



**SkinMed - Centro Medico**  
**Guida dei Servizi**

## **Cos'è SkinMed?**

SkinMed è un centro medico polispecialistico nato dall'idea di due giovani medici specialisti in dermatologia, marito e moglie, che dopo anni di lavoro e di esperienza sul campo hanno deciso di creare la loro propria realtà. Il centro medico è stato progettato per consentire ai medici ed ai pazienti comfort ed eccellenza. I dispositivi medici e i macchinari in dotazione sono di ultima generazione e permettono diagnosi e cure di altissimo livello. Questo poliambulatorio rappresenta una realtà unica nel suo genere sul territorio e ha come scopo quello di offrire alla comunità ed ai cittadini la fruizione di un servizio sanitario personalizzato e di alta qualità senza rinunciare alla cordialità ed alla comprensione dei pazienti.

Gentile paziente, in questo documento trova la guida dei servizi offerti dal Centro Medico SkinMed.

Grazie a questo documento sarà possibile conoscere le prestazioni sanitarie offerte, i servizi, la visione, gli obiettivi prefissati e i dispositivi medici a disposizione per garantire a Lei un servizio di qualità ed al passo con le nuove tecnologie.

Questo documento è uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi.

L'obiettivo che questo documento si pone è duplice: illustrare i servizi che il Centro offre all'utente per metterlo in condizioni di scegliere il servizio a Lui più idoneo, e testimoniare il nostro impegno costante verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti ponendoci come obiettivo la promozione e la cura della salute.

Accoglienza, cortesia, disponibilità del personale, chiarezza delle informazioni, correttezza di trattamento e criteri di sicurezza, sono standard irrinunciabili che verifichiamo anche grazie alla collaborazione dell'utente, attraverso le indagini di gradimento.

Per tale motivo la Sua collaborazione sarà preziosa nel fornire consigli, osservazioni e suggerimenti o segnalarci eventuali disservizi al fine di ottenere un miglioramento della qualità dei servizi erogati.

Rimaniamo a disposizione per qualsiasi chiarimento e La ringraziamo per la fiducia.

Lo staff  
SkinMed Centro Medico

## MISSION

La medicina ha fatto passi da gigante in questi ultimi anni garantendo trattamenti e percorsi di cura più efficaci e funzionali. Questo miglioramento ha sicuramente impattato sull'aspettativa e sulla qualità di vita del cittadino.

Il Centro medico SkinMed nasce per dare l'opportunità al cittadino di usufruire sul territorio di valutazioni e trattamenti medici innovativi e di qualità in tempi brevi, integrandosi attivamente all'assistenza offerta dal Sistema Sanitario Nazionale.

L'obiettivo di SkinMed è quello dunque di garantire al cittadino una valutazione medica puntuale e personalizzata proponendo percorsi di cura all'avanguardia grazie ad un team di medici esperti ed alla presenza di una struttura e di dispositivi medici di ultima generazione.

Il Centro medico SkinMed è stato progettato in modo da garantire sempre il rispetto della privacy di tutti gli assistiti in un contesto professionale ma allo stesso tempo confortevole.

La nostra attenzione è rivolta sempre verso lo sviluppo di un servizio sanitario di alto livello per il territorio e per tutta la comunità.

## VISION

Il Centro medico SkinMed intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua della propria équipe, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni nella sfida continua volta alla prevenzione, alla diagnosi e alla cura delle patologie.

## OBIETTIVI

1. **SALUTE**: contribuire al miglioramento dello stato di salute del paziente in tutte le sue declinazioni;
2. **QUALITÀ**: garantire l'efficacia e l'efficienza di ogni processo e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate;
3. **AGGIORNAMENTO CONTINUO**: aggiornare la propria offerta innovando le prestazioni in funzione del continuo mutare delle esigenze di salute e cura, servirsi di dispositivi medici e macchinari all'avanguardia, formare il personale ad affrontare richieste mutevoli, in un'ottica che vede il centro non sussidiario all'attività pubblica ma integrativo e complementare;
4. **RISPETTO**: garantire il rispetto della persona, del suo tempo e della sua dignità attraverso:

- la definizione di orari di accesso ampi e agevoli;
- la garanzia di tempi di attesa brevi e procedure di prenotazione certe e trasparenti;
- il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
- la possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista a cui affidarsi;
- la refertazione immediata per le prestazioni diagnostiche;
- un ambiente confortevole, pulito, curato e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
- la professionalità e la cortesia da parte di tutti gli operatori;
- il rispetto della privacy.

