Esami di diagnostica COVID-19
- Analisi genetiche

### DIAGNOSTICA COVID-19

Test antigenico rapido (*tampone*)  
Tampone molecolare  
Test sierologico rapido - IgM/IgG  
Test sierologico rapido - anticorpi neutralizzanti  
Test sierologico ELISA - IgM  
Test sierologico ELISA - IgG  
Test sierologico ELISA - Anticorpi neutralizzanti  
Test sierologici ECLIA - Anticorpi neutralizzanti

### TEST SPECIFICI

Analisi Lipidomica  
Mineralogramma  
Disbio Test per disbiosi intestinale  
Test Melatonina  
d-ROMs test (stress ossidativo)  
Test intolleranze alimentari

#### **+ INFORMAZIONI UTILI PER LA PRESCRIZIONE**

Per effettuare le analisi, è necessario munirsi di ricetta medica che dovrà essere presentata in accettazione il giorno stesso degli esami.

Ogni impegnativa può riportare un massimo di 8 esami richiesti. Se sono presenti prestazioni con esenzioni, totali o parziali, dal pagamento del ticket, le suddette devono essere richieste con 2 impegnative distinte, una contenente le prestazioni esenti e l'altra quelle a pagamento.

L'impegnativa dovrà riportare sempre i seguenti dati:

1. Nome, cognome, età dell'assistito
2. Codice fiscale con l'indicazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento e relativo motivo e/o numero dell'esenzione
3. Prestazione richiesta e relativa motivazione della stessa
4. Data, timbro e firma del Medico

#### **+ TARIFFE ED ESENZIONI**

Il tariffario applicato ai non esenti è quello del Servizio Sanitario Nazionale. Per conoscere l'importo esatto del costo dell'impegnativa, è sufficiente telefonare all'ufficio accettazione della Struttura. Tutte le prestazioni previste nel nomenclatore del S.S.N. sono eseguite secondo le normative in vigore per le esenzioni; per le altre prestazioni non previste sono applicate le tariffe come per Legge.

#### **+ TEMPI DI ATTESA**

Il tempo medio di attesa in accettazione per effettuare i prelievi è di circa 10 minuti. Il tempo medio per l'erogazione delle prestazioni e la consegna dei referti di laboratorio è variabile in base al tipo di prestazione, non superando di norma il tempo massimo di 6 giorni e il minimo di 1 giorno. È comunque possibile, per particolari situazioni di urgenza, ridurre i tempi di refertazione al minimo previa richiesta esplicita e motivata.





## **Il Poliambulatorio**

Il Poliambulatorio Delta è un centro specializzato nella prevenzione, diagnosi e cura e offre ai propri pazienti visite specialistiche e consulti medici altamente professionali su ogni disciplina medica. Il centro offre spazi accoglienti e confortevoli, un personale competente e studi medici che assicurano il rispetto della privacy e delle norme sulla sicurezza sanitaria. All'interno del Centro vengono eseguiti accertamenti ed esami specifici, oltre a piccoli interventi di chirurgia ambulatoriale.

Le nostre prestazioni ambulatoriali

**CARDIOLOGIA**

---

**CHIRURGIA GENERALE**

---

**DERMATOLOGIA**

---

**DIAGNOSTICA ECOGRAFICA**

---

**MEDICINA ESTETICA**

---

**NUTRIZIONE E DIETETICA CLINICA**

---

**OCULISTICA**

---

**ORTOPEDIA**

---

**PSICOLOGIA**

---

**UROLOGIA**

## CARDIOLOGIA

L'ambulatorio di cardiologia svolge un ruolo fondamentale nella prevenzione, diagnosi e cura delle malattie cardio-vascolari. Nell'ambulatorio sono effettuate visite ed esami specialistici sia a carattere preventivo, per valutare il rischio di malattie cardiovascolari sia a carattere curativo a pazienti con patologie cardiache note.

