

CARTA DEI SERVIZI

## Euromedica | a salute prima di tutto





### **EUROMEDICA** srl

Via dell'Arboreto 64/d 06024 Gubbio (PG) Tel 075 9221378 – info@euromedica.info

### **Direttore Sanitario:**

Dott. Francesco Pierotti Specialista in medicina del lavoro

### **EUROMEDICA**

è un Poliambulatorio autorizzato con D.D. n. 4020 del 06/06/2013 e D.D. n. 4078 del 22/05/2014 del Servizio Sanità della Regione Umbria.



La *Carta dei Servizi* è una guida a disposizione degli utenti per illustrare:

i servizi resi da EUROMEDICA srl in modo chiaro e



trasparente;

le modalità di accesso e di



fruizione delle prestazioni;

le misure adottate a garanzia della



qualità;

gli strumenti messi a disposizione per la valutazione dei servizi ottenuti.





### LA CARTA DEI SERVIZI

**EUROMEDICA** ha elaborato la propria Carta dei Servizi e si impegna a garantirne la divulgazione, affinché essa diventi per i propri Utenti un reale strumento partecipativo. La Carta dei Servizi, oltre a fornire informazioni dettagliate e puntuali sui Servizi offerti da EUROMEDICA e sulle modalità di accesso, consente all'Utente di valutare la qualità, oltre che la quantità, dei propri Servizi e di formulare proposte in merito, mediante la predisposizione di strumenti atti alla rilevazione di dati informativi. Tutto ciò al fine di consentire una continua verifica e quindi la possibilità di interventi mirati per la correzione di situazioni di disagio o disservizio che potranno manifestarsi - cioè il miglioramento del servizio - in generale tramite l'individuazione dei canali di comunicazione più corretti e le procedure più efficaci per rispondere nel modo più adeguato possibile alle varie esigenze sanitarie.

### PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali ai quali la presente Carta dei Servizi si ispira sono quelli di:

 Uguaglianza e Imparzialità - I Servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, condizioni di salute.



- Rispetto Ogni Cittadino Utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.
- Diritto di Scelta Il Cittadino Utente ha diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra i soggetti che erogano il Servizio.
- Partecipazione Il Cittadino Utente ha il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il Servizio.
- Efficacia ed Efficienza I Servizi e le prestazioni devono essere forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del Cittadino Utente, evitando dispendi che andrebbero a danno della collettività.
- Continuità L'erogazione delle prestazioni deve essere garantita con carattere di continuità e senza interruzioni.
   Qualora si renda necessario, per imprescindibili esigenze, sospendere temporaneamente alcuni Servizi, verranno adottate idonee misure volte ad alleviare i disagi dei cittadini.

Tutto questo contribuisce a porre l'Utente al centro dell'organizzazione socio-sanitaria, consentendogli una più



consapevole scelta del luogo di terapia e dello Specialista, nonché la possibilità di accedere, nei tempi più brevi possibili, a cure di assoluta qualità qualunque sia l'appartenenza sociale, ideologica, politica, economica o di età dell'interessato.

### "La salute è una condizione imprescindibile per ognuno".

Partendo da questa semplice ma fondamentale considerazione EUROMEDICA ha posto, anche mediante l'adozione della **Carta dei Servizi**, l'Utente al centro della propria organizzazione socio-sanitaria.

L'impegno primario di EUROMEDICA è quello di offrire ai propri Utenti un Servizio di qualità che sia efficiente, efficace e completo.

Attraverso la sua Struttura, fornisce Servizi nel campo della **Prevenzione**, della **Diagnostica** e della **Terapia**.

EUROMEDICA rende disponibile, infatti, una vasta gamma di competenze; il loro intervento coordinato consente un approccio "multidisciplinare" alle problematiche sanitarie.

L'attività della Struttura è caratterizzata dalle seguenti linee operative:

- riduzione e snellimento delle procedure amministrative e delle modalità di accesso alle Prestazioni sanitarie
- accesso facilitato alle informazioni relative alle Strutture



stesse, alle prestazioni ed ai Servizi erogati

 l'istituzione di sistemi di controllo e di continuo miglioramento della qualità.

La "Carta dei Servizi" è il miglioramento continuo dei Servizi offerti all'Utente, tramite una costante verifica della loro qualità attraverso gli strumenti da questa resi operativi.

EUROMEDICA è presente nel territorio dal 1994, presso la struttura operano circa 40 liberi professionisti.

