



Accreditato con la Regione Umbria  
Convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.)



# LA CARTA DEI SERVIZI



Brugnoni  
Group Sanità

## Sommario

|  |    |                                      |    |
|--|----|--------------------------------------|----|
| CHI SIAMO  | 3  | PUNTO PRELIEVI                       | 12 |
| LA NOSTRA MISSION  | 3  | ASSISTENZA INFERMIERISTICA           | 12 |
| LA NOSTRA VISION   | 3  | SPECIALISTICA AMBULATORIALE          | 12 |
| I NOSTRI VALORI  | 3  | CARDIOLOGIA                          | 12 |
| PRINCIPI FONDAMENTALI                                    | 4  | DERMATOLOGIA                         | 13 |
| ORIENTAMENTI STRATEGICI                                  | 4  | NEUROLOGIA                           | 13 |
|  |    | PSICHIATRIA                          | 13 |
| L'ACCESSIBILITÀ  | 5  | GERIATRIA                            | 14 |
| LA PRENOTAZIONE  | 5  | NUTRIZIONE                           | 14 |
| L'ACCETTAZIONE   | 5  | REUMATOLOGIA                         | 14 |
| ESENZIONI  | 5  | ORTOPEDIA                            | 14 |
| CONSEGNA DEI REFERTI                                     | 5  | FISIATRIA                            | 14 |
| CONSULTAZIONE DEI REFERTI ONLINE                         | 6  | NEUROCHIRURGIA                       | 15 |
|  |    | OTORINOLARINGOIATRIA                 | 15 |
| LA QUALITÀ   | 6  | SENOLOGIA                            | 15 |
| LE CERTIFICAZIONI  | 6  | GINECOLOGIA                          | 15 |
| I DIRITTI DEL PAZIENTE                                   | 6  | UROLOGIA                             | 16 |
| RISERVATEZZA DEI DATI                                    | 7  | PERCORSI CHECK UP                    | 16 |
| TEMPISTICA DI PRENOTAZIONE,<br>ESECUZIONE E REFERTAZIONE | 7  | FISIOTERAPIA                         | 16 |
| LA SICUREZZA   | 7  | DIAGNOSTICA DOMICILIARE              | 17 |
|  |    | EROGAZIONE DEI SERVIZI               | 18 |
| COME RAGGIUNGERCI  | 8  | PUNTO PRELIEVI                       | 18 |
| ORARI DI APERTURA E CHIUSURA                             | 8  | SERVIZIO DI DIAGNOSTICA              | 18 |
|  |    | SERVIZIO SPECIALISTICA AMBULATORIALE | 18 |
| SERVIZI DI CORTESIA                                      | 8  | PROCEDURA DI ACCETTAZIONE            | 18 |
| POLITICA SULLA PRIVACY                                   | 9  | PROCEDURA RITIRO REFERTI             | 18 |
| I DOVERI DEL PAZIENTE                                    | 9  | ULTERIORI SERVIZI DI ACCETTAZIONE    | 18 |
|  |    | PRESTAZIONI IN CONVENZIONE           |    |
| I NOSTRI SERVIZI   | 10 | CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE  | 18 |
| DIAGNOSTICA PER IMMAGINI                                 | 10 | PRESTAZIONI IN CONVENZIONE           |    |
| RISONANZA MAGNETICA                                      | 10 | CON FONDI ASSICURATIVI/INTEGRATIVI   |    |
| TOMOGRAFIA ASSIALE                                       |    | E CASSE MUTUA                        | 19 |
| COMPUTERIZZATA (TAC)                                     | 10 |                                      |    |
| RADIOLOGIA DIGITALE                                      | 11 | SERVIZI DI CORTESIA                  | 19 |
| ECOGRAFIA E DIAGNOSTICA                                  |    | STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI         |    |
| VASCOLARE ECOCOLORDOPPLER                                | 11 | E PROGRAMMI                          | 20 |
|  |    | VERIFICA DEGLI IMPEGNI ASSUNTI       | 21 |

# LA CARTA DEI SERVIZI

## CHI SIAMO

Protos è un Centro Medico Polispecialistico in possesso di un'eccellente dotazione tecnologica, che rappresenta una delle realtà sanitarie più significative e dinamiche della Regione Umbria, dedicata al servizio della salute in ambito di prevenzione, diagnosi e terapia. Protos Centro Medico Polispecialistico eroga prestazioni sanitarie sia in regime di convenzionamento, con il Servizio Sanitario Nazionale e con i principali fondi assicurativi, sia in regime privato.

## LA NOSTRA MISSION

Consolidare la leadership dei Centri Diagnostici Polispecialistici del Gruppo Brugnioni attraverso un'offerta destinata alla comunità che abbia una più ampia gamma possibile di servizi e prestazioni rivolte alla prevenzione, alla diagnosi e alla terapia, erogabili ambulatorialmente, attraverso la costante ricerca di un miglioramento continuo della qualità del servizio e dell'eccellenza tecnologica. Parte integrante della mission è quella di operare al fine di fornire prestazioni sanitarie di qualità a tutti i cittadini-utenti che ne fanno richiesta, nel rispetto della dignità della persona, garantendo uguaglianza ed imparzialità di trattamento, con strutture e mezzi adeguati che tengano conto della sicurezza di operatori ed utenti.

## LA NOSTRA VISION

Protos Centro Medico Polispecialistico eccelle nella prestazione diagnostica e strumentale attraverso investimenti in innovazione tecnologica. La nostra vision è quella di estendere la gamma dei servizi, migliorare l'offerta logistica e semplificare i processi di gestione del servizio. Tali obiettivi si realizzano attraverso dei piani strategici definiti dalla direzione.

### DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

L'Unità Specialistica di Diagnostica per Immagini eroga servizi ad alta specializzazione attraverso l'integrazione tra le tecnologie avanzate dei macchinari, le competenze evolute del personale sanitario e l'utilizzo di software dedicati ai più moderni sistemi di acquisizione, archiviazione e refertazione delle immagini. La ricerca e lo

sviluppo di nuove tecniche di diagnostica per immagini, sia morfologica che funzionale, rendono Protos Centro Medico Polispecialistico una struttura di riferimento nel settore specifico della diagnostica.

### SPECIALISTICA AMBULATORIALE

L'Unità di Specialistica Ambulatoriale opera secondo criteri di eccellenza della prestazione, con specialisti di elevato profilo professionale che impiegano strumenti tecnologicamente avanzati e che utilizzano procedure cliniche allineate con le linee guida riconosciute a livello internazionale.

### FISIOTERAPIA

L'unità specialistica dedicata alla Fisioterapia opera eseguendo valutazioni e trattamenti di fisioterapia per risolvere problemi muscolari, posturali e articolari di natura traumatica o post chirurgica, utilizzando le più moderne soluzioni fisioterapiche e di riabilitazione. Tutti i terapisti che collaborano con la struttura possiedono competenze specifiche e un elevato profilo professionale. Lavorano in equipe confrontandosi con gli specialisti presenti in struttura (Medico Radiologo, Fisiatra, Reumatologo e Ortopedico) condividendo insieme il progetto riabilitativo a vantaggio della salute della persona.

### PUNTO PRELIEVI

L'unità specialistica dedicata al punto prelievi garantisce massima sicurezza e qualità su tutti i processi di raccolta dei campioni che vengono analizzati dal laboratorio di riferimento del Gruppo Brugnioni. I prelievi vengono eseguiti da personale di elevata esperienza professionale in ambienti confortevoli e dotati di standard di sicurezza per il paziente.

## I NOSTRI VALORI

Protos Centro Medico Polispecialistico si impegna a rispettare i principi etici comunemente riconosciuti quali: legalità, uguaglianza, imparzialità, trasparenza, correttezza, professionalità, riservatezza, valore della persone e delle risorse umane ed infine sicurezza sul lavoro.

- **Passione per il Cliente** e per il Servizio Il CLIENTE è il punto di riferimento del Centro Medico Polispecialistico Protos: ascoltare e comprenderne le singole esigenze, ricercare con continuità la personalizzazione del "servizio" ed offrire la migliore soluzione per soddisfarne le aspettative.

- **Eccellenza e Innovazione Tecnologica** Fare dell'innovazione e dell'eccellenza tecnologica il carattere distintivo di Protos Centro Medico Polispecialistico è una scelta aziendale che viene sostenuta quotidianamente per generare un'offerta di prestazioni sanitarie di alto livello per il cittadino. Essere consapevoli che il miglioramento dell'organizzazione aziendale e l'innovazione dei prodotti tecnologici e dei servizi sanitari sono la risposta alla continua evoluzione del mercato in cui Protos Centro Medico Polispecialistico opera.
- **Comunicazione Efficace e trasparente** Promuovere la CULTURA della COMUNICAZIONE volta alla diffusione sistematica e capillare delle proprie politiche/strategie aziendali per favorire la consapevolezza dei propri collaboratori e la ricerca del dialogo con i clienti con il fine di tenerli costantemente informati degli impegni che Protos Centro Medico Polispecialistico assume nei loro confronti.
- **Riconoscimento del merito professionale** Valorizzare il ruolo delle PERSONE riconoscendo e premiando le qualità, le capacità, il contributo e il talento di ognuno, come competenza distintiva di Protos Centro Medico Polispecialistico.
- **Lavoro di squadra e valorizzazione delle persone** Riconoscere nel lavoro di GRUPPO un valore aggiunto che favorisce il coinvolgimento di tutti nel perseguire e nel condividere gli obiettivi aziendali e sociali, attraverso l'integrità e la lealtà nei comportamenti, la generosità nello spendersi e nel dare l'esempio.
- **Solidarietà sociale** Essere un soggetto attivo nel contribuire alla promozione della salute sul territorio e alle iniziative di solidarietà sociale tramite promozioni o eventi aperti al pubblico mirati ad individuare patologie e prevenire lo sviluppo e sostenere la ricerca come partner di primo piano per garantire l'innovazione costante in sanità.
- **CONTINUITÀ** Garantiamo agli utenti continuità nel percorso diagnostico;
- **DIRITTO DI SCELTA** È riconosciuto il diritto del cittadino di poter operare, per la propria salute, le scelte che la vigente normativa gli consente di effettuare;
- **PARTECIPAZIONE** Al cittadino è garantito il diritto all'informazione in merito alla diagnosi e relativa prognosi. Inoltre la struttura ha predisposto sistemi di comunicazione con il cliente al fine di far emergere suggerimenti ed indicazioni, forniti per il miglioramento continuo delle prestazioni, dei servizi e del sistema di qualità applicato;
- **EFFICACIA ED EFFICIENZA** I servizi vengono erogati ricercando continuamente il miglior rapporto tra efficienza ed efficacia e garantendo rapidità nelle prenotazioni e nelle risposte;
- **PRIVACY** Il trattamento dei dati e la conformità al Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati REG. UE 2016/679 riveste per il Centro Medico un ruolo di estrema centralità.
- **DIRITTO ALLA SICUREZZA FISICA** La struttura applica le leggi in materia di sicurezza, della quale riconosce il valore prioritario e pregiudiziale per un favorevole svolgimento delle pratiche assistenziali.