Nell'ambulatorio cardiologico è possibile eseguire:

- Visita cardiologica
- Elettrocardiogramma
- Ecocardiografia Color Doppler
- Ecg Holter delle 24h

## CHIRURGIA GENERALE

L'ambulatorio di chirurgia generale del Centro Medico Delta mette a disposizione dei propri utenti visite per l'inquadramento clinico del paziente per le malattie di competenza chirurgica. Nell'ambulatorio vengono effettuati piccoli interventi di chirurgia a bassa intensità, ovvero ambulatoriale, eseguiti in anestesia loco-regionale da personale medico chirurgo esperto.

Gli interventi chirurgici praticati sono:

- Asportazione cisti sebacea
- Asportazione lipomi
- Asportazione nei (nevi)
- Incisione di ascessi
- Incisione fistole anali e pilonidali (sacrali)
- Onissectomia (asportazione di unghie incarnite)
- Asportazione fibromi cutanei (penduli e non)
- Flebologia varici arti inferiori
- Piccoli interventi di rimozione di ulcere cute e vene superficiali
- Necrosectomia (asportazione di tessuto necrotico da arti inferiori e nelle piaghe da decubito)
- Puntura evacuativa di idrocele (asportazione di liquido borsa scrotale)
- Rimozione di corpi estranei dalla cute
- Infiltrazione intrarticolare di acido ialuronico





## DIAGNOSTICA ECOGRAFICA

L'ecografia è uno strumento diagnostico molto utile per la valutazione dei tessuti molli come la tiroide, la mammella o nello studio di muscoli ed articolazioni. Il Poliambulatorio offre ai propri utenti il servizio di diagnostica ecografica, che si svolge prima di giungere ad esami più approfonditi come RM, TC oppure PET. È un esame preciso che si può fare a tutte le età senza alcun rischio, anche in gravidanza, poiché utilizza ultrasuoni e non radiazioni. L'ambulatorio ecografico è dotato di strumentazione diagnostica d'avanguardia e apparecchiature mediche ecografiche avanzate ad alta tecnologia.

Le ecografie praticate sono:

- Ecografia addome completo, superiore, inferiore
- Ecografia aorta addominale
- Ecografia mammaria bilaterale, monolaterale
- Ecografia tiroidea collo per linfonodi
- Ecografia cute e tessuto sottocutaneo
- Ecografia testicolare
- Ecografia linfonodi
- Ecografia inguinale
- Ecografia spalla
- Ecografia ginocchio
- Ecografia pediatrica per anche
- Ecografia tratto sovra aortico tsa
- Ecografia tratto gastrointestinale
- Ecocolordoppler fegato e vie biliari
- Ecocolordoppler reni e surreni

## MEDICINA ESTETICA

La medicina estetica si pone come obiettivo principale quello di migliorare la qualità della vita di una persona, andando ad intervenire su parti del corpo specifiche con trattamenti estetici mirati. L'ambulatorio di medicina estetica offre ai propri pazienti programmi di prevenzione e terapia dell'invecchiamento, oltre che interventi di correzione degli inestetismi.

All'interno dell'ambulatorio di medicina estetica vengono eseguiti:

- Counselling medico
- Fillers:
  - Riempimento rughe*
  - Rimodellamento viso con acido ialuronico*
  - Rimodellamento viso con idrossiapatite di calcio*
  - Labbra*
  - Rimodellamento cicatrici con acido ialuronico*
- Rinofiller senza tossina botulinica
- Rinofiller con tossina botulinica
- Botulino estetico
- Trattamenti distrettuali combinati filler-botulino
- Microbotulino
- Botulino funzionale bruxismo
- Botulino funzionale iperidrosi palmare, plantare e ascellare
- Biorivitalizzazione
- Happy lifting con fili intradermici
- Light surgery per inestetismo
- Agolifting
- Nutriestetica e dermobiologica



## NUTRIZIONE E DIETETICA CLINICA

L'ambulatorio di nutrizione e dietetica clinica offre ai propri pazienti attività di educazione alimentare, consulenza nutrizionale e dietoterapia sia in condizioni fisiologiche che patologiche. La promozione di una corretta alimentazione, unitamente alla giusta attività fisica, sono alla base della prevenzione e di uno stile di vita in equilibrio e benessere. Questo è l'obiettivo primario dei medici specialisti presenti in ambulatorio, che sapranno consigliare su regimi alimentari adeguati alla persona oltre che aiutare a tornare in forma e combattere le diverse patologie legate all'alimentazione come colesterolo,

diabete, ipertensione, intolleranze alimentari, gonfiori addominali, ritenzione idrica, cistiti, candidosi.