La filosofia societaria è da sempre quella di porre una particolare attenzione alle necessità espresse quotidianamente dall'utenza e di impegnarsi per la loro realizzazione. Questo indirizzo ha reso necessaria l'organizzazione di una struttura dinamica, capace di programmare il cambiamento in tempi veloci. Per questo, al suo interno, sono operanti due gruppi di lavoro che si interessano a tempo pieno l'uno della gestione informatica e dell'automazione e l'altro della formazione interna del segreteria, personale di paramedici е L'aggiornamento tecnologico unitamente all'investimento nelle risorse umane sono la risposta principale che la direzione ha inteso dare alle aspettative dell'utenza. Le segnalazioni ed i suggerimenti stimolano guotidianamente la ricerca di soluzioni per il miglioramento, anche se non sempre è possibile aderire alle aspettative.



### Servizi generali

#### **ACCETTAZIONE**

L'Ufficio Accettazione si occupa della prenotazione e dell'accettazione degli Utenti che richiedono prestazioni specialistiche. Fornisce le informazioni riguardanti le prestazioni diagnostiche, gli orari di visita dei singoli Medici Specialisti, nonché le tariffe relative alle singole prestazioni sanitarie.

Più in particolare, questa Struttura garantisce all'Utente i seguenti Servizi:

- informazioni sui tempi di attesa delle prenotazioni e della consegna dei referti;
- prenotazioni anche telefoniche.

Al momento dell'accettazione viene richiesto:

- la tessera sanitaria,
- il **recapito telefonico** (facoltativo), per eventuali comunicazioni.

Ad accettazione effettuata viene consegnato all'Utente un documento contenente l'indicazione della prestazione da effettuare, il giorno e l'ora dell'appuntamento e la data per il ritiro del referto.

In caso di impossibilità a rispettare la prenotazione si prega



di comunicare la rinuncia all'Ufficio Accettazione in tempo utile.

Il **centralino telefonico** è in funzione durante tutto l'orario di apertura per informazioni e prenotazioni.

### SERVIZIO SEGNALAZIONE RECLAMI

Per tutelare gli Utenti da eventuali disservizi, è istituito un Servizio Segnalazioni Reclami, a cui si possono rivolgere gli Utenti, i Familiari e il Medico Curante. Il personale addetto all'Accettazione è a disposizione durante tutto l'orario di servizio per ricevere segnalazioni e reclami, verbali o per iscritto, che saranno comunicati alla Direzione Sanitaria e/o Amministrativa. Esse si attiveranno per risolvere le problematiche segnalate nel più breve tempo possibile e per fornire adeguate risposte esaustive entro 30 giorni o comunque entro i tempi previsti dalle vigenti disposizioni in materia. Viene garantito il più stretto riserbo sull'identità del proponente.



### **AMMINISTRAZIONE**

L'Ufficio Amministrazione si occupa dei Servizi amministrativi e contabili, inclusa la fatturazione delle prestazioni effettuate.

### SERVIZIO INFORMATICO E ARCHIVIAZIONE

La Struttura è dotata di un moderno sistema informatico. Il sistema garantisce la pianificazione e l'organizzazione del lavoro in ogni sezione, la stampa dei referti e di ogni tipo di statistica, la gestione amministrativa e contabile.

I dati relativi agli Utenti vengono conservati secondo le normative vigenti e in osservanza del vincolo del segreto professionale e del diritto alla privacy, secondo quanto previsto dal "Codice in materia di protezione dei dati personali" (D. Lgs. 30/06/03, n. 196). Ciascun Utente verrà informato sulle modalità di trattamento dei dati personali e ne rilascerà debita dichiarazione.



### Informazioni generali

### **PRENOTAZIONI**

- Le prenotazioni possono essere effettuate di persona o per telefono, tutti i giorni, negli orari di apertura.
- Le prestazioni vengono di norma erogate entro pochi giorni dalla prenotazione; per alcune di esse, data la numerosità delle richieste, è istituita una lista d'attesa.
   Tutti i casi urgenti vengono valutati singolarmente per offrire un servizio il più possibile tempestivo.

#### **CONSEGNA REFERTI**

- Il referto medico-specialistico viene consegnato nel minor tempo possibile e, salvo casi particolari, entro il giorno successivo alla prestazione; in caso di urgenza si applicherà la massima sollecitudine consentita dai tempi tecnici necessari.
- I referti, secondo le indicazioni del D.Lgs 196/2003 per la tutela della privacy, vengono consegnati in busta chiusa all'interessato. Essi possono essere ritirati anche da altra persona, se l'interessato autorizza la consegna firmando la delega posta in calce alla ricevuta.

I nostri Professionisti sono a disposizione del Medico Curante per illustrare e discutere i risultati degli esami.



