



CARTA DEI SERVIZI

(Edizione 2019 — Rev. 1)



CENTRO MEDICO E RESIDENZIALE SAN LORENZO S.r.l.

Via Medaglie D'Oro, 2 - 26013 CREMA (CR)
TEL. 0373 256104

info@centrosanlorenzo.it
www.centrosanlorenzo.it

PEC: cmrsanlorenzo@lamiapcc.it
Partita IVA - Cod. Fiscale: 01667090193

Società soggetta a direzione e coordinamento di Gruppo Gheron S.r.l.



INDICE

CARTA DEI SERVIZI

PRINCIPI FONDAMENTALI

LA STRUTTURA

ORGANIZZAZIONE

SERVIZI OFFERTI

MODALITA' ORARI E NUMERI TELEFONICI



CENTRO MEDICO E RESIDENZIALE SAN LORENZO S.r.l.

Via Medaglie D'Oro, 2 - 26013 CREMA (CR)
TEL. 0373 256104

info@centrosanlorenzo.it
www.centrosanlorenzo.it

PEC: cmrsanlorenzo@lamiapec.it
Partita IVA - Cod. Fiscale: 01667090193

Società soggetta a direzione e coordinamento di Gruppo Gheron S.r.l.



CARTA DEI SERVIZI

Lo scopo che ha ispirato il Centro Medico e Residenziale San Lorenzo nella revisione della stesura della “Carta dei Servizi”, va ricercato nella ferma volontà di perseguire una strategia esclusivamente rivolta ai bisogni degli utenti e all’efficacia dei servizi offerti, misurando i livelli di soddisfazione dei clienti, monitorando, anche e soprattutto attraverso le osservazioni ed i suggerimenti degli stessi, il Sistema qualità del Centro.

Siamo fermamente convinti che la “Carta dei Servizi” possa contemporaneamente soddisfare due requisiti essenziali:

- **Verso gli utenti:** Fornire tutte le informazioni necessarie per avere un rapporto più semplice e soddisfacente con la nostra struttura sanitaria
- **Verso il personale:** istruirlo e coinvolgerlo negli impegni che il Centro San Lorenzo ha nei confronti dei propri utenti.

Per essere mantenuti, tali impegni necessitano della costante applicazione di tutti i collaboratori che operano nella struttura del Centro.

Sotto questo aspetto la carta dei servizi non costituisce uno statico punto di arrivo, bensì una base sulla quale mobilitare le energie per ottenere un miglioramento continuo delle prestazioni e dei servizi offerti in termini di:

- **Qualità**
- **Affidabilità**
- **Professionalità**

Lo spirito che guida questo documento deriva dalla volontà di rafforzare i cambiamenti culturali interni e di relazione con l’esterno al fine di migliorare il benessere ed i servizi offerti.

Per valutare la qualità dei servizi erogati percepita dall’utente, in relazione ai nostri obiettivi di miglioramento, sono a disposizione dei clienti i questionari di Customer Satisfaction.

Tali questionari sono finalizzati ad ottenere informazioni e risposte mirate relative ad ulteriori esigenze implicite che l’utente desidera comunicare.



CENTRO MEDICO E RESIDENZIALE SAN LORENZO S.r.l.

Via Medaglie D’Oro, 2 - 26013 CREMA (CR)
TEL. 0373 256104

info@centrosanlorenzo.it
www.centrosanlorenzo.it

PEC: cmrsanlorenzo@lamiapec.it
Partita IVA - Cod. Fiscale: 01667090193

Società soggetta a direzione e coordinamento di Gruppo Gheron S.r.l.



PRINCIPI FONDAMENTALI

Diritto alla riservatezza

L'utente ha diritto al rispetto della dignità dell'intimità e della riservatezza durante la permanenza presso il Centro. La conoscenza dello stato di salute del paziente è riservata ed il personale sanitario, che è tenuto al segreto professionale si adopererà per garantire la massima segretezza.

Eguaglianza

Tutti gli utenti hanno eguali diritti riguardo all'accesso ai servizi sanitari offerti. Nell'erogazione del servizio, nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche e le forme di handicap fisici e mentali.

Imparzialità

Il Centro San Lorenzo si ispira a criteri di imparzialità, cioè di giustizia e di obiettività. Ad ogni utente è dovuto un comportamento che rispetti la sua dignità.

Continuità

L'erogazione dei servizi al pubblico deve essere continua, regolare e senza interruzioni; I casi di funzionamento irregolare o di interruzione dei servizi offerti verranno espressamente regolati da specifiche disposizioni. In tali casi i soggetti erogatori adotteranno misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto all'informazione

L'utente può chiedere al personale addetto alla Reception una informazione completa riguardante il servizio richiesto. Il personale è tenuto a fornire informazioni chiare, esaurienti e continuamente aggiornate.