L'ambulatorio mette a disposizione dei propri pazienti:

- Visita nutrizionistica
- Terapia alimentare personalizzata
- Terapia alimentare genetica
- Educazione alimentare nell'adulto e nell'infanzia
- Diete mediche:
  - per diabetici*
  - per malattie cardiovascolari*
  - per malattie renali*
  - in gravidanza*
  - per lo sport*
  - per magrezze patologiche*
  - per intolleranze alimentari*
  - metabolica*
  - chetogenica*
- Bioimpedenziometria per la misurazione della composizione corporea
- Valutazione bioimpedenziometria per accesso a prove concorsuali
- Intolleranze alimentari metodo EAV



## OCULISTICA

L'oculistica è la specialità medica che si occupa della prevenzione e diagnosi delle patologie dell'occhio nell'adulto e nel bambino.

L'ambulatorio di oculistica si occupa della diagnosi e della terapia delle diverse malattie dell'occhio, di difetti della vista (presbiopia, miopia, ipermetropia, astigmatismo), della cataratta, della degenerazione maculare legata all'età, di patologie del segmento anteriore e di oftalmologia pediatrica. La Visita Oculistica di base si svolge in due parti: la prima parte consiste in un esame esterno degli occhi, mentre la seconda parte consiste

nell'esecuzione di test specifici per l'acutezza visiva, la funzionalità pupillare, la motilità dei muscoli esterni dell'occhio, la pressione intraoculare (tonometria) e l'esame del fondo oculare.