## ORIENTAMENTI STRATEGICI

Protos Centro Medico Polispecialistico intende attenersi, nello svolgimento dei servizi, agli indirizzi previsti dalla normativa di riordino del SSN, ovvero ai requisiti organizzativi generali e specifici per l'autorizzazione all'esercizio delle attività sanitarie (D.P.R. 14/01/97 e s.m.i.), ai requisiti organizzativi aggiuntivi, stabiliti dall'autorità regionale per l'accreditamento delle strutture sanitarie e socio sanitarie (D.lgs 502/517 del 92/93 e s.m.i.), al piano sanitario nazionale, al piano sanitario regionale e tutto quanto previsto dalle norme e leggi che regolano l'accreditamento, investendo in risorse e tecnologie adeguate.

Lo scopo del centro è quello di lavorare in maniera armonica con la parte istituzionale, individuando gli obiettivi da raggiungere, nel rispetto delle regole e con la partecipazione dei medici, degli operatori sanitari e di tutto il personale che forniscono a vari livelli il proprio fondamentale contributo nel raggiungimento degli obiettivi.

La struttura intende continuare ad investire nella formazione al fine di accrescere e valorizzare il livello di competenza tecnico-professionale all'interno del centro ed è attenta a ricercare le competenze più adeguate ai propri bisogni, avvalendosi di professionisti esternamente qualificati.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi offerti vengono erogati nel rispetto dei criteri di accreditamento istituzionale e dei principi della direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 e del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 19 maggio 1995. L'attività viene svolta nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **IMPARZIALITÀ** Nell'erogazione delle prestazioni sanitarie di propria competenza la società ispira le proprie azioni ai principi di imparzialità ed equità a favore del cittadino destinatario del servizio;
- **EGUAGLIANZA** Tutti i cittadini che necessitano di prestazioni sanitarie godono di un uguale diritto di ricevere il servizio richiesto;

## L'ACCESSIBILITÀ

### LA PRENOTAZIONE

Gli esami strumentali di diagnostica per immagini, di fisioterapia e le visite specialistiche devono essere prenotati, mentre per gli esami di laboratorio non è necessario, tranne in casi specifici. Per tale ragione, gli Utenti sono invitati a verificare con il personale amministrativo addetto, anche telefonicamente, se gli esami prescritti necessitano di istruzioni particolari (diete, raccolte di campioni, digiuno ecc. ...) o se vengono eseguiti in orari dedicati o su prenotazione.

Il personale amministrativo addetto in fase di prenotazione comunicherà, altresì, eventuali norme comportamentali o esami aggiuntivi necessari (ad esempio: creatinina ematica e creatinina stimata; digiuno; vescica piena) da eseguire prima della prestazione prenotata. Invierà, se necessario, via mail informative specifiche inerenti l'esame da eseguire. Il personale è in grado di aiutare gli utenti a risolvere problemi inerenti i servizi erogati all'interno della struttura, ad ascoltare e comprendere le aspettative e i bisogni degli stessi, individualmente o con il supporto del personale Medico e paramedico presente in struttura. Per la prenotazione i clienti possono accedere alla struttura, negli orari di servizio dichiarati, con le seguenti modalità: telefonica (contattando il Call Center al numero dedicato 075/5172619 - 075/5172341), recandosi di persona presso Protos Centro Medico Polispecialistico in Via del discobolo 14/16, online attraverso il sito internet [www.protosrl.it](http://www.protosrl.it) e tramite il Centro Unico di Prenotazione (CUP) attraverso il quale è possibile prenotare solo le prestazioni erogabili in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale. Protos Centro Medico Polispecialistico attualmente eroga prestazioni in regime di convenzione con SSN per prestazioni di Diagnostica per Immagini: Risonanza Magnetica, TAC, RX, Ecografia, Ecocolordoppler. All'atto della prenotazione al paziente vengono fornite tutte le istruzioni, sia verbali che scritte, ove necessario, per poter effettuare le prestazioni. Gli Utenti sono invitati a comunicare eventuali disdette con almeno 24 ore di anticipo rispetto alla data di appuntamento. L'utenza verrà contattata telefonicamente il giorno prima dell'appuntamento dal personale amministrativo di front-office per la conferma dell'appuntamento. Le linee telefoniche per prenotazioni e informazioni sono in funzione durante tutto l'orario di apertura del centro. Nelle fasce orarie caratterizzate da intenso traffico telefonico, si informano gli utenti che è attivo anche un servizio di recall delle eventuali chiamate perse. La direzione garantisce che il personale di front-office richiamerà l'utente per definire la prenotazione entro un tempo massimo di 1 ora.

### L'ACCETTAZIONE

È necessario presentarsi in tempo utile prima dell'orario fissato per l'esecuzione dell'esame (almeno 15 minuti prima), al fine di completare le procedure amministrative. Per effettuare l'accettazione il paziente deve ritirare il numero dall'apposito totem erogatore e, munito dei documenti necessari (prescrizione medica ove necessario, Tessera Sanitaria, documento d'identità ed eventuali esami precedenti), deve attendere il proprio turno in sala di attesa per accedere, quando indicato nel monitor, allo sportello di accettazione.

Le donne in stato di gravidanza e le persone affette da grave disabilità hanno diritto di precedenza in fase di accettazione selezionando sul totem erogatore l'apposito ticket per accedere all'accettazione con percorso prioritario.

In fase di accettazione verranno stampati i moduli per il consenso al trattamento dei dati personali e allo svolgimento dell'esame, triage per l'ingresso in struttura e, ove opportuno, consensi informati, informative, norme comportamentali post-esame.

Il pagamento può essere effettuato in contanti, con carta di credito, bancomat o con bonifico bancario anticipato.

Terminata la procedura di incasso il paziente si può avviare verso la sala di attesa preposta per l'esecuzione della prestazione o, nel caso degli esami di laboratorio, può attendere il suo turno prima di accedere nelle sale prelievo.

### ESENZIONI

Per le prestazioni convenzionate con il SSN, le esenzioni sono applicate nel rispetto delle vigenti normative in materia, indicate dal medico curante sull'impegnativa. Per le esenzioni dal ticket, consultare il sito della Regione Umbria [www.regione.umbria.it](http://www.regione.umbria.it)

### CONSEGNA DEI REFERTI

All'atto dell'accettazione al paziente viene consegnato il tagliando che contiene tutte le informazioni necessarie per il ritiro dei referti: codici per scaricare il referto online, punto di ritiro per il cartaceo e il CD, data e orari. Al momento del ritiro in struttura occorre presentare un documento di riconoscimento valido (carta identità, passaporto, patente o altri documenti equipollenti in base all'art.35, comma2, dpr 445/2000).

I referti possono anche essere spediti presso il domicilio del paziente attraverso un corriere dedicato.

In caso di impossibilità a ritirare personalmente gli esami, il paziente è tenuto a compilare la delega allegata al tagliando "ritiro esami" e a consegnarla alla persona incaricata a ritirare gli esiti, in modo da garantire una migliore tutela dei dati personali come richiesto dal Regolamento UE 2016/679.

## CONSULTAZIONE DEI REFERTI ONLINE

Per consultare il referto online bisogna accedere al portale dedicato attraverso l'apposita sezione, che si trova all'interno del sito internet [www.protossrl.it](http://www.protossrl.it), oppure collegandosi direttamente al portale <https://refertionline.brugnonisanita.it/pacsportal/loginaccesscode.aspx>.

Eseguendo l'accesso, dopo aver inserito i codici di "accesso" e di "controllo", si potranno visualizzare il referto e le immagini scaricabili nel proprio PC in formato PDF o in formato P7M.

Nel sito internet [www.protossrl.it](http://www.protossrl.it) la sezione dedicata ai referti online è provvista anche di una guida all'utilizzo del portale per il ritiro dei referti comodamente da casa.

## LA QUALITÀ

### LE CERTIFICAZIONI

Struttura Sanitaria Accreditata ai sensi dell'Art. 8-quarter del D.Lgs. 502/92 e successive modifiche ed integrazioni.

Aver conseguito tale accreditamento da parte della Regione Umbria rappresenta un importante passo verso l'eccellenza che contraddistingue il servizio ai cittadini. In tutto il mondo le istituzioni sanitarie desiderano creare ambienti con una particolare attenzione per la qualità, la sicurezza e il mantenimento degli standard qualitativi: l'accreditamento risponde a questa domanda stimolando il miglioramento continuo e sistematico delle prestazioni di una struttura sanitaria. Inoltre la struttura ha conseguito la CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ ALLA NORMA ISO 9001:2015.

### I DIRITTI DEL PAZIENTE

Protos Centro Medico Polispecialistico può lavorare nel rispetto dei valori dichiarati soltanto rispettando i diritti fondamentali del paziente.

- **Qualità delle cure, affidabilità e personalizzazione dei servizi** La qualità della prestazione medica è incentrata sul monitoraggio di tutta l'attività clinica mediante audit clinici periodici tra i medici specialisti e tra questi ultimi e la direzione.
- **Qualità delle indagini diagnostiche** Ogni anno Protos Centro Medico Polispecialistico riserva gran parte degli investimenti allo sviluppo del potenziale tecnologico, alla modernizzazione delle strumentazioni e all'acquisto delle tecnologie più avanzate, per proporre ai medici nuove soluzioni diagnostiche sempre più precise e in accordo con le linee guida nazionali e internazionali.
- **Qualità del servizio** Il monitoraggio del livello di soddisfazione del cliente viene effettuato attraverso la raccolta di reclami che possono essere formulati verbalmente al personale amministrativo in servizio

oppure inoltrati via mail all'indirizzo di posta elettronica presente nel sito internet aziendale [www.protossrl.it](http://www.protossrl.it). Inoltre il giudizio sul servizio erogato può essere fornito in fase di ritiro dei referti tramite lo strumento dell'eliminacode presente presso la nostra struttura. Altresì è possibile formulare un eventuale reclamo dettagliato o suggerimento, richiedendo presso gli operatori di front-office l'apposita modulistica da compilare. Le osservazioni raccolte garantiranno un costante miglioramento delle prestazioni per rispondere al meglio alle esigenze degli utenti. La Direzione valuterà e risponderà ad ogni segnalazione entro e non oltre 15 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo. Infine eventuali segnalazioni possono essere inviate dal cliente tramite i social media e la scheda profilo Google della struttura. La Direzione provvederà a rispondere tempestivamente alle richieste e a gestire la problematica emersa direttamente tramite il canale utilizzato per la segnalazione, interfacciandosi con il cliente.