Il legale Rappresentante

Ing. Sergio Bariani



CENTRO MEDICO E RESIDENZIALE SAN LORENZO S.r.l.

Via Medaglie D'Oro, 2 - 26013 CREMA (CR)
TEL. 0373 256104

info@centrosanlorenzo.it
www.centrosanlorenzo.it

PEC: cmrsanlorenzo@lamiapec.it
Partita IVA - Cod. Fiscale: 01667090193

Società soggetta a direzione e coordinamento di Gruppo Gheron S.r.l.



STRUTTURA

Il Centro San Lorenzo è situato nella zona centrale della città di Crema, nello stabile della ex Clinica delle Ancelle della Carità, in via Medaglie D'oro 2 (Zona Campo di Marte).

I parcheggi sono presenti nelle immediate vicinanze nell'adiacente Piazza Premoli e in via A. Magri.

L'ingresso al Centro avviene da via Medaglie D'oro, 2. Da tale ingresso possono accedere anche i portatori di handicap motorio permanente o momentaneo, in rispetto alle disposizioni sull'abbattimento delle barriere architettoniche. All'occorrenza è presente anche uno scivolo per raggiungere i locali del Centro stesso.

Un Sistema di indicatori guida gli operatori, gli utenti e gli accompagnatori nel percorso per raggiungere il luogo desiderato.

Il Centro articola la propria offerta di servizi sanitari ad un potenziale bacino di utenza di circa 150.000 abitanti.

Il Centro ha attivato un servizio di prelievi a domicilio per coloro che ne facciano richiesta.

Il Centro è accreditato nell'ambito del Servizio Sanitario Regionale.

I costi delle prestazioni e dei servizi in regime convenzionato sono specificati dal DECRETO MINISTERIALE DEL 22 LUGLIO 1996 e successive D.G.R. 26/12/2008 – N. VIII/8501 della Regione Lombardia a titolo : AGGIORNAMENTO DELLE PRESTAZIONI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE EROGABILI NELL'AMBITO DEL SSN E RELATIVE TARIFFE.

Per molti cittadini sono in essere esenzioni di spesa sanitaria dovute a reddito, all'età o a patologie.

Risulta perciò interesse dell'utente e nostro dovere di informazione, in sede di prenotazione, inquadrare le posizioni specifiche dell'utente stesso onde permettergli di poter accedere a tutte le facilitazioni offerte dalla normativa vigente.



CENTRO MEDICO E RESIDENZIALE SAN LORENZO S.r.l.

Via Medaglie D'Oro, 2 - 26013 CREMA (CR)
TEL. 0373 256104

info@centrosanlorenzo.it
www.centrosanlorenzo.it

PEC: cmrsanlorenzo@lamiapec.it
Partita IVA - Cod. Fiscale: 01667090193

Società soggetta a direzione e coordinamento di Gruppo Gheron S.r.l.



ORGANIZZAZIONE

LA DIREZIONE E' COMPOSTA DA:

- Legale Rappresentante: Ing. Sergio Bariani
- Direttore di struttura: Dott. Massimo Ballanti
- Direttore Sanitario: Dott. Valter Raimondi Cominesi

LA DIREZIONE GENERALE

Rappresenta legalmente l'azienda ed ha la responsabilità delle seguenti attività:

1. Definire il piano economico/finanziario e di marketing;
2. Assegnare i mezzi e le risorse necessarie al conseguimento degli obiettivi strategici e di qualità, nel rispetto degli obblighi di legge;
3. Definire l'organizzazione;
4. Gestire motivazione ed addestramento delle persone
5. Verificare l'efficacia e l'efficienza dei processi interni;
6. Coordinare i professionisti che interagiscono nel processo aziendale affinché tutti operino in conformità ai medesimi orientamenti strategici.

LA DIREZIONE SANITARIA

Ha la responsabilità delle seguenti attività aziendali

1. Contribuire alla definizione delle strategie, degli orientamenti generali e delle priorità della pianificazione aziendale;
2. Dirigere, indirizzare e coordinare l'azione dei reparti ai fini organizzativi ed igienico sanitari;
3. Partecipare alla determinazione dei criteri, mediante indicazioni, proposte, valutazioni, per l'individuazione degli obiettivi e delle risorse da assegnare ai reparti e per la verifica dei risultati raggiunti.



CENTRO MEDICO E RESIDENZIALE SAN LORENZO S.r.l.