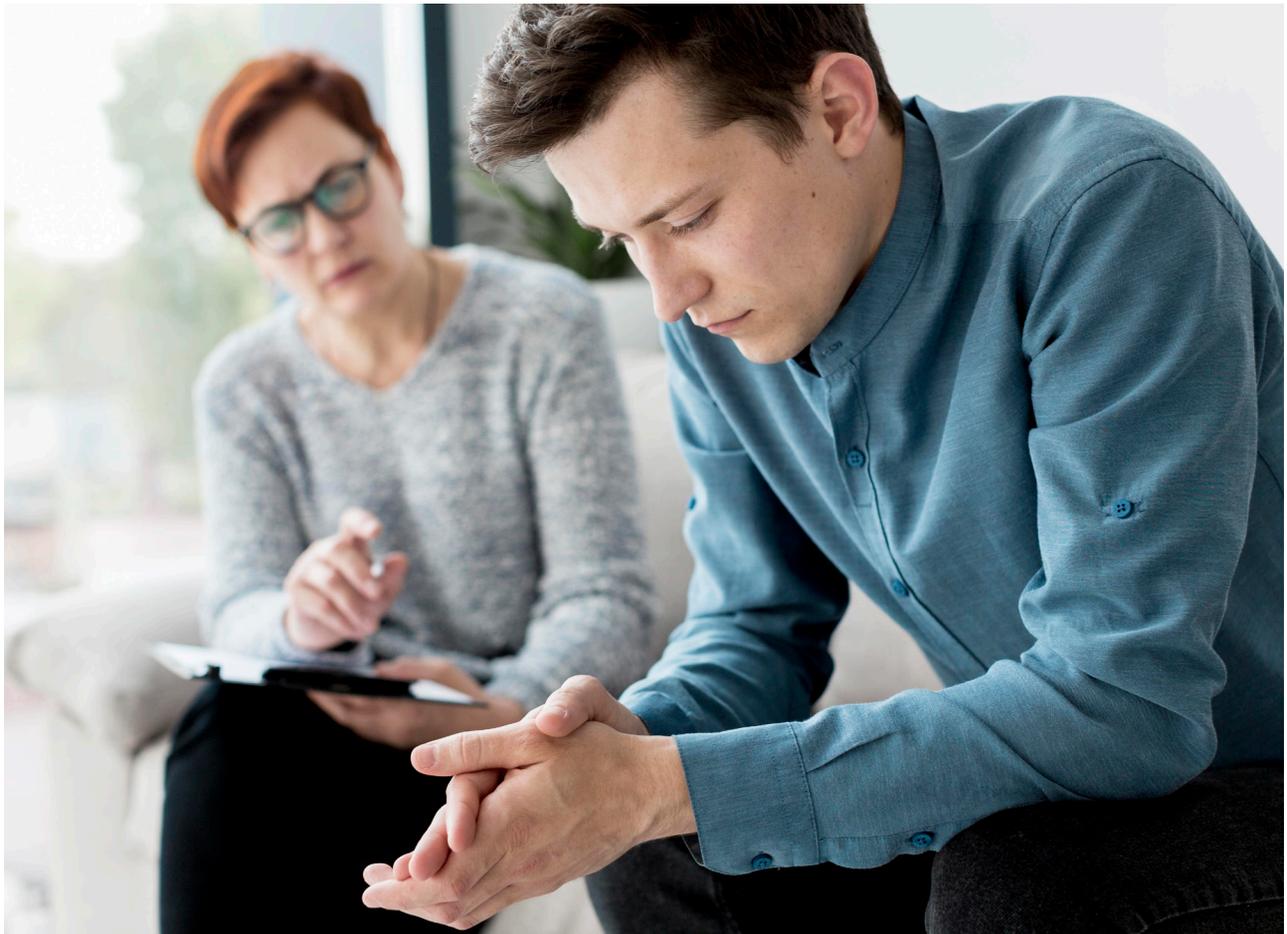
## PSICOLOGIA

La psicologia è la disciplina che si occupa dei fenomeni psichici in generale, studiando il comportamento e la mente umana attraverso l'analisi dei processi psichici, mentali e cognitivi nelle loro componenti cosce e inconse.

I disagi psicologici compromettono la qualità di vita della persona, creando sfiducia e solitudine e, non essendo vissuti come una malattia, spesso non sono adeguatamente affrontati e curati. La terapia psicologica, oltre a costituire un sostegno a fronte del disagio evidenziato, rende il soggetto più competente circa le ragioni del suo malessere e le possibili soluzioni. La visita psicologica, infatti, consente di analizzare il comportamento individuale e di gruppo, oltre che i rapporti tra il soggetto e l'ambiente.

Nell'ambulatorio vengono eseguiti terapia e sostegno riguardanti:

- Disturbi d'Ansia
- Comportamenti depressivi
- Disturbi ossessivo – compulsivi
- Cefalee tensive
- Stress e Adattamento
- Paure e Fobie
- Training abilità sociali
- Dinamiche esistenziali



#### **+** INFO UTILI PER LA PRENOTAZIONE

Tutte le prestazioni ambulatoriali necessitano di una prenotazione.

Per prenotare una prestazione specialistica contatta il numero unico del centralino allo 0824 363764, attivo negli orari di apertura.

*In caso di imprevisto o impossibilità a rispettare l'appuntamento, il paziente è tenuto a comunicare tempestivamente la disdetta (24h prima laddove possibile), chiamando il centralino.*

#### **+** PREPARAZIONE ALLA VISITA

Prima di recarsi al centro per una visita specialistica, il paziente deve munirsi di tutta la documentazione sanitaria già eseguita in possesso. Deve inoltre portare con sé la tessera sanitaria e l'eventuale prescrizione medica, impegnativa del medico curante o richiesta del medico specialista.

#### **+** RITIRO REFERTI ESAMI

I risultati degli esami specialistici vengono inviati direttamente al paziente via email o possono essere ritirati presso la reception del Centro Medico Delta negli orari di apertura.