- **Informazione**

Consenso Informato Protos Centro Medico Polispecialistico sottopone alla visione per la sottoscrizione del paziente un modulo di consenso informato richiesto, ove opportuno, per ogni servizio dalla normativa di riferimento, che comprende la modalità di esecuzione, i rischi e i possibili effetti collaterali, da compilare prima di essere sottoposti alla procedura in riferimento.

Nei casi previsti viene rilasciata al paziente anche l'informativa dell'esame in oggetto, da leggere e conservare.

Preparazione all'esame Qualora l'esame diagnostico necessiti di una preparazione, al momento della prenotazione, viene rilasciato un documento che ne esplicita le modalità.

Referto Protos Centro Medico Polispecialistico si impegna a rilasciare un referto medico redatto in un linguaggio chiaro, comprensibile e completo di tutte quelle informazioni riguardanti la diagnosi ed eventuali trattamenti eseguiti. L'archiviazione del referto dell'esame diagnostico e della visita specialistica avviene sia in forma cartacea che informatizzata.

Nel caso di criticità dei risultati degli esami diagnostici e laboratoristici, il paziente viene contattato direttamente dal centro per fissare un colloquio esplicativo con il Medico.

Nelle sedi del Centro Medico Polispecialistico Protos ogni membro del personale sanitario e amministrativo è identificato tramite un tesserino di riconoscimento. Inoltre le varie sezioni della struttura dove si effettuano le diverse prestazioni sono evidenziate con una segnaletica chiara ed evidente, all'ingresso, nei corridoi e nelle sale d'attesa. Il paziente ha il diritto in qualsiasi momento di chiedere l'intervento

di un medico o di un tecnico per ottenere spiegazioni sull'esame richiesto dal Medico di Base, sulle istruzioni, sulla preparazione all'esame e sui risultati.

## RISERVATEZZA DEI DATI

La riservatezza dei dati personali e di quelli sanitari relativi al referto è garantita da un sistema informativo centralizzato che gestisce le differenti fasi, dalla prenotazione e accettazione dei pazienti, alla refertazione e consegna degli esami richiesti, all'archiviazione storica dei referti. Solo il personale formalmente autorizzato e dotato di credenziali di autenticazioni personali, potrà fare accesso ai dati, sulla base del ruolo ricoperto e dei permessi attribuiti. Il referto può essere rilasciato solo: al diretto interessato, al tutore legale o a chi ne esercita la patria potestà in caso di minore o di incapace, a persona fornita di delega, all'Autorità Giudiziaria, al personale sanitario che afferisce presso i centri medici del Gruppo Brugnioni. Tutto il personale autorizzato al trattamento dei dati riceve periodicamente formazione in materia di trattamento di dati, in ottemperanza al Reg. UE 2016/679 e adeguate istruzioni affinché la qualità dei servizi offerti sia caratterizzata fortemente dalla tutela della riservatezza dei propri assistiti.

## TEMPISTICA DI PRENOTAZIONE, ESECUZIONE E REFERTAZIONE

Protos Centro Medico Polispecialistico garantisce una percentuale di risposte elevata. Protos riconosce come strategico garantire al paziente tempi di attesa contenuti per la fase di accettazione prima di eseguire una prestazione. Le attese medie nelle fasce orarie ad alto accesso sono di circa 15-20 minuti nel 90% dei casi. I tempi di attesa per l'erogazione del servizio sono contenuti nei termini dettati dalle normative vigenti e dichiarati al momento della prenotazione. I tempi di erogazione del servizio, di esecuzione della prestazione e di consegna del referto dipendono dal tipo di esame/prestazione che viene eseguita. Per le prenotazioni in convenzione con il SSN, effettuate tramite sportello CUP, il tempo medio di prenotazione varia in base alla disponibilità del budget AUSL Umbria 1 assegnato alla struttura. Per la prenotazione di una prestazione di Diagnostica per Immagini, in regime privato, il servizio può essere erogato entro 4 ore dalla richiesta. Per la prenotazione di visite specialistiche e servizio di Fisioterapia erogate esclusivamente in regime privato, l'attesa dipende dalla prima disponibilità utile in agenda in base al calendario di accesso del professionista (in media entro 5 giorni). Per il servizio di prenotazione per il Punto Prelievi non ci sono tempi di attesa ed è fornito tutti i giorni, dal lunedì al sabato, anche senza prenotazione, tranne che per specifici esami che necessitano di preparazione.

- Per le **Analisi Cliniche di Laboratorio** eseguite al

punto prelievi del Centro Medico Polispecialistico Protos gli esami processati presso il Laboratorio Analisi di Chirofisiogen Center sono refertati entro le ore 18:00, mentre per altri esami più specialistici (esami citologici o colturali) o che sono gestiti tramite laboratori in service, sono necessari più giorni lavorativi (il numero dei giorni dipende dal procedimento di lavorazione del campione in base all'esame effettuato).

- Per il servizio di **Diagnostica per immagini** gli esami di imaging vengono refertati entro 48 ore dall'esecuzione degli stessi e possono essere ritirati online o in struttura o spedite tramite corriere. Per le Ecografie e gli Ecocolordoppler il ritiro del referto è immediato.
- **Visite specialistiche** Per garantire una prenotazione efficace delle visite specialistiche sono programmati i giorni di accesso e il tempo di durata medio della visita. Questo garantisce che i ritardi nell'effettuazione delle visite siano contenuti nell'arco dei 15 minuti. I referti delle indagini specialistiche vengono consegnati al paziente al termine della prestazione.

## LA SICUREZZA

Ogni area del Centro Medico Polispecialistico Protos è predisposta per un'assistenza di primo livello. Nelle aree di maggior rischio, in cui si eseguono prestazioni con delle criticità cliniche prevedibili, Protos Centro Medico Polispecialistico ha predisposto anche un'assistenza di secondo livello (ad esempio presenza dell'anestesista durante esami diagnostici con mezzo di contrasto), al fine di ridurre al minimo i rischi per i pazienti.

In caso di emergenza il personale di Protos è addestrato ad intervenire per tutelare la sicurezza di tutti gli utenti. Protos Centro Medico Polispecialistico dispone di un piano di emergenza coordinato da diversi responsabili. Chiunque rilevi una situazione di emergenza è tenuto a segnalare immediatamente al personale che valuterà l'emergenza e impartirà le disposizioni del caso.

Al fine di limitare i rischi per la sicurezza personale e collettiva, i visitatori sono tenuti a rispettare le seguenti disposizioni: **DIVIETO DI FUMARE ALL'INTERNO DEL PERIMETRO DELLA STRUTTURA, ALLONTANARSI DAL LUOGO DI DESTINAZIONE SENZA AUTORIZZAZIONE, AVVICINARSI O TOCCARE APPARECCHIATURE ELETTRICHE, AVVICINARSI TROPPO ALLE STRUMENTAZIONI MEDICHE.**

Il visitatore è tenuto al rispetto di tutti i cartelli segnalettori di sicurezza.

I locali della struttura sono controllati da un sistema di videosorveglianza a circuito chiuso. Si raccomanda agli utenti di avere cura dei propri oggetti personali in quanto Protos Centro Medico Polispecialistico non risponde di eventuali danni o furti subiti dai pazienti durante la permanenza in struttura.

Protos Centro Medico Polispecialistico, per il supera-

mento delle barriere architettoniche, è dotato di percorsi agevolati per disabili che comprendono: servizi igienici appositamente progettati, erogatore elimina code, bancone dell'accettazione all'altezza del disabile in carrozzina, ingresso idoneo ai pazienti su lettiga.

## SERVIZI DI CORTESIA

- Ampio parcheggio esterno non custodito riservato agli utenti
- I pazienti non deambulanti, che necessitano della sedia a rotelle, ne possono far richiesta al personale amministrativo di Protos Centro Medico Polispecialistico per essere accompagnati all'interno della struttura

- Area ristoro con distributori automatici
- Servizio Wi-Fi
- Erogatore dispenser igienizzante delle mani
- Totem della misurazione della temperatura corporea
- Prestazioni diagnostiche e specialistiche a domicilio
- Farmacia più vicina situata a 650 mt
- Ingresso alla E45 più vicino situato a 1,3 km
- Fermata autobus a 550 mt
- Stazione Ferroviaria di Perugia Fontivegge a 4,4 Km

## COME RAGGIUNGERCI



Protos Centro Medico Polispecialistico è situato nella prima periferia di Perugia, raggiungibile con estrema facilità con mezzi pubblici e privati grazie alle numerose indicazioni stradali in corrispondenza di ogni svincolo o rotatoria.

### In automobile

- Per chi proviene da entrambe le direzioni del raccordo autostradale Perugia/Bettole prendere l'uscita Ferro di Cavallo e immettersi nella rotatoria seguendo la segnaletica indicante Cor-

ciano - Magione. Dopo il primo semaforo proseguire per 300 metri e successivamente svoltare a sinistra sul cavalcavia seguendo la segnaletica stradale di Protos Centro Medico Polispecialistico. Superato il cavalcavia, svoltare alla prima traversa a sinistra in Via del Discobolo e seguire l'indicazione Protos.

### In Autobus

- Linee G,F

### In treno

- Consultare il sito [www.trenitalia.it](http://www.trenitalia.it) per arrivi e partenze dalla stazione ferroviaria di Perugia Fontivegge.