Via Medaglie D'Oro, 2 - 26013 CREMA (CR)
TEL. 0373 256104

info@centrosanlorenzo.it
www.centrosanlorenzo.it

PEC: cmrsanlorenzo@lamiapec.it
Partita IVA - Cod. Fiscale: 01667090193

Società soggetta a direzione e coordinamento di Gruppo Gheron S.r.l.



SERVIZI OFFERTI

Il Centro contribuisce, insieme alle altre istituzioni pubbliche o private, a soddisfare i bisogni di salute dei cittadini mediante l'erogazione di prestazioni e servizi di diagnosi, cure e riabilitazione in relazione alle risorse assegnate ed alla dotazione tecnologica disponibile.

Le prestazioni erogate dal Centro Medico e Residenziale San Lorenzo comprendono:
Laboratorio Analisi, Diagnostica per immagini, Medicina Fisica e Riabilitativa, Oculistica, Cardiologica, Chirurgia Vascolare, Urologia, Ortopedia, Neurologia, Ginecologia.

Tutte le prestazioni vengono erogate sia in convenzione con SSR sia in regime di solvenza. Presso il CUP sono aperte le agende delle diverse specialità con evidenziate le fasce orarie dedicate al servizio convenzionato e a quello privato.

Servizio Laboratorio Analisi (Responsabile Dott.ssa Debora Franceschi)

Il servizio di laboratorio analisi esegue esami di:

Chimica Clinica, Ematologia, Coagulazione, Microbiologia, Immunologia, Allergologia, Tossicologia.

Gli esami che non vengono analizzati presso il laboratorio del Centro vengono inviati in Service alla sede del laboratorio Synlab partner del Centro.

Sono a disposizione dell'utenza presso gli sportelli del CUP:

- Elenco degli esami eseguiti in sede ed in service con i relativi tempi di consegna referto, il costo per esame sia con SSN che in regime di Solvenza;
- Le istruzioni per la preparazione ad alcuni esami particolari e le modalità di conservazione dei campioni biologici raccolti a domicilio.

Prelievi Ematici

Per il prelievo ematico è necessario presentarsi a digiuno.

L'esecuzione del prelievo non richiede prenotazione ed il servizio è fruibile dal lunedì al sabato dalle 07.30 alle 09.30.

Ritiro Referti

I referti possono essere ritirati nel giorno e negli orari indicati sul "modulo ritiro referti".

Il ritiro può avvenire presso il CUP oppure il referto può essere scaricato online tramite accesso al portale del Centro www.centrosanlorenzo.it

Il pagamento, se dovuto, avviene al momento dell'erogazione della prestazione ad eccezione delle indagini microbiologiche, per le quali il pagamento andrà effettuato al momento della consegna del referto.



CENTRO MEDICO E RESIDENZIALE SAN LORENZO S.r.l.

Via Medaglie D'Oro, 2 - 26013 CREMA (CR)
TEL. 0373 256104

info@centrosanlorenzo.it
www.centrosanlorenzo.it

PEC: cmrsanlorenzo@lamiapec.it
Partita IVA - Cod. Fiscale: 01667090193

Società soggetta a direzione e coordinamento di Gruppo Gheron S.r.l.



Servizio di Diagnostica per Immagini (Responsabile Dott. Bertolotti Pier Andrea)

Il servizio di **RADIODIAGNOSTICA** esegue la seguente tipologia di esami:

Torace, Segmenti Scheletrici, Assiali, Rachide in Toto Panoramica, Addome in Bianco, Ortopantomografia, Telecranio Laterale ed Anteroposteriore, Mammografia, RNM Articolare

Il servizio di **ECOGRAFIA** esegue la seguente tipologia di esami:

Addome, Epatobiliare, Renale e Surrenale, Vescicale e Prostatica, Pelvica, Ovarica, Inguinale, Mammaria, Aorta Addominale, Tiroide, Collo, Ghiandole salivari, Spalla, Muscolotendinea

Il Centro Medico e Residenziale San Lorenzo è sede di screening mammografico, nell'ambito del servizio di prevenzione offerto da Regione Lombardia.

Sono a disposizione dell'utenza presso gli sportelli del CUP:

- Elenco degli esami con i relativi tempi di consegna referto, il costo per esame sia con SSN che in regime di Solvenza;
- Le istruzioni per la preparazione ad alcuni esami particolari

Non si eseguono indagini che necessitano di somministrazione di mezzo di contrasto

Le indagini Radiografiche necessitano sempre di prescrizione medica.