## VALORI

1. *PASSIONE PER IL NOSTRO LAVORO E PER I NOSTRI PAZIENTI*: lavorare quotidianamente con dedizione ponendo sempre il paziente al centro delle scelte del medico e del centro medico con l'obiettivo della personalizzazione e dell'efficacia dei trattamenti;
2. *ECCELLENZA ED INNOVAZIONE*: l'eccellenza clinica e lo sviluppo tecnologico sono essenziali per rispondere al meglio alle esigenze del paziente ed alla continua evoluzione del progresso in ambito scientifico;
3. *COMUNICAZIONE EFFICACE*: promuovere la comunicazione chiara ed efficace tramite il dialogo costruttivo con i propri pazienti e tramite operazioni di marketing chiare e veritiere;
4. *LAVORO DI SQUADRA*: il lavoro in gruppo è un valore aggiunto e coinvolgiamo attivamente tutto lo staff rispettando le qualità di ognuno per migliorare il servizio.

## ORGANIZZAZIONE

Il direttore sanitario del Centro Medico e l'addetto alla sicurezza laser è la dott.ssa Laura Guiducci.

Il responsabile della qualità e l'addetto alla sterilizzazione ed alla sicurezza nonché il legale rappresentante della società è il dott. Andrea Giovanni Naselli.

## PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il centro medico è situato interamente al secondo piano con la possibilità di usufruire di un ascensore. SkinMed non presenta alcuna barriera architettonica ed è

accessibile anche a persone con disabilità o difficoltà motorie. È dotato di una reception per l'accoglienza e l'espletamento delle pratiche amministrative, una comoda sala d'attesa e di ambulatori per visite, esami diagnostici, interventi chirurgici e trattamenti laser ed estetici.

Il centro Medico SkinMed si caratterizza per un'ampia gamma di prestazioni offerte in regime privato, tale da renderlo un punto di riferimento specialistico completo per le esigenze dei cittadini destinatari dei servizi. Si avvale di personale medico e sanitario specializzato, è dotato di attrezzature moderne, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati.

## ATTIVITA' SANITARIE EROGATE

L'elenco delle specialistiche e delle prestazioni erogabili è in costante e continuo aggiornamento e può essere verificato attraverso il sito internet o le pagine social o informandosi direttamente in segreteria.

Alla data di stesura del presente documento (06/2024) sono le seguenti:

- *Chirurgia dermatologica*
- *Chirurgia estetica*
- *Chirurgia laser*
- *Dermatologia*
- *Laserterapia dermatologica ed estetica*
- *Tricologia*
- *Venereologia*

## TARIFFARIO

Le tariffe per le prestazioni eseguite non sono pubblicate su questa carta dei servizi a causa della specificità e dell'individualità delle prestazioni e dei trattamenti che vengono personalizzati sulle esigenze dell'utente. Il personale medico e il personale di segreteria è preparato a rispondere a qualsiasi richiesta di informazione in merito; il paziente viene sempre informato del costo che dovrà sostenere prima dell'esecuzione della prestazione stessa.

## SERVIZIO DI DISINFEZIONE E PULIZIA

La pulizia ed il riordino di tutti i locali viene effettuata giornalmente ad opera di personale specializzato.

Tutti gli ambulatori medici e chirurgici sono soggetti, giornalmente o ripetutamente al bisogno (pulizia intra-trattamento), a disinfezione e sanificazione, per mezzo di personale specializzato.

La raccolta e lo smaltimento dei rifiuti sanitari pericolosi, viene effettuata a norma di Legge seguendo quanto stabilito in apposito protocollo operativo.

## ORARI DI APERTURA E CONTATTI

SkinMed Centro Medico è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 19:00, il sabato dalle 8:30 alle 13:00.

Per informazioni e prenotazioni il centralino telefonico, è attivo dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 19:00, il sabato dalle 9:00 alle 12:00.

*Nei mesi estivi o durante le festività, gli orari di apertura potrebbero subire variazioni che verranno comunicate tempestivamente all'utenza.*

## COME ARRIVARE

SkinMed Centro medico è situato a Pesaro in Via Liuti 2, al secondo piano ed è facilmente raggiungibile in auto dal centro di Pesaro tramite la strada statale.

Il centro è inoltre raggiungibile dall'autostrada A14 (uscita Pesaro Urbino) da cui dista in auto 5 minuti.