## ORARI DI APERTURA E CHIUSURA

**Dal Lunedì al Venerdì** dalle ore 7.00 alle ore 20:00

**Sabato** dalle ore 7.00 alle ore 13.00

**Domenica** chiuso



## POLITICA SULLA PRIVACY

Il Centro Medico Polispecialistico Protos si è dotato di un Modello Organizzativo Privacy come strumento di gestione e monitoraggio della compliance al Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati 2016/679 dei processi, dei trattamenti, degli strumenti, dei soggetti coinvolti nel trattamento dei dati. L'impostazione di ogni nuovo trattamento nel rispetto dei principi di protezione dei dati privacy by design, sin dalla progettazione e per impostazione predefinita, privacy by default. La verifica delle misure tecniche ed organizzative e la valutazione di idonei interventi, che consentono di ridurre al minimo il rischio di violazione o di perdita anche accidentale di dati, che possano danneggiare la disponibilità, la riservatezza e l'integrità del patrimonio informativo. La definizione del modello organizzativo ha lo scopo di mettere a punto procedure e politiche nel trattamento dei dati, garantendone il rispetto della:

- Riservatezza delle informazioni intesa come accessibilità solo da parte delle persone autorizzate;
- Integrità dell'informazione ovvero di salvaguardia della completezza dei dati;
- Disponibilità dell'informazione intesa come accesso immediato alle informazioni da parte degli incaricati o autorizzati.

### Informative privacy

Gli assistiti sono informati, per ogni specifico trattamento dei dati, in maniera dettagliata attraverso le informative redatte ai sensi dell'art. 13 del Reg.UE 2016/679 esposte all'interno del Centro Medico Polispecialistico Protos in prossimità del punto accettazione e disponibili nel sito internet aziendale.

### Diritti dell'interessato

L'interessato ha diritto di far valere i diritti di cui agli articoli da 15 a 22 del Reg. UE e Protos srl accoglie le richieste, fornisce le informazioni richieste, così come previsto dall'art. 12, al più tardi entro 1 mese dal ricevimento.

## I DOVERI DEL PAZIENTE

### Comportamento responsabile

Il paziente ha il dovere di tenere un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti e nel rispetto di tutto il personale sanitario, all'interno di Protos Centro Medico Polispecialistico.

### Rispetto verso l'ambiente

Il rispetto deve essere rivolto ovviamente anche nei riguardi degli ambienti e delle attrezzature di Protos Centro Medico Polispecialistico.

### Collaborazione con il personale sanitario

Il paziente ha il dovere di collaborare con il personale Medico, Infermieristico e Tecnico al fine di un corretto approccio diagnostico e terapeutico. Ci si aspetta quindi che il paziente fornisca informazioni chiare e precise sulla propria salute, sui ricoveri e sulle terapie eseguite.

### Informazione

Il paziente ha il dovere di avvisare tempestivamente il personale sanitario sulla propria intenzione di rinunciare a cure e prestazioni sanitarie programmate al fine di evitare sprechi di tempo e risorse che si possono impiegare per altri pazienti che necessitano delle stesse prestazioni. Il paziente deve inoltre informare il medico o il responsabile dell'eventuale insorgenza di disturbi.

### Rispetto degli orari

Il paziente ha il dovere di rispettare gli orari di esecuzione delle prestazioni concordati con Protos Centro Medico Polispecialistico, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività.

### Divieto di fumo

Il paziente deve rispettare il divieto di fumare all'interno del perimetro della struttura sanitaria.

### Divieto di riprese

È vietato riprendere con macchine fotografiche, telecamere o telefoni cellulari persone, ambienti o apparecchiature situate all'interno del centro, se non previa approvazione della Direzione

## I NOSTRI SERVIZI

### DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

#### RISONANZA MAGNETICA

Protos Centro Medico Polispecialistico dispone di una Risonanza Magnetica PHILIPS INGENIA AMBITION X da 1,5 Tesla dotata di una tecnologia di nuova concezione, con un tunnel molto ampio e corto rispetto alle altre apparecchiature, che rende confortevole l'esame anche ai pazienti sofferenti di claustrofobia.

La nostra azienda è dotata delle migliori apparecchiature diagnostiche presenti sul mercato che consentono di eseguire esami di elevato livello diagnostico con tempi di esecuzione brevissimi, grazie ai continui aggiornamenti tecnologici che vengono effettuati sulle macchine. La Risonanza Magnetica è un esame di secondo livello che viene prescritto su indicazione dello specialista e consente di eseguire qualsiasi tipo di indagine, compresi ad esempio esami di Angio-RM, RM della mammella, RM Multiparametrica della prostata, enterografia-RM, RM cardiaca, RM Whole Body ed esami senza e con mezzo di contrasto.

Il mezzo di contrasto può essere utilizzato allo scopo di visualizzare i vasi e le lesioni d'organo, in particolare accentuando le differenze tissutali e di vascolarizzazione. Il mezzo di contrasto paramagnetico è tollerato meglio rispetto ai mezzi di contrasto iodati, utilizzati per la TC. Il mezzo di contrasto per RM è comunque sconsigliato nel nostro centro in pazienti con pre-esistente reazione allergica. Prima di eseguire l'esame con mezzo di contrasto saranno richiesti i comuni esami di laboratorio per valutare lo stato di funzionalità renale (creatinina e creatinina stimata).

Costituiscono una controindicazione all'esame la presenza di pace-maker cardiaco, pompe da infusione interne, neurostimolatori, valvole aortiche, protesi all'orecchio interno, clips metalliche posizionate su aneurismi etc. È preferibile evitare l'esame nel primo trimestre di gravidanza, salvo casi particolari vagliati dal medico responsabile.

#### ESAMI ESEGUIBILI

- RM ENCEFALO E TRONCO ENCEFALICO
- ANGIO-RM
- RM COLONNA VERTEBRALE (CERVICALE, DORSALE E LOMBOSACRALE)
- RM OSTEOARTICOLARE (SPALLA, GOMITO, POLSO, MANO, BACINO, ANCHE, GINOCCHIO, CAVIGLIA, PIEDE)
- RM TORACE
- RM COLLO

- RM ADDOME SUPERIORE
- COLANGIO-RM
- RM ADDOME INFERIORE E PELVI
- RM MULTIPARAMETRICA PROSTATA
- RM MAMMELLA
- RM ARTICOLAZIONE TEMPORO MANDIBOLARE (ATM)
- RM CARDIACA
- RM WHOLE BODY
- ENTERO RM
- RM ADDOME SUPERIORE CON MEZZO DI CONTRASTO EPATOSPECIFICO

#### TOMOGRAFIA ASSIALE COMPUTERIZZATA (TAC)

Il Centro Medico Polispecialistico Protos è dotato di un sistema TC 128 strati Philips Incisive, un innovativo sistema che consente di effettuare esami di alta qualità con un'eccellente risoluzione, acquisendo in pochi secondi migliaia di sottilissimi strati (128) e riducendo le dosi di raggi X che vengono somministrate ai pazienti permettendo di distinguere dettagli di pochi millimetri. La TC può essere impiegata per la valutazione di tutti i distretti corporei e risulta la metodica diagnostica di prima scelta, come indagine di secondo livello, per lo studio del torace e degli organi addominali, compresi i vasi (Angio-TC). La TC 128 strati permette altresì di eseguire valutazioni innovative come la Cardio-TC (per lo studio non invasivo delle coronarie) e la Colonscopia virtuale. L'esame TC, qualora indicato, può essere integrato mediante somministrazione di mezzo di contrasto iodato, che consente un'ottimale visualizzazione delle diversità tissutali e di vascolarizzazione delle strutture in esame, una più accurata identificazione e caratterizzazione delle lesioni d'organo, nonché la valutazione delle strutture vascolari. Il mezzo di contrasto iodato è comunque sconsigliato in pazienti con pre-esistente reazione allergica, nei trapiantati di fegato e con insufficienza renale per cui saranno richiesti, prima di eseguire l'esame, i comuni esami di laboratorio per valutare lo stato di funzionalità renale (creatinina e azotemia). Protos Centro Medico Polispecialistico si riserva la possibilità di non eseguire l'esame con mezzo di contrasto ai suddetti casi previa valutazione specialistica da parte del Medico Radiologo e del Medico Anestesista. Le donne in età fertile devono avere la certezza di non essere in stato di gravidanza, qualsiasi dubbio impone di soprassedere all'esecuzione di qualsiasi esame che comporti l'esposizione a radiazioni ionizzanti.

#### ESAMI ESEGUIBILI

- TC CRANIO
- DENTALSCAN
- TC COLONNA VERTEBRALE
- TC OSTEOARTICOLARE (SPALLA, GOMITO, POLSO,

MANO, BACINO, ANCHE, GINOCCHIO, CAVIGLIA, PIEDE)

- TC COLLO
- TC TORACE (HRTC)
- ANGIO-TC
- TC CARDIACA
- TC ADDOME SUPERIORE
- TC ADDOME INFERIORE E PELVI
- URO-TC
- TC CALCIUM SCORE
- TC COLON VIRTUALE
- TC CARDIACA CON MDC

PROTOS CENTRO MEDICO POLISPECIALISTICO è dotato di una tecnologia innovativa nel campo dell'imaging dentale richiesta per la diagnostica, la pianificazione implantologica e la chirurgia orale di precisione. La TC CONE BEAM presente nel centro diagnostico è una macchina capace di scansionare le arcate dentali del paziente attraverso l'emissione di una dose molto bassa di raggi X, che attraversano il corpo del soggetto esaminato fornendo immagini tridimensionali di altissima qualità delle ossa mascellari, dei denti (se presenti in bocca) e del parodonto (gengiva e legamento parodontale).

- TC CONE BEAM di 1 o più segmenti

## RADIOLOGIA DIGITALE

Protos Centro Medico Polispecialistico dispone di un'apparecchiatura radiologica digitale con un avanzato sistema tecnologico che assicura riduzione della dose di radiazioni al paziente e immagini di elevato contenuto diagnostico. Presso Protos Centro Medico Polispecialistico è possibile effettuare radiografie di tutte le parti del corpo: dal torace agli arti superiori e inferiori. Protos dispone, inoltre, di una moderna ed avanzata attrezzatura per eseguire esami di Radiologia Odontoiatrica ed esami di Mammografia Digitale Diretta con Tomosintesi.