Accesso al Servizio di Diagnostica per Immagini

Le indagini Radiografiche ed Ecografiche vengono erogate solo previa prenotazione da effettuarsi:

- Direttamente presso il CUP
- Telefonicamente al n° 0373/256104
- Online accedendo al sito www.centrosanlorenzo.it

Ritiro Referti

I referti possono essere ritirati nel giorno e negli orari indicati sul "modulo ritiro referti".

Il ritiro può avvenire presso il CUP oppure il referto può essere scaricato online tramite accesso al portale del Centro www.centrosanlorenzo.it

Il ritiro del dischetto con le immagini radiografiche ed ecografiche può avvenire solo presso il CUP.

Il pagamento, se dovuto, avviene al momento dell'erogazione della prestazione.



CENTRO MEDICO E RESIDENZIALE SAN LORENZO S.r.l.

Via Medaglie D'Oro, 2 - 26013 CREMA (CR)
TEL. 0373 256104

info@centrosanlorenzo.it
www.centrosanlorenzo.it

PEC: cmrsanlorenzo@lamiapec.it
Partita IVA - Cod. Fiscale: 01667090193

Società soggetta a direzione e coordinamento di Gruppo Gheron S.r.l.



Servizio di Medicina Fisica e Riabilitativa (Responsabile Dott. Gialanella Bernardo)

Il servizio di fisioterapia esegue le seguenti prestazioni:

Visita Fisiatrica, Terapia Fisica, Massoterapia, Fisiokinesiterapia

Gli interventi riabilitativi sono affidati ad una équipe di fisioterapisti che agisce sulla base del Progetto Riabilitativo Individuale elaborato in sede di visita fisiatrica.

Servizio di Ortopedia (Responsabile Dott. Alberto Lameri)

Il servizio di ortopedia esegue le seguenti prestazioni:

Visita Ortopedica, Infiltrazioni

Servizio di Urologia (Responsabile Dott. Gianni Cancarini)

Il servizio di urologia esegue le seguenti prestazioni:

Visita Urologica, Ecografia Transrettale/ addome inferiore

Servizio di Neurologia (Responsabile Dott. Tommaso Riccardi)

Il servizio di Neurologia esegue le seguenti prestazioni.

Visita Neurologica

Sono a disposizione dell'utenza presso gli sportelli del CUP:

- Elenco degli esami con il relativo costo per esame sia con SSN che in regime di Solvenza;
- Le istruzioni per la preparazione ad alcuni esami particolari
-

Accesso a medicina fisica/ortopedia/urologia/neurologia

Le prestazioni vengono erogate solo previa prenotazione da effettuarsi:

- Direttamente presso il CUP
- Telefonicamente al n° 0373/256104
- Online accedendo al sito www.centrosanlorenzo.it
- Le terapie fisiche prescritte dal Fisiatra e/o dall'Ortopedico sono prenotabili solo al CUP

Ritiro Referti

I referti vengono consegnati direttamente al termine della prestazione.

Il pagamento, se dovuto, avviene al momento dell'erogazione della prestazione.



CENTRO MEDICO E RESIDENZIALE SAN LORENZO S.r.l.

Via Medaglie D'Oro, 2 - 26013 CREMA (CR)
TEL. 0373 256104

info@centrosanlorenzo.it
www.centrosanlorenzo.it

PEC: cmrsanlorenzo@lamiapec.it
Partita IVA - Cod. Fiscale: 01667090193

Società soggetta a direzione e coordinamento di Gruppo Gheron S.r.l.



Servizio di Oculistica (Responsabile Dott. Perrucchini Tullio)

Il servizio di oculistica esegue le seguenti prestazioni:

Studio della Topografia Corneale, Studio della Sensibilità al colore, Studio della Sensibilità al contrasto, Cheratoestesiometria, Pachimetria Corneale, Biomicroscopia Corneale con conta cellule endoteliali, Studio della Motilità Oculare, Tonografia, Test di Provocazione per Glaucoma, Specillazione del Punto Lacrimale, Specillazione dei Canalicoli Lacrimali, Specillazione del Dotto Naso-Lacrimale, Test di Shirmer, Iridectomia Yag-Laser, Capsulotomia Yag-Laser per Cataratta secondaria, visita oculistica di base

Servizio di Medicina Interna (Responsabile dott.ssa D'Orsi Marina)

Il servizio di medicina interna esegue le seguenti prestazioni:

Visita internistica

Sono a disposizione dell'utenza presso gli sportelli del CUP:

- Elenco degli esami con il relativo costo per esame sia con SSN che in regime di Solvenza;
- Le istruzioni per la preparazione ad alcuni esami particolari

Non si eseguono indagini che necessitano la somministrazione di mezzo di contrasto

Accesso al servizio di Oculistica/Medicina Interna

Le prestazioni vengono erogate solo previa prenotazione da effettuarsi:

- Direttamente presso il CUP
- Telefonicamente al n° 0373/256104
- Online accedendo al sito www.centrosanlorenzo.it

Ritiro Referti

I referti vengono consegnati direttamente al termine della prestazione.