## Sezione III. Standard di qualità, impegni e programmi



### Accreditamento

Il Centro Medico Delta dispone dell'Accreditamento con il Sistema Sanitario Nazionale e con il Sistema Sanitario Regione Campania (Codice di autorizzazione 220700). La Regione Campania ha verificato il possesso dei requisiti organizzativi, strutturali, impiantistici e tecnologici che influiscono sulla qualità e la sicurezza dell'assistenza previsti dalla norma di riferimento.

### Standard di qualità

Il compito essenziale del Centro Medico Delta non si limita alla Ricerca & Sviluppo in campo scientifico, ma si pone come scopo primario la piena soddisfazione delle necessità del paziente che si affida alla professionalità e alla qualità dei servizi del centro.

### Standard di qualità rispettati e controllo qualità con parametri definiti

La qualità dei servizi offerti viene garantita dal nostro Sistema di Gestione della Qualità, certificato e conforme ai requisiti degli Standard Internazionali UNI EN ISO 9001:2015 (N cert. 260821-4).

Il Centro Medico Delta garantisce la verifica della qualità tecnica delle indagini di laboratorio in più fasi. Il primo controllo si effettua prima dell'inizio dei dosaggi analitici per verificare l'idoneità del campione in esame; successivamente i dati analitici vengono confrontati con un sistema di controlli interni, cioè con campioni di riferimento i cui parametri sono noti per verificare l'esatta precisione con cui i test sono eseguiti; il terzo controllo viene effettuato attraverso la valutazione esterna di qualità (VEQ), ovvero attraverso campioni di riferimento di cui non si conoscono i parametri e che vengono quindi confrontati con altri laboratori. La validazione del referto viene effettuata poi dal Direttore Responsabile sulla base della congruità dei dati clinici nel contesto generale di tutti i parametri.

## Programmi e obiettivi futuri

Il Centro Medico Delta intende migliorare il servizio relativo alle prestazioni diagnostiche attraverso le seguenti azioni:

1. Diffondere in maniera chiara e semplice le informazioni sulle prestazioni erogate
2. Garantire la riservatezza e il rispetto della persona nell'erogazione della prestazione
3. Semplificare in maniera efficiente le procedure amministrative interne
4. Aggiornare costantemente la componente tecnologica del laboratorio di analisi
5. Considerare e valutare eventuali reclami e suggerimenti da parte dell'utenza
6. Informare e formare il personale sui principi fondamentali al fine di garantire la qualità complessiva del servizio
7. Informare e formare il personale per garantire l'aggiornamento professionale.
8. Ridurre i tempi di attesa per gli esami al di sotto degli standard previsti
9. Mantenere e migliorare nel tempo i requisiti della Certificazione UNI EN ISO 9001-2008

### OBIETTIVI FUTURI

Il Centro Medico Delta si pone come obiettivo primario, da raggiungere nel futuro prossimo, l'implementazione dei servizi offerti in ambito di poliambulatorio specialistico, oltre che la creazione di una parafarmacia interna alla struttura.

Il Centro Medico Delta intende applicare un sistema di qualità costantemente teso al miglioramento di tutte le attività, direttamente o indirettamente connesse alla qualità del servizio/prodotto, in modo da assicurarne costantemente il rispetto degli standard qualitativi. A tale scopo, il Centro ha individuato specifici indicatori di qualità, volti a monitorare tutti gli altri aspetti dei servizi erogati, percepibili dall'Utente. Essi riguardano:

1. Fruibilità delle prestazioni della struttura:  
*tempi della prenotazione e consegna referto*
2. Modalità di erogazione delle prestazioni:  
*puntualità, chiarezza e completezza delle informazioni*
3. Adeguatezza dell'attesa dell'Utente:  
*verifica soddisfazione del soggetto tramite questionari*



## Sezione IV. **Tutela e partecipazione**



### **Riservatezza e privacy**

Il rispetto dei diritti alla riservatezza e alla corretta gestione dei dati personali sensibili degli utenti è garantita secondo le vigenti normative in materia. L'operatore presente in accettazione ha il compito di raccogliere direttamente la relativa autorizzazione (MODULO DI CONSENSO) al momento dell'acquisizione dei dati del paziente.