### ESAMI ESEGUIBILI

#### RADIOLOGIA DIGITALE GENERALE

- RX TORACE
- RX EMITORACE
- RX OSTEOARTICOLARE
- RX COLONNA VERTEBRALE
- RX RACHIDE IN TOTO E BACINO IN ORTOSTATISMO
- RX CRANIO E SENI PARANASALI
- RX DIRETTA ADDOME
- RX ARTI INFERIORI E BACINO SOTTO CARICO
- RX ARTICOLAZIONE TEMPOROMANDIBOLARE
- RX MANO E POLSO PER ETA' OSSEA
- RX SCHELETRO COMPLETO
- MORFOMETRIA VERTEBRALE COMPUTERIZZATA
- TELERADIOGRAFIA DEL CRANIO

## RADIOLOGIA ODONTOIATRICA

- RX ORTOPANORAMICA ARCADE DENTARIE
- TC CONE BEAM

## RADIOLOGIA MAMMARIA

- MAMMOGRAFIA
- MAMMOGRAFIA CON TOMOSINTESI

## ECOGRAFIA E DIAGNOSTICA VASCOLARE ECOCOLORDOPPLER

Il Centro Medico Polispecialistico Protos è dotato di apparecchiature ecografiche di ultima generazione che consentono di eseguire ecografie di altissima qualità con l'utilizzo anche del color-Doppler.

L'ecografia, rispetto alle altre tecniche di imaging più invasive e complesse come la TAC, la Risonanza Magnetica e l'angiografia, è considerata un esame di primo livello con cui porre diagnosi iniziale e formulare un iter decisionale dei successivi step diagnostico-terapeutici. Con l'esame ecografico si può porre diagnosi di lesioni tumorali benigne o maligne, di formazioni cistiche, di lesioni post-traumatiche (lesioni dei tendini, ematomi, rottura del muscolo), di calcificazioni, di versamenti, di processi infiammatori e si può eseguire, con il colordoppler, la valutazione dei flussi sanguigni.

Per alcuni tipi di ecografie è necessaria una specifica preparazione (es. ecografia addome completo, ecografia prostatica transrettale) che verrà comunicata dal personale di front-office in fase di prenotazione e di conferma dell'appuntamento.

### ESAMI ESEGUIBILI

#### ECOGRAFIE INTERNISTICHE

- ECOGRAFIA ADDOME SUPERIORE E INFERIORE
- ECOGRAFIA MAMMARIA
- ECOGRAFIA EPATICA
- ECOGRAFIA SPLENICA E PANCREATICA
- ECOGRAFIA RENALE E SURRENALE
- ECOGRAFIA VESCICALE
- ECOGRAFIA PROSTATICA
- ECOGRAFIA PELVICA
- ECOGRAFIA SCROTALE
- ECOGRAFIA TIROIDEA
- ECOGRAFIA PROSTATICA TRANSRETTALE
- ECOGRAFIA LINFONODALE SUPERFICIALE
- ECOGRAFIA GHIANDOLE SALIVARI

#### ECOGRAFIA OSTEOARTICOLARE/MUSCOLOTENDINEA

- ECOGRAFIA SUPERFICIALE FASCE MUSCOLARI E GRANDI ARTICOLAZIONI
- SPALLA
- GOMITO
- GINOCCHIO
- CAVIGLIA
- POLSO, MANO, PIEDE

## DIAGNOSTICA VASCOLARE ECOCOLORDOPPLER

- ECOCOLORDOPPLER ARTI SUPERIORI ARTERIOSO E VENOSO
- ECOCOLORDOPPLER ARTI INFERIORI ARTERIOSO E VENOSO
- ECOCOLORDOPPLER TRONCHI SOVRAORTICI
- ECOCOLORDOPPLER GROSSI VASI ADDOMINALI
- ECOCOLORDOPPLER AORTA ADDOMINALE
- ECOCOLORDOPPLER ARTERIE RENALI
- ECOCOLORDOPPLER DEL FEGATO E DELLE VIE BILIARI
- ECOCOLORDOPPLER CARDIACO

## PUNTO PRELIEVI

Il Centro Medico Polispecialistico Protos si avvale del Laboratorio di Analisi Cliniche CHIROLAB per offrire i migliori check-up analisi possibili, appositamente studiati per le esigenze del paziente, oltre a tutte le analisi cliniche e microbiologiche sottoelencate. Il prelievo può essere effettuato dal lunedì al sabato a partire dalle ore 07:00 fino alle ore 10:00, senza necessità di prenotazione fatta eccezione per quegli esami che necessitano di un'opportuna preparazione o precise norme comportamentali da seguire. Le relative informazioni saranno fornite dal personale di front-office in fase di prenotazione, sia verbalmente sia con informative scritte inviate tramite e-mail, quando necessario. Tutti i processi di analisi eseguiti presso il Laboratorio di Chirofisiogen Center vengono condotti garantendo la massima sicurezza e qualità a prezzi estremamente contenuti.

Particolare attenzione viene posta alle donne in stato di gravidanza e alle persone affette da grave disabilità che hanno diritto di precedenza selezionando nel totem erogatore l'apposito pulsante per accedere all'accettazione con percorso prioritario.

La gamma dei servizi diagnostici:

- Allergologia
- Autoimmunità
- Biochimica Clinica
- Biologia Molecolare
- Breath Test
- Celiachia
- Citologia
- Ematologia
- Fertilità
- Genetica
- Immunometria
- Infettivologia
- Intolleranze Alimentari
- Malattie Sessualmente Trasmissibili
- Markers Tumorali
- Medicina del Lavoro

- Microbiologia
- Test Genetico Prenatale non invasivo
- Tossicologia Forense
- Virologia
- Test sierologico Covid-19 (qualitativo, quantitativo e spike)

Per alcuni esami è necessaria un'opportuna preparazione per cui le relative informazioni saranno fornite dal personale di front-office in fase di prenotazione, sia verbalmente sia con informative scritte inviate tramite e-mail, quando necessario. Presso il centro è disponibile un catalogo delle Analisi Cliniche di Laboratorio (nomenclatore) che l'utente può consultare e che riporta le seguenti informazioni:

- modalità di prelievo
- raccomandazioni pre-analitiche
- metodiche di analisi
- tipologie di contenitori per tipo di analisi
- tempi di risposta relativi alla tipologia della richiesta
- analisi per le quali sia necessario una particolare procedura di trasporto e di manipolazione del campione (temperatura massima, protezione dalla luce, ritardo ammesso prima del trattamento, altre condizioni).

## ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Per i pazienti che hanno problematiche di spostamento e sono impossibilitati a raggiungere la struttura è previsto un servizio di prelievo a domicilio, su prenotazione ed erogabile entro 24 ore dalla richiesta.

Protos Centro Medico Polispecialistico mette a disposizione i propri operatori sanitari per prestazioni infermieristiche a domicilio. Oltre all'esecuzione di prelievi ematici e microbiologici eseguiti da personale infermieristico specializzato, al domicilio del paziente, è possibile avvalersi anche di prestazioni quali: iniezioni intramuscolo e sottocute; medicazioni (semplici) post operatorie; cura e prevenzione di lesioni da decubito; fleboclisi; rettoclisi e clisteri; cateterismi vescicali (gestione e cambio catetere, prelievo da catetere per esame urine); raccolta feci e urine; prelievi di sangue; misurazione parametri vitali; controllo pressione; sticks glicemici; gestione e controllo stomie; tamponi vaginali, cervicali, uretrali, rettali, su lesioni cutanee.

## SPECIALISTICA AMBULATORIALE

Le visite ambulatoriali vengono eseguite privatamente o in convenzione con Enti Assicurativi.

## CARDIOLOGIA

Presso l'ambulatorio di cardiologia si eseguono visite

specialistiche ed esami diagnostici per la prevenzione e la cura dell'apparato cardiocircolatorio. Eseguiamo esami diagnostici – elettrocardiogramma (ECG) e eco-cardiogramma color doppler – con strumentazione tecnologica all'avanguardia per una precisa e corretta diagnosi e valutazione cardiaca. È possibile anche eseguire dei programmi di prevenzione cardiovascolare, a prezzi vantaggiosi, con un inquadramento clinico e diagnostico multidisciplinare grazie alla presenza di numerosi altri specialisti.

#### ELENCO PRESTAZIONI

- VISITA CARDIOLOGICA CON ECG
- ECOCOLORDOPPLERGRAFIA CARDIACA
- ELETTROCARDIOGRAMMA 24 ORE SECONDO HOLTER
- MONITORAGGIO PRESSORIO 24 ORE

A completamento di queste indagini di primo livello, per ulteriori approfondimenti, è possibile eseguire, su indicazione dello specialista, presso Protos Centro Medico Polispecialistico anche esami diagnostici di secondo livello che comprendono: RM-Cardiaca, TC-Cardiaca e TC-Calcium Score.

#### DERMATOLOGIA

Presso l'ambulatorio di Dermatologia si eseguono visite per la prevenzione, diagnosi e trattamento delle malattie della pelle di adulti e bambini come ad esempio: acne, allergie cutanee, verruche, dermatite atopica, eczemi, psoriasi, micosi alle unghie e molluschi contagiosi. Effettuiamo il controllo e la mappatura in digitale dei nevi, per individuare quelli pericolosi ed effettuare una diagnosi precoce del melanoma e di altri tumori della pelle.

Eseguiamo, inoltre, piccoli interventi non invasivi di asportazione di verruche, condilomi, angiomi e teleangectasie. Presso l'ambulatorio di dermatologia i trattamenti vengono eseguiti con l'ausilio di tecnologie biomediche avanzate come diatermocoagulatore, dermo ablation surgery, ma anche terapia infiltrativa e crioterapia.

#### ELENCO PRESTAZIONI

- VISITA DERMATOLOGICA
- VISITA DERMATOLOGICA PEDIATRICA
- VISITA NEVI E NEOFORMAZIONI CUTANEE CON DERMATOSCOPIA DIGITALE
- VISITA ALLERGOLOGICA DERMATOLOGICA
- TEST ALLERGOLOGICI: PRICK TEST E PATCH TEST
- ASPORTAZIONE NEVI DERMICI CON DAS
- CURETTAGE PER RIMOZIONE LESIONI CUTANEE SUPERFICIALI
- CURETTAGE PER RIMOZIONE LESIONI CUTANEE SUPERFICIALI
- CRIOTERAPIA E DIATERMOCOAGULAZIONE

#### NEUROLOGIA

Presso l'ambulatorio di Neurologia è possibile effettuare una valutazione delle funzioni cognitive del paziente, seguita da un attento studio clinico dei nervi cranici della visione, del gusto, dell'olfatto, della motricità oculare e del linguaggio. Vengono, inoltre, esplorate le funzioni motorie e sensitive, nonché la coordinazione e i riflessi. La visita neurologica permette dunque di rilevare eventuali patologie o disturbi che colpiscono il sistema nervoso centrale o quello periferico. È possibile completare il percorso diagnostico con esami strumentali come l'Elettromiografia e di imaging come l'Ecografia, la TC e la Risonanza Magnetica.