Il pagamento, se dovuto, avviene al momento dell'erogazione della prestazione.



CENTRO MEDICO E RESIDENZIALE SAN LORENZO S.r.l.

Via Medaglie D'Oro, 2 - 26013 CREMA (CR)
TEL. 0373 256104

info@centrosanlorenzo.it
www.centrosanlorenzo.it

PEC: cmrsanlorenzo@lamiappec.it
Partita IVA - Cod. Fiscale: 01667090193

Società soggetta a direzione e coordinamento di Gruppo Gheron S.r.l.



Servizio di Cardiologia (Responsabile Dott. Valter Raimondi Cominesi)

Il servizio di Cardiologia eroga le seguenti prestazioni:

Visita Cardiologica, Elettrocardiogramma, Elettrocardiogramma dinamico 24h secondo holter, Monitoraggio pressorio 24h – holter, eco color doppler cardiaco

Servizio di Chirurgia Vascolare (Responsabile Dott. Bruno Ongari)

Il servizio di chirurgia vascolare esegue le seguenti prestazioni:

Visita angiologia, Ecocolordoppler dei Tronchi Sovraortici, Ecocolordoppler arti inferiori e superiori

Servizio di Ginecologia (Responsabile Dott. Arancio Francesco)

Il servizio di Ginecologia esegue le seguenti prestazioni:

Visita ginecologica, ecografia ginecologica, pap-test

Sono a disposizione dell'utenza presso gli sportelli del CUP:

- Elenco degli esami con il relativo costo per esame sia con SSN che in regime di Solvenza;
- Le istruzioni per la preparazione ad alcuni esami particolari

Accesso al servizio di Cardiologia e Chirurgia Vascolare e Ginecologia

Le prestazioni vengono erogate solo previa prenotazione da effettuarsi:

- Direttamente presso il CUP
- Telefonicamente al n° 0373/256104
- Online accedendo al sito www.centrosanlorenzo.it

Ritiro Referti

I referti possono essere ritirati nel giorno e negli orari indicati sul “modulo ritiro referti”.

Il ritiro può avvenire presso il CUP

Per le visite e gli eco doppler il referto viene consegnato al termine della prestazione direttamente dal medico

Il pagamento, se dovuto, avviene al momento dell'erogazione della prestazione.



CENTRO MEDICO E RESIDENZIALE SAN LORENZO S.r.l.

Via Medaglie D'Orò, 2 - 26013 CREMA (CR)
TEL. 0373 256104

info@centrosanlorenzo.it
www.centrosanlorenzo.it

PEC: cmrsanlorenzo@lamiapec.it
Partita IVA - Cod. Fiscale: 01667090193

Società soggetta a direzione e coordinamento di Gruppo Gheron S.r.l.



MODALITA' DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Per accedere alle prestazioni offerte dal Centro Medico e Residenziale San Lorenzo, l'utente deve essere provvisto dei seguenti documenti:

- Codice Fiscale
- Tessera Sanitaria
- Impegnativa del Medico curante o dello Specialista

CONTATTI

0373 256.104

info@centrosanlorenzo.it

ORARI DI APERTURA

DAL LUNEDI' AL VENERD'	APERTURA: ore 07.30	CHIUSURA: ore 19.30
SABATO	APERTURA: ore 07.30	CHIUSURA: ore 12.30

URP

N. unico Tel. 0373.256104

Indirizzo mail: info@centrosanlorenzo.it

Aperto al pubblico da lunedì a venerdì dalle 17.00 alle 18.00

Referente: Grassi Scalvini Renzo Mauro

PER INFORMAZIONI

Via Medaglie D'Oro,2 – Crema (CR)
Telefono 0373.256104 – Fax 0373.81801
e-mail: info@centrosanlorenzo.it
www.centrosanlorenzo.it



www.centrosanlorenzo.it/portale/



CENTRO MEDICO E RESIDENZIALE SAN LORENZO S.r.l.

Via Medaglie D'Oro, 2 - 26013 CREMA (CR)
TEL. 0373 256104

info@centrosanlorenzo.it
www.centrosanlorenzo.it

PEC: cmrsanlorenzo@lamiapec.it
Partita IVA - Cod. Fiscale: 01667090193

Società soggetta a direzione e coordinamento di Gruppo Gheron S.r.l.