È possibile raggiungere la struttura agevolmente dal centro di Pesaro utilizzando le linee del trasporto pubblico (autobus). La fermata di autobus più vicina dista 3 minuti a piedi.

La stazione ferroviaria più vicina è quella di Pesaro e l'aeroporto più vicino è quello di Ancona.

Alla struttura è annesso un ampio parcheggio.

## MODALITA' DI PRENOTAZIONE

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata direttamente presso la sede durante gli orari di apertura, oppure telefonicamente o tramite l'invio di una mail con la richiesta precisa (indicando un recapito telefonico per contatto). In caso di mancata prenotazione ci riserviamo la facoltà di non eseguire la prestazione richiesta. Tutto il personale è in grado di aiutare gli utenti a risolvere dubbi inerenti i servizi erogati e a comprendere i loro bisogni anche con il supporto del personale medico.

Il paziente deve lasciare all'atto della prenotazione un recapito telefonico e un indirizzo mail per eventuali comunicazioni di servizio.

È possibile accedere a tutti i servizi del Poliambulatorio in regime privato.

## MODALITA' DI ACCESSO

Al momento dell'accesso, il paziente deve presentarsi in segreteria per le pratiche di accettazione e per l'acquisizione dei consensi munito di tessera sanitaria. Si accomoderà poi in sala d'attesa fino al proprio turno.

Dopo la prestazione il paziente dovrà eseguire il pagamento della stessa in segreteria.

I pagamenti possono essere effettuati in contanti, tramite bancomat e/o carta di credito. Si ricorda che la Legge di Bilancio 2020 ha introdotto l'obbligo di pagare con strumenti tracciabili, salvo poche eccezioni, le spese che danno diritto alle detrazioni IRPEF del 19%. Al momento del pagamento, verrà rilasciata regolare fattura; qualsiasi dicitura particolare da citare in fattura ai fini di eventuali rimborsi assicurativi, deve essere richiesta al momento dell'emissione della stessa, successivamente non sarà possibile apportare modifiche.

Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di disdetta o di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso o di ritardo eccessivo. La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata telefonicamente, o tramite mail, durante gli orari di segreteria entro le 12 ore precedenti per permetterci di gestire ulteriori appuntamenti.

## TEMPI DI ATTESA MEDI

Alcuni trattamenti variano in base ai periodi dell'anno e ciò non ci permette di determinare con precisione i tempi di attesa per l'accesso. In linea di massima possiamo fornire dei tempi medi di attesa.

Visita specialistiche 10-15 giorni

Trattamenti laser 10-15 giorni

Chirurgia ambulatoriale 10-15 giorni

## DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Ogni paziente ha un proprio fascicolo sanitario elettronico, gestito in cloud e adeguatamente protetto nel rispetto delle attuali normative sulla Privacy. I referti delle prestazioni eseguite vengono rilasciati, contestualmente allo svolgimento della prestazione in modalità cartacea.

Tutti i referti delle prestazioni che vengono eseguite all'interno del Centro, i referti di laboratorio e la documentazione sanitaria esterna acquisita, entrano a far parte del FSE, ed è consultabile o è possibile richiederne una copia in qualsiasi momento o circostanza, attraverso la compilazione di apposito modulo di richiesta depositato in segreteria.

Il rilascio della documentazione sanitaria avverrà previa richiesta dell'interessato o degli aventi diritto a norma di Legge, dopo verifica da parte del direttore sanitario, entro 5 giorni lavorativi.

Il Centro si impegna a redigere la refertazione medica in maniera chiara, con un linguaggio comprensibile e completa di tutte le informazioni necessarie.

## RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Tutto il personale opera affinché le prestazioni siano erogate soltanto se il paziente o suo rappresentante, è d'accordo e ne rilascia esplicito consenso.

Il Paziente ha il diritto di poter decidere se vuole essere curato/trattato, ha il diritto e il dovere di conoscere tutte le notizie disponibili sulla propria salute, e sul trattamento

proposto, ricevendo un'adeguata informativa e chiedendo delucidazioni su ciò che non è chiaro, o su trattamenti alternativi, così da poter scegliere, in piena libertà se sottoporsi o meno ad una determinata terapia/trattamento. A tale scopo ogni trattamento verrà preceduto da adeguata informativa e consenso al trattamento con firma raccolta dal paziente, ad opera del medico, che ne ha fornito le spiegazioni.

Il Centro Medico si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili, in conformità con il nuovo Regolamento generale per la protezione dei dati (Regolamento UE 2016/679).