L'Elettromiografia (EMG) è un esame neurofisiologico che, attraverso l'impiego di aghi-elettrodo o di elettrodi di superficie, misura l'attività bioelettrica muscolare (Potenziali di Unità Motoria – PUM) sotto stimolazione e l'eventuale presenza di attività elettrica a riposo (fibrillazioni e/o fascicolazioni) e viene utilizzata per identificare anomalie del muscolo (miopatie) o della giunzione neuromuscolare (miastenia) nel caso dell'EMG di singola fibra. Solitamente insieme all' Elettromiografia viene effettuata l'Elettroencefalografia (ENG) sensitiva e motoria (Velocità di Conduzione) che è una tecnica neurofisiologica distinta, la quale invece esamina la presenza di anomalie del nervo (neuropatie).

#### ELENCO PRESTAZIONI

- VISITA NEUROLOGICA
- VISITA NEUROLOGICA DI CONTROLLO
- ELETTROMIOGRAFIA
- POTENZIALI EVOCATI SOMATOSENSORIALI
- POTENZIALI EVOCATI SACRALI
- EMG RISPOSTE RIFLESSE
- EMG TEST PER TETANIA LATENTE
- TEST DI DESMEDET O STIMOLAZIONE RIPETITIVA ED EMG DEI MUSCOLI FACCIALI
- RIFLESSO BULBO CAVERNOSO ED EMG MUSCOLI PELVICI

#### PSICHIATRIA

Presso l'ambulatorio di psichiatria si eseguono visite che hanno come obiettivo quello di curare i disturbi psichiatrici attraverso un trattamento farmacologico o psicoterapeutico. Le patologie psichiatriche più frequentemente trattate sono: depressione e distimia, disturbi bipolari e ciclotimia, ansia, panico, ossessioni, ipocondria, somatizzazioni, disturbi psicosomatici, psicosi, dipendenze, impulsività e aggressività, disturbi della condotta alimentare e disturbi del sonno.

Nella seduta psicoterapeutica si esegue un percorso introspettivo in cui l'obiettivo è quello di superare un blocco interno che impedisce di svolgere una vita completa e appagante. La psicoterapia è anche una grande

opportunità di crescita e un processo di comprensione di sé e del significato che si dà alla realtà. Un proficuo percorso di psicoterapia permette di sviluppare una maggiore consapevolezza del proprio modo di essere e di funzionare che porta ad un potenziamento di se stessi, oltre che ad un superamento dei problemi.

#### ELENCO PRESTAZIONI

- VISITA PSICHIATRICA
- VISITA PSICOTERAPEUTICA
- TEST COGNITIVO CON MMSE

#### GERIATRIA

Presso il servizio ambulatoriale di Geriatria è possibile individuare e programmare uno specifico piano d'intervento personalizzato per curare le malattie, prevenire o ridurre le complicanze e migliorare la qualità della vita del paziente anziano. Con la valutazione clinica geriatrica si vanno ad indagare le problematiche più importanti e frequenti in questa fascia di età, utilizzando le più appropriate indagini di approfondimento diagnostico e coinvolgendo le figure professionali necessarie. Il paziente anziano è abitualmente caratterizzato dalla presenza di più patologie (comorbidità), che concorrono, in rapporto alla conseguente polifarmacoterapia, ad aumentare il rischio di danno iatrogeno (da farmaci) e pongono il soggetto a rischio di compromettere il proprio stato di autosufficienza. La valutazione geriatrica, tramite un approccio multidisciplinare, è in grado di delineare lo stato di salute del paziente anziano, identificandone le problematiche cliniche e attivando il percorso diagnostico-terapeutico più appropriato.

#### ELENCO PRESTAZIONI

- VISITA SPECIALISTICA GERIATRICA
- VISITA PER INVALIDITÀ COMPRESA DI CERTIFICAZIONE

#### NUTRIZIONE

Presso i nostri ambulatori è possibile elaborare programmi nutrizionali personalizzati per rispondere in modo efficace ad ogni esigenza alimentare: sovrappeso e obesità dell'adulto e del bambino, colesterolo alto, disturbi intestinali, allergie e intolleranze, alimentazione sportiva, vegetariani e vegani, sottopeso e alimentazione in gravidanza. È possibile, inoltre, avvalersi dell'ausilio di un team multidisciplinare di medici specialisti per una valutazione accurata sulla causa dell'eccesso di peso o su altre eventuali patologie.

#### ELENCO PRESTAZIONI

- 1ª VISITA NUTRIZIONALE CON BIOIMPEDENZIOMETRIA E DIETOTERAPIA

- VISITA NUTRIZIONALE DI CONTROLLO
- MISURAZIONE COMPOSIZIONE CORPOREA CON BIOIMPEDENZIOMETRO

#### REUMATOLOGIA

Presso l'ambulatorio di Reumatologia si eseguono visite cliniche per la prevenzione, la diagnosi e la cura delle malattie reumatiche dell'adulto. La varietà delle malattie reumatiche e dei sintomi collegati all'eziologia reumatica, rendono necessari controlli medici e diagnostici approfonditi. La struttura è in grado di mettere in condizione il paziente di eseguire questi approfondimenti diagnostici, tramite l'esecuzione di esami strumentali (Ecografia, RX, ECG) e di laboratorio, nel più breve tempo possibile e, grazie alla presenza di un'equipe medica multidisciplinare, di arrivare ad una diagnosi certa.

#### ELENCO PRESTAZIONI

- VISITA REUMATOLOGICA
- ECOGRAFIA REUMATOLOGICA POWER DOPPLER
- ARTROCENTESI CON ANALISI LIQUIDO SINOVIALE
- INFILTRAZIONE ECOGUIDATA CORTISONE
- INFILTRAZIONE ECOGUIDATA ACIDO IALURONICO
- LITOCLASIA

#### ORTOPEDIA

Presso l'ambulatorio di Ortopedia è possibile eseguire un approfondimento specialistico per la valutazione dello stato di salute di ossa, muscoli e articolazioni, a livello strutturale e funzionale. La valutazione è incentrata sul colloquio anamnestico con il paziente e sull'esame fisico della zona interessata, caratterizzato dall'analisi di struttura, postura, mobilità, flessibilità, forza, capacità di movimento, presenza di gonfiori e riflessi. La visita consentirà di verificare o meno la presenza di patologie acute, croniche o degenerative, anche attraverso la prescrizione di esami di approfondimento come analisi del sangue, ecografia, TC e Risonanza Magnetica. Protos Centro Medico Polispecialistico fornisce un servizio di diagnostica per immagini di altissimo livello tecnologico, offrendo un parco macchine all'avanguardia e di ultima generazione, utile al paziente per completare il quesito diagnostico nel più breve tempo possibile.

#### ELENCO PRESTAZIONI

- VISITA ORTOPEDICA
- INFILTRAZIONE INTRARTICOLARE

#### FISIATRIA

Presso l'ambulatorio di Fisiatria si eseguono visite specialistiche per individuare, curare e prescrivere il percorso riabilitativo più idoneo per coloro che necessitano di

recuperare funzioni e abilità corporee. La visita fisiatrica è utile per valutare e curare il deficit motorio connesso per esempio a: disabilità congenita o acquisita, traumi fisici e sportivi, recupero a seguito di interventi chirurgici, eventi cerebrali acuti come l'ictus, dolori muscolari, tendinei, legamentosi o articolari come il mal di schiena, patologie neurologiche degenerative come la sclerosi multipla, artrosi e artralgie ed infine posture non corrette. Il fisiatra lavora in stretta collaborazione con un team specializzato di fisioterapisti, posturologo e ortopedico per garantire un costante monitoraggio durante il percorso riabilitativo e ottenere i migliori risultati nel recupero delle funzionalità motorie. La Visita Fisiatrica può essere eseguita anche in regime di convenzione con il SSN.

#### ELENCO PRESTAZIONI

- VISITA FISIATRICA
- VISITA FISIATRICA DI CONTROLLO

### NEUROCHIRURGIA

Presso l'ambulatorio di Neurochirurgia si eseguono visite specialistiche per individuare le patologie che colpiscono il sistema nervoso centrale e periferico e che potrebbero richiedere, quindi, un intervento di tipo chirurgico. Le patologie trattate possono, ad esempio, riguardare la colonna vertebrale o i nervi cranici e nello specifico sono: ernia del disco lombare, dolore lombare cronico, sindrome dolorosa post-chirurgica vertebrale, stenosi lombare, spondilolistesi lombare, ernia del disco cervicale, artrosi degenerativa cervicale e dorsale, traumi cranici spinali, patologia vascolare del sistema nervoso, sindromi da intrappolamento (s. del tunnel carpale. S. del canale cubitale etc.), traumi dei nervi periferici, adenomi ipofisari e malformazioni cranio-spinali. Per ogni tipo di patologia viene poi proposto, se necessario, il relativo intervento chirurgico.

#### ELENCO PRESTAZIONI

- VISITA NEUROCHIRURGICA
- VISITA NEUROCHIRURGICA DI CONTROLLO

### OTORINOLARINGOIATRIA

Presso l'ambulatorio di Otorinolaringoiatria si eseguono visite specialistiche per diagnosticare e scegliere la terapia più appropriata per patologie correlate a orecchie, naso, gola e corde vocali. Le patologie che più frequentemente necessitano di una valutazione otorinolaringoiatrica riguardano tutti i disturbi della respirazione (naso chiuso o colante, russamento, sibili e rantoli nasali durante la respirazione, dolore durante gli atti respiratori, polipi nasali, ipertrofia adenoidea) ma anche problematiche riguardanti gola e orecchio (mal di gola, faringiti, tonsilliti, e laringiti recidivanti, diminuzione udi-

to, acufeni, ronzii, sensazione orecchio tappato, vertigini e capogiri). La struttura permette di intraprendere anche approfondimenti diagnostici (biochimici e strumentali con TC, Risonanza Magnetica o Ecografia), utili allo specialista ad identificare un'eventuale patologia e a prescrivere una terapia adeguata.