I medici rispondono alle domande sugli aspetti clinici esclusivamente al diretto interessato. In riferimento alla vigente legge sulla privacy (regolamento UE 2016 /679). L'utente è tenuto ad indicare al personale addetto quali sono i nominativi delle persone a cui possono essere date informazioni sul proprio stato di salute.

Tutto il personale impiegato si impegna alla massima riservatezza nel trattamento dei dati personali e dei dati relativi alla diagnosi, agli esami e alle terapie del paziente. Tutto il personale non è autorizzato a rilasciare per telefono informazioni che possano ledere la riservatezza dell'utente, che riguardano i suoi referti, i dati personali e il contenuto delle pratiche amministrative.

Non è consentito ritirare referti, documenti, certificati e duplicazioni per conto di altri, anche se familiari, senza che il diretto interessato esibisca una precisa delega accompagnata da un valido documento di riconoscimento. Al fine di garantire la privacy del paziente, i referti vengono consegnati in busta chiusa e sigillata con apposita etichetta.

#### **STRUMENTI OPERATIVI PREDISPOSTI**

- Modulo di consenso
- Informativa privacy policy

## Partecipazione dell'utente

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i Servizi Sanitari usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei Servizi Sanitari della propria ASL.

### DIRITTI

Il Paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

Il Paziente ha diritto di ottenere dalla Struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso e alle relative competenze.

Il Paziente ha il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.

Il Paziente ha diritto alla totale segretezza dei dati relativi alla propria malattia e a ogni altra circostanza che lo riguarda.

Il Paziente ha diritto di esporre reclami qualora riscontri problematiche e controversie, e ha altresì diritto ad essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi. I reclami saranno sollecitamente esaminati e risolti.

### DOVERI

Il Paziente è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione della sede sanitaria in cui si trova.

Il Paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.

L'organizzazione e gli orari stabiliti dalla Direzione Sanitaria devono essere rispettati al fine di permettere lo svolgimento della normale attività. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un disservizio per tutta la struttura.

Nella struttura è vietato fumare. Il rispetto di tale norma è un atto di accettazione della presenza di altri e un sano personale stile di vivere.

Il Personale Sanitario, per quanto di competenza, è tenuto a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento della struttura e il benessere dell'utente.

Il Paziente ha il preciso dovere di informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.



## Reclami e suggerimenti

Il Centro Medico Delta garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino/utente attraverso la possibilità di sporgere un reclamo a seguito dell'eventuale disservizio subito, un atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Il Responsabile incaricato a ricevere e smistare i reclami provvede a dare immediata risposta all'utente laddove vi sia presente una immediata soluzione.

Il Modulo Reclami è presente in sede presso l'accettazione, ed è scaricabile dal sito internet. Il modulo è allegato alla presente carta.

Il Centro da sempre si impegna a soddisfare le esigenze dei propri utenti oltre che a mettere a disposizione dei cittadini servizi di elevata qualità rispondenti alle comuni necessità. Per tale motivo, l'utente può in qualunque momento suggerire migliorie sui servizi offerti o sulla struttura stessa, nonché sul personale.

### QUESTIONARIO GRADIMENTO

Il Centro Medico Delta mette a disposizione dell'utente questionari di gradimento e la scheda suggerimenti. Questi documenti, una volta compilati da parte dell'utente, vengono trasmessi direttamente alla Direzione Sanitaria per essere presi in carico.

I questionari e la scheda suggerimenti sono disponibili in sede presso l'accettazione.

### STRUMENTI OPERATIVI PREDISPOSTI

- Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti
- Scheda per la segnalazione di disfunzioni, suggerimenti e reclami





CENTRO MEDICO DELTA

Piazza S. G. Moscati, 8 S.S. 7, Km 256 - 82030 Apollosa BN

0824 363764 | 351 6572647 | [info@centrodeltasrl.com](mailto:info@centrodeltasrl.com)

[centrodeltasrl.com](http://centrodeltasrl.com)

***Direttore sanitario: Dott. Piero Porcaro***