I dati personali dei pazienti che accedono a SkinMed sono esclusivamente trattati per le finalità amministrative, contabili e sanitarie, nel pieno rispetto della legge vigente sulla privacy. È diritto del paziente conoscere ed accedere, per ogni esigenza, ai propri dati. Il personale che raccoglie il consenso è tenuto a fornire ai richiedenti le informazioni circa le finalità e le modalità del trattamento, la natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati, le conseguenze di un eventuale rifiuto di rispondere, nonché i soggetti ai quali i dati possono essere comunicati.

Il consenso informato rappresenta l'espressione della volontà del paziente o dell'avente diritto che, opportunamente informato, acconsente ad essere sottoposto alla prestazione.

Qualsiasi prestazione sanitaria può essere effettuata solo previa acquisizione del consenso dell'interessato (o di altri soggetti, in casi particolari). Il consenso deve essere acquisito in forma scritta nei casi previsti dalla legge e nei casi in cui, per la particolarità delle prestazioni diagnostiche e/o terapeutiche o per le possibili conseguenze delle stesse sull'integrità fisica, si rende opportuna una manifestazione inequivocabile della volontà della persona. L'informazione al paziente fa parte della buona condotta medica ed è integrativa della prestazione sanitaria.

L'informativa deve rispettare i requisiti di correttezza, atecnicità, personalizzazione, funzionalità e veridicità.

## COMPITI DEL PERSONALE

Il personale è classificato in medico e amministrativo.

Il personale medico si occupa delle visite specialistiche, della diagnostica strumentale e dei trattamenti.

Il direttore sanitario sovrintende all'operato di tutti i medici ed è responsabile della struttura sotto il profilo igienico-sanitario.

Il personale di segreteria svolge attività di informazione e accoglienza, accettazione, prenotazione, emissione fatture e relativa riscossione di quanto dovuto, secondo le direttive del direttore sanitario e del responsabile amministrativo.

## SEGNALAZIONI E RECLAMI

Il personale di segreteria è incaricato di raccogliere dagli utenti qualsiasi tipo di informazione, di lamentela e di osservazione relativamente al servizio.

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione, compilando l'apposito modulo disponibile presso la segreteria del Centro. La Direzione dopo avere fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 30 giorni. In casi particolari è possibile richiedere un appuntamento con il direttore sanitario.

## DIRITTI DELL'UTENTE

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

Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.

Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi.

In particolare, salvo casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie ed interventi: le dette informazioni debbono concernere i vantaggi, le strategie alternative ed anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

Il paziente ha altresì diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e/o trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture sanitarie.

Il paziente ha diritto alla privacy ovvero di ottenere che i dati relativi alla propria malattia, ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti salvo consenso. Il paziente ha diritto alla massima riservatezza e rispetto da parte del personale medico, tecnico, infermieristico e amministrativo.

## DOVERI DELL'UTENTE

L'accesso al Centro Medico esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.

È dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari della propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e di risorse.

Il cittadino utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria. L'utente è altresì tenuto al rispetto del personale medico, sanitario ed amministrativo in servizio. Non sono tollerate offese, minacce, discriminazioni o qualsiasi atteggiamento che leda la dignità delle persone e il decoro della struttura.

Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri pazienti (rumori, telefonino, parlare ad alta voce, ecc.).

Nel Centro Medico è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione, oltre ad essere un rispetto della normativa vigente, è un atto di accettazione della presenza degli altri ed un sano personale stile di vivere nella struttura sanitaria.

È opportuno che i pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura sanitaria solamente accompagnati dai sanitari.

È responsabilità dell'utente rispettare i regolamenti esposti e comunicati dalla Direzione del Centro Medico.

## AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è aggiornata a ogni significativo cambiamento degli aspetti organizzativi e a ogni ulteriore integrazione di specialistiche mediche o di attività sanitarie nell'offerta dei servizi.

Per una gestione sempre più efficiente e vicina alle esigenze di tutti, saranno recepiti con grande attenzione tutti i suggerimenti che le associazioni del territorio e i singoli cittadini vorranno far pervenire alla Direzione del Poliambulatorio.

Gli aggiornamenti del presente documento avverranno comunque con tempi non superiori a un anno.

Il presente documento è stato aggiornato in data 23/06/2024 e approvato dalla Direzione sanitaria e dal Legale rappresentante.

Revisione Data Approvazione 23/06/2024

Direttore sanitario Dr.ssa Laura Guiducci

Legale rappresentante Dott. Andrea Giovanni Naselli