#### ELENCO PRESTAZIONI

- VISITA OTORINOLARINGOIATRICA
- VISITA OTORINOLARINGOIATRICA CON ESAMI COCLEO-VESTIBOLARI
- RIMOZIONE TAPPO DI CERUME
- VISITA PER DISTURBI LACRIMALI
- VISITA PER OSAS (APNEE E RUSSAMENTO NOTTURNO)
- AUDIOMETRIA AUTOMATICA
- ENDOSCOPIA A FIBRE OTTICHE

### SENOLOGIA

Presso l'ambulatorio di Senologia è possibile eseguire la visita senologica che consiste nella valutazione dello stato clinico del seno, nella valutazione della sintomatologia soggettiva, nel colloquio per la valutazione dei fattori di rischio familiari e nell'istruire la paziente all'autopalpazione. Protos Centro Medico Polispecialistico è dotato di un mammografo di ultima generazione che permette di individuare da subito ogni tipo di lesione, anche allo stadio iniziale, in modo tale da poter intraprendere tempestivamente eventuali terapie. Grazie alla metodica TOMOSINTESI l'immagine della mammella apparirà senza sovrapposizioni delle diverse strutture (tessuto fibroso, ghiandola, tessuto adiposo) e con contorni più nitidi, permettendo uno studio con minor numero di artefatti e con la stessa dose di radiazioni della mammografia digitale a basso dosaggio. È possibile completare l'iter diagnostico con l'ecografia delle mammelle per definire la struttura di un'opacità mammografica (se cistica o solida), per definire le caratteristiche della ghiandola mammaria (nelle mammelle radiologicamente dense) ed infine per lo studio dei linfonodi ascellari.

#### ELENCO PRESTAZIONI

- VISITA + ECOGRAFIA MAMMARIA
- VISITA + MAMMOGRAFIA CON TOMOSINTESI
- VISITA + ECOGRAFIA + MAMMOGRAFIA CON TOMOSINTESI

### GINECOLOGIA

Presso l'ambulatorio di Ginecologia la visita viene effettuata come prevenzione periodica delle patologie dell'apparato genitale femminile, per la prescrizione della terapia anticoncezionale, in presenza di dolori pelvici, in presenza di perdite ematiche in post-menopausa

sa, per irregolarità mestruali, per controllo delle ovaie, per monitoraggio di cisti ovariche e per controllo e monitoraggio della gravidanza.

Per una diagnosi completa ed accurata presso il Centro Medico Polispecialistico Protos è possibile eseguire: prelievo ematico per dosaggi ormonali, tamponi, pap-test e analisi genomica pre-natale.

#### ELENCO PRESTAZIONI

- VISITA + ECOGRAFIA GINECOLOGICA
- ECOGRAFIA GINECOLOGICA
- CHECK UP PLUS (VISITA + ECOGRAFIA PELVICA E TRANSVAGINALE + PAP TEST)
- INSERIMENTO CONTRACCETTIVO INTRAUTERINO
- TRANSLUCENZA NUCALE
- VISITA + ECOGRAFIA OSTETRICA
- ECOGRAFIA OSTETRICA
- VISITA DI CONTROLLO GINECOLOGICA

#### UROLOGIA

Presso l'ambulatorio di urologia si eseguono visite per lo studio e la cura delle malattie dell'apparato urinario e genitale dell'uomo e della donna. La visita è condotta dallo specialista in modo tale da raccogliere il maggior numero di informazioni possibili sui sintomi e sullo stile di vita del paziente, supportando il tutto con una valutazione ecografica delle vie urinarie e della prostata (nell'uomo). La struttura offre un servizio completo di diagnostica strumentale e analisi di laboratorio con la possibilità di eseguire dei check-up urologici mirati, comprendenti visita urologica con esame ecografico e uroflussometria.

#### ELENCO PRESTAZIONI

- VISITA UROLOGICA
- UROFLUSSOMETRIA CON RESIDUO POST MINZIONALE
- ECOGRAFIA PROSTATICA TRANSRETTALE
- ECOGRAFIA APPARATO URINARIO
- ECOGRAFIA ED ECOCOLORDOPPLER SCROTALE
- CHECK UP PROSTATA (VISITA, UROFLUSSOMETRIA, ECO TRANSRETTALE)
- CHECK UP UROLOGICO (VISITA, ECO VIE URINARIE, UROFLUSSOMETRIA, ECO TRANSRETTALE)
- CHECK UP ANDROLOGICO (VISITA, ECO SCROTALE, ECO TRANSRETTALE)
- ECOCOLORDOPPLER PENIENO IN FARMACO EREZIONE

#### PERCORSI CHECK UP

Protos Centro Medico Polispecialistico presta grande attenzione al tema della prevenzione, tanto da offrire una lista di esami, visite mediche e specialistiche, atte a rilevare, in tempo reale, la presenza di disturbi e/o

patologie. Grazie alla presenza di personale medico e sanitario specializzato, e con l'ausilio delle più moderne tecnologie, Protos Centro Medico Polispecialistico è in grado di restituire un'immagine completa e dettagliata dello stato di salute del paziente, con soluzioni mirate a seconda del sesso e dell'età. Lo staff medico di Protos Centro Medico Polispecialistico ha studiato dei percorsi Check-up calibrati sul sesso del paziente e sulle diverse fasce di età che sono orientati ad indagare, in maniera globale, attraverso esami di laboratorio, esami strumentali e visite specialistiche, lo stato di salute del paziente anche in assenza di sintomatologia. È altresì possibile realizzare un percorso check-up personalizzato in base alle richieste del paziente oppure in base al suo stile di vita, andando quindi a valutare i vari fattori di rischio, e in base alla familiarità positiva, se presente, per patologie tumorali. Verrà quindi impostato, insieme ad un medico della struttura, un percorso laboratoristico, di diagnostica strumentale e specialistica atto ad individuare, a scopo preventivo, la presenza o meno di patologie ancora silenti.

#### FISIOTERAPIA

Presso Protos Centro Medico Polispecialistico si eseguono valutazioni e trattamenti di fisioterapia per risolvere problemi muscolari, posturali e articolari di natura traumatica o post chirurgica, utilizzando le più moderne soluzioni fisioterapiche e di riabilitazione. Si garantisce l'accesso ai trattamenti fisioterapici e riabilitativi in pochi giorni, con la qualità garantita da professionisti altamente competenti, a prezzi estremamente accessibili. Tutti i terapisti del Centro Medico Polispecialistico Protos lavorano in equipe - con fisiatra, ortopedico, neurologo, cardiologo - condividendo insieme il progetto riabilitativo a vantaggio della salute della persona.

Le terapie manuali vengono svolte attraverso l'utilizzo delle mani del fisioterapista o del massofisioterapista e prevedono una serie di tecniche, sia passive che attive, finalizzate a migliorare il movimento, diminuire il grado di dolore o riparare i tessuti muscolari di una specifica zona del corpo.

#### ELENCO PRESTAZIONI

- KINESITERAPIA
- MASSOTERAPIA
- OSTEOPATIA
- GINNASTICA POSTURALE
- GINNASTICA CORRETTIVA
- BENDAGGIO FUNZIONALE E TAPING
- LINFODRENAGGIO
- LINFODRENAGGIO IN GRAVIDANZA

Le **terapie fisiche** rappresentano un importante ramo della fisioterapia riabilitativa che sfrutta le energie fisiche per curare diverse patologie dolorose sia muscolari



che articolari. Queste energie fisiche, infatti, producono delle specifiche reazioni biologiche sull'organismo e dei conseguenti effetti benefici a livello terapeutico. Le terapie fisiche e strumentali sfruttano gli effetti terapeutici delle energie sonora, termica, luminosa ed elettromagnetica. Ciascuna di queste forze fisiche viene veicolata tramite l'utilizzo di specifici macchinari, che possono essere affiancati anche a terapie manuali per ottenere maggiori e più rapidi risultati.

#### ELENCO PRESTAZIONI

- TECARTERAPIA
- LASERTERAPIA
- TERAPIA AGLI ULTRASUONI
- ELETTROTHERAPIA
- TERAPIA AD ONDE D'URTO
- IPERTERMIA
- MAGNETOTERAPIA
- TERAPIA A VIBRAZIONE

Oltre alle terapie manuali e fisiche, Protos Centro Medico Polispecialistico all'interno della propria AREA FISIOTERAPIA fornisce ai pazienti anche percorsi riabilitativi mirati e molto specifici per alcune patologie legate al cuore, all'apparato respiratorio e al pavimento pelvico. Ovviamente, non mancano anche trattamenti riabilitativi dedicati ad atleti e sportivi. La **riabilitazione** è una pratica fisioterapica che consente di migliorare notevolmente la qualità della vita di alcuni soggetti. Grazie alla possibilità di ridurre e contrastare numerose patologie, infatti, permette ai pazienti di tornare a un normale svolgimento delle attività quotidiane o della propria professione.

#### ELENCO PRESTAZIONI

- RIABILITAZIONE SPORTIVA
- RIABILITAZIONE RESPIRATORIA
- RIABILITAZIONE CARDIOLOGICA

Protos Centro Medico Polispecialistico ha un legame molto stretto con lo sport. Oltre ad occuparsi della risoluzione di infortuni attraverso la riabilitazione, dedica anche molta attenzione alla fase di **preparazione degli atleti professionisti e non**. Una corretta preparazione atletica, infatti, è la miglior base per scongiurare problemi durante lo svolgimento dell'attività fisica. Grazie a test specifici e programmi di allenamento personalizzati con un servizio di personal training è possibile migliorare le proprie performance e qualità atletiche, lavorando su aspetti specifici come forza muscolare, resistenza e prevenzione degli infortuni. Il servizio è dedicato non solo a società sportive, ma anche a chi pratica regolarmente sport a livello non agonistico e vuole svolgere al meglio l'attività fisica prescelta.

#### ELENCO PRESTAZIONI

- PREPARAZIONE ALLO SPORT
- TEST VALUTAZIONE FUNZIONALE
- PERSONAL TRAINING
- PILATES

#### DIAGNOSTICA DOMICILIARE

Dopo anni di esperienza acquisita nel settore della Diagnostica per Immagini PROTOS CENTRO MEDICO POLISPECIALISTICO, mediante il marchio Clinica Domiciliare, propone un nuovo servizio sanitario che prevede l'esecuzione di esami direttamente al domicilio degli utenti o in presidi sanitari non dotati di attrezzature di diagnostica per immagini (servizio disponibile su tutto il territorio Nazionale). Clinica domiciliare è un servizio sanitario di diagnostica che permette ai pazienti di eseguire esami di Radiologia Tradizionale in Digitale, Ecografia, Ecocolordoppler, ECG Elettrocardiogramma, direttamente presso il proprio domicilio. Il servizio è garantito mediante l'utilizzo di un'Unità Mobile, di proprietà del Centro Medico Polispecialistico Delta Implants, opportunamente attrezzato con all'interno apparecchiature diagnostiche di ultima generazione. Il servizio è disponibile su prenotazione.

#### ELENCO PRESTAZIONI

- RX TORACE
- RX OSTEOARTICOLARE
- ECOGRAFIA INTERNISTICA E OSTEOARTICOLARE
- ECG
- FISIOTERAPIA
- ANALISI CLINICHE DI LABORATORIO
- VISITE SPECIALISTICHE

## EROGAZIONE DEI SERVIZI

### PUNTO PRELIEVI

#### ORARIO APERTURA

DAL LUNEDI AL SABATO dalle ore 7:00 alle ore 10:00

#### SENZA PRENOTAZIONE AD ECCEZIONE DI

Breath Test, Tamponi uro-ginecologici, Pap-Test, Spermogramma, Test Prenatale, HPV-DNA

### SERVIZIO DI DIAGNOSTICA

#### ORARIO APERTURA

DAL LUNEDI AL VENERDI dalle ore 7:00 alle ore 20:00  
SABATO dalle ore 7:00 alle ore 13:00

### SERVIZIO SPECIALISTICA AMBULATORIALE

#### ORARIO APERTURA

DAL LUNEDI AL VENERDI dalle ore 7:00 alle ore 20:00  
SABATO dalle ore 7:00 alle ore 13:00

### PROCEDURA DI ACCETTAZIONE

Presentarsi 15 minuti prima dell'appuntamento muniti di: TESSERA SANITARIA, DOCUMENTO D'IDENTITÀ', PRESCRIZIONE MEDICA, EVENTUALI ESAMI PRECEDENTI.

All'ingresso ritirare il numero dall'apposito erogatore, attendere il proprio turno in sala d'attesa, una volta eseguite le pratiche di accettazione recarsi presso il sito indicato per lo svolgimento dell'esame.

Le donne in stato di gravidanza e le persone affette da grave disabilità hanno diritto di precedenza in fase di accettazione selezionando l'apposito ticket dal totem erogatore.

### PROCEDURA RITIRO REFERTI

In fase di accettazione viene consegnato al paziente il documento con le istruzioni per il ritiro del referto degli esami di diagnostica (online, presso lo sportello di front office o da terza persona con delega) nei tempi indicati (entro 48 ore dall'esecuzione).

Per i referti delle visite specialistiche ed ecografiche la consegna del referto è immediata.

Per i referti delle Analisi Cliniche di Laboratorio la consegna del referto online è prevista dopo le ore 16:00 dello stesso giorno di esecuzione, tranne per gli esami che richiedono un processo di lavorazione più lungo, che verrà comunque comunicato in fase di prenotazione e per i quali è previsto il ritiro del referto in struttura (presso lo

sportello di front office o da terza persona con delega). DELEGA: in caso di impossibilità a ritirare personalmente gli esami, il paziente è tenuto a compilare la delega allegata al tagliando "ritiro esami" e a consegnarla al delegato compilandola in tutte le sue parti.

Si informano gli utenti che sussiste l'obbligo del ritiro del referto (DL.412/91, art.4 comma 18) entro 30 giorni dalla sua emissione. I codici emessi dalla struttura per il ritiro del referto/immagini online hanno validità 45 giorni.

### ULTERIORI SERVIZI DI ACCETTAZIONE

Fornire le informazioni riguardanti le prestazioni ed i servizi disponibili, le tariffe relative alle singole prestazioni sanitarie e le modalità di accesso ai singoli ambulatori. Ottimizzazione dei tempi di accesso in caso di prestazioni multiple.

Consegna dei referti.

Pagamento prestazioni private e ticket SSN con bancomat, carta di credito, contanti (si informa la clientela che il pagamento tracciato con POS permette la detrazione fiscale).

Richiesta di ristampa esami, copia CD e referti (con un costo aggiuntivo) oppure emissione di nuovi codici per il ritiro online.

Possibilità di spedizione referti mezzo corriere presso il domicilio dell'utente.

### PRESTAZIONI IN CONVENZIONE CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE

Presso Centro Medico Polispecialistico Protos è possibile effettuare esami diagnostici e trattamenti di Fisioterapia e Riabilitazione in regime di CONVENZIONE con il SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE (S.S.N.). Per ottenere prestazioni con tale modalità è necessaria la richiesta del Medico del S.S.N. redatta sul modulario standardizzato (impegnativa) o con ricetta elettronica/dematerializzata.

L'IMPEGNATIVA DEVE SEMPRE CONTENERE:

- Cognome, Nome e Codice Fiscale;
- Indicazione di un eventuale codice di esenzione dal pagamento;
- Motivazione e/o Quesito Clinico
- La specifica delle prestazioni richieste;
- Data, timbro e firma del medico richiedente (per richieste su modulario standardizzato). La quota di partecipazione alla spesa, il cosiddetto ticket, dovuta dal cittadino dovrà essere corrisposta al momento dell'accettazione presso l'Istituto diagnostico.

Per informazioni su esenzione dal pagamento ticket consultare il sito [www.regione.umbria.it/salute](http://www.regione.umbria.it/salute) alla pa-

gina “pagamento ticket ed esenzioni”

## **PRESTAZIONI IN CONVENZIONE CON FONDI ASSICURATIVI/INTEGRATIVI E CASSE MUTUA**

Collegarsi al sito [www.protossrl.it](http://www.protossrl.it) e visionare sulla home page le principali convenzioni attive oppure telefonare al call center di Protos Centro Medico Polispecialistico per chiedere informazioni.

In base al fondo assicurativo è possibile attivare la presa in carico della prestazione sia in forma diretta che indiretta. La presa in carico della prestazione varia in base al tipo di polizza e può richiedere la presentazione della prescrizione medica.

Per ulteriori informazioni rivolgersi anche al proprio fondo assicurativo/integrativo/cassa mutua.

## **SERVIZI DI CORTESIA**

- Parcheggio
- Wi-Fi
- Sala ristoro interna con distributori automatici
- Bagni per disabili
- Sedia a rotelle
- Precedenza in fase di accettazione per donne in gravidanza e disabili.

## STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

### AREA-FATTORI DI QUALITÀ

### CARATTERISTICA (INDICATORI E STANDARD)

#### Aspetti legati all'organizzazione sanitaria

Procedure di lavoro standardizzate per gli operatori sanitari.

#### Aspetti legati alla prestazione- orientamento-accoglienza e informazioni sul servizio

- Somministrazione, ove applicabile, di adeguati consensi informati al 100% dei clienti;
- Informazione puntuale al cliente delle caratteristiche della prestazione in sede di contatto;
- Rispetto del regolamento UE 679/16 e s.m.i. (documento di informativa e consenso al trattamento dati personali)
- Presenza di opuscoli informativi disponibili presso il centro o consultabili nel sito aziendale
- Adeguata informazione al paziente sulle modalità di preparazione prima dell'esame/prestazione.

#### Aspetti legati alla prenotazione- tempi di erogazione dei servizi-liste di attesa

Tempo medio di prenotazione per servizi in convenzione con il SSN (definito dalla sportello CUP, in funzione della disponibilità del budget assegnato alla nostra struttura; le liste di attesa sono gestite direttamente dall' Azienda USL Umbria 1).

Per esami erogati in forma privata la richiesta viene gestita garantendo la prima disponibilità utile. Tempo medio di prenotazione per esami di diagnostica per immagini in regime privato entro 4 ore dalla richiesta;

Tempo medio di prenotazione per visite specialistiche, servizio di Fisioterapia in regime privato: 5 gg dalla richiesta.

Servizio di punto prelievi: è possibile erogare il servizio senza prenotazione, tranne che per specifici esami che necessitano di preparazione, dal lunedì al sabato dalle ore 7:00 alle 10:00.

#### Aspetti legati all'erogazione del servizio

- Accurata anamnesi e utilizzo di scale di valutazione riconosciute a livello nazionale e internazionale, ove applicabile;
- Attese medie nelle fasce orarie ad alto accesso tra i 15 e i 20 minuti nel 90% dei casi.

#### Aspetti legati all'ambiente di lavoro e alle apparecchiature/attrezzature di lavoro

- Rispetto dei controlli obbligatori per legge in merito alle verifiche di messa a terra, degli estintori e di tutto quanto previsto dalla normativa applicabile;
- Controllo puntuale delle manutenzioni ordinarie e straordinarie da parte di un operatore dedicato sulle apparecchiature elettromedicali;
- Controlli periodici da parte di un fisico medico sulle apparecchiature diagnostiche
- Spazi luminosi e confortevoli.

#### Confort struttura e sala di attesa Personalizzazione e umanizzazione

- Presenza di sale di attesa adeguate alle esigenze della cliente
- Spazi ampi e confortevoli
- Presenza di televisori, magazine del gruppo
- Presenza di erogatori di disinfettanti per le mani
- Adeguata segnaletica presso il centro

### **Aspetti legati alla soddisfazione del cliente**

- Tempi di risposta ai reclami entro quindici giorni dalla formulazione dello stesso da parte del cliente. La figura dedicata alla gestione del reclamo con il cliente è il responsabile della struttura.
- Risultati delle indagini di customer satisfaction consultabili all'interno del nostro sito web.

### **Aspetti legati alle risorse umane**

- Presenza di professionisti competenti, specializzata in ambiti di intervento differenti ai fini della copertura delle esigenze del cliente;
- Presenza di professionisti di ambo i sessi per diverse prestazioni ambulatoriali;
- Formazione programmata al personale e adeguato affiancamento in sede di ingresso di nuovo personale
- Presenza delle figure competenti previste dal Dlgs 81/08 e s.m.i. (sicurezza nei luoghi di lavoro)

### **Aspetti legati alle esigenze ambientali**

- Rispetto della legislazione vigente in materia di sicurezza negli ambienti di lavoro;
- Presenza di condizionatori.

## **VERIFICA DEGLI IMPEGNI ASSUNTI**

Gli impegni vengono monitorati attraverso le verifiche ispettive interne, la gestione di eventuali non conformità da parte del personale dedicato, i controlli periodici effettuati dal Direttore Sanitario, il monitoraggio degli indicatori e degli obiettivi in sede di riesame della Direzione e l'applicazione sistematica della documentazione predisposta per la gestione del sistema organizzativo interno.

Direttore Sanitario: Dott.ssa Federica Rondoni

# LA CARTA DEI SERVIZI