### PRESTAZIONI E SERVIZI A PAGAMENTO

Tutte le prestazioni, visite ed esami, che vengono erogate da EUROMEDICA sono a pagamento

### **VISITE SPECIALISTICHE**

Agopuntura

Allergologia

Andrologia

Angiologia

Cardiologia

Chirurgia

Dermatologia

Dermoestetica

Diabetologia

Dietetica

Dietologia

Endocrinologia

Fisiatria

Fisioterapia

Flebologia



Foniatria

Gastroenterologia

Geriatria

Geriatria

Logopedia

Malattie dell'apparato respiratorio

Malattie nervose e mentali

Medicina del Lavoro

Medicina dello Sport con rilascio di certificazione sportiva

agonistica

Medicina Estetica

Medicina Interna

Medicina Legale e delle Assicurazioni

Nefrologia

Neurologia

Oculistica

Oncologia

Ortopedia e Traumatologia

Osteopatia

Ostetricia e Ginecologia

Otorinolaringoiatria

Pediatria

Pneumologia



Podologia,

Psichiatria

Psicologia

Psicoterapia

Reumatologia

Riabilitazione

Scienza dell'Alimentazione

Senologia

Terapia del Dolore

Urologia

Venereologia

### **PUNTO PRELIVI**

### **ESAMI DIAGNOSTICI**

M.O.C. Mineralometria Ossea Computerizzata ECOGRAFIE COLOR DOPPLER DIGITALI

ELETTROCARDIOGRAMMA

ELETTROMIOGRAFIA

**UROFLUSSOMETRIA** 

**HOLTER PRESSORIO** 

**HOLTER CARDIACO** 



### **DIAGNOSTICA STRUMENTALE**

La Diagnostica Strumentale di EUROMEDICA fornisce tutti quei Servizi erogati a supporto del Medico Curante, che mirano ad analizzare, tramite l'utilizzo di specifiche tecniche strumentali, le funzioni di singoli organi e/o apparati avvalendosi della competenza di qualificati Professionisti.

Per il loro carattere funzionale si avvalgono di strumentazione specifica a standard di qualità e sicurezza rigorosamente e periodicamente controllati.

Nell'esecuzione degli esami viene posta particolare attenzione al ridurre al massimo l'invasività, al comfort dell'Utente ed alle problematiche inerenti situazioni particolari (esami eseguiti su donne in gravidanza, persone non autosufficienti).

### Il Servizio di Diagnostica di EUROMEDICA è costituito da:

 due Postazioni Ecografiche, dotate di apparecchi color doppler digitali di ultima generazione forniti anche di sonde ad alta frequenza ed endocavitarie, dedicate allo studio ad alta definizione degli organi superficiali (tiroide, ghiandole salivari, mammella, etc.), della prostata, delle vescicole seminali e dell'apparato genitale maschile e femminile (eventualmente con tecnica transrettale ed endovaginale), anche con valutazioni funzionali e del



grado di vascolarizzazione. L'utilizzo di sonde ad alta frequenza permette, inoltre, lo screening ecografico nella lussazione dell'anca neonatale.

- Servizio di elettromiografia
- Servizio di elettrocardiogramma
- Servizio di spirometria
- Monitoraggio dinamico della pressione arteriosa nelle 24 ore (Holter Pressorio)
- Holter Cardiaco
- Uroflussometria
- M.O.C. Mineralometria Ossea Computerizzata
- PUNTO PRELIEVO SANGUE

### Consigli per l'esecuzione di alcune indagini

Per le indagini che lo richiedono, sarà cura del personale di Accettazione, al momento della prenotazione, informare l'Utente sulla prassi che dovrà seguire per un'opportuna preparazione da effettuare prima dell'esecuzione dell'esame. Quando necessario è prevista la consegna di appositi stampati inviati anche tramite fax.



### **MEDICINA DEL LAVORO**

Il Servizio Medicina del Lavoro di EUROMEDICA.

è coordinato dal Responsabile **Dott. Francesco Pierotti**.

Il servizio offerto, oltre alla garanzia del pieno rispetto della normativa vigente, permette di creare un sistema di prevenzione del contenzioso con gli organi di vigilanza e delle conseguenti sanzioni, di incrementare la produttività e l'efficienza della struttura aziendale, di consolidare l'immagine aziendale e, non ultimo, di migliorare i rapporti tra imprenditore e lavoratori.

La sezione di **Medicina del Lavoro** è in grado di soddisfare le complesse problematiche legislativo-sanitarie del settore, garantendo l'assoluta osservanza della legislazione vigente ed il controllo continuo della salute delle risorse umane impiegate; assicura inoltre un servizio efficiente in termini qualitativi in grado di non influire sui regolari cicli di produzione dell'azienda.

EUROMEDICA è attrezzata per gli accertamenti di Medicina del Lavoro (audiometria; spirometria, elettrocardiografia, visite specialistiche):

### **Proposte per le Aziende:**

- Consulenza medica competente
- Identificazione dei fattori di rischio per le diverse mansioni aziendali
- Gestione delle scadenze periodiche degli accertamenti



previsti dal protocollo sanitario dei dipendenti previsto dal Medico Competente

- Visite periodiche dei lavoratori a rischio
- Visite preventive e per cambio mansioni in 48 ore
- Gestione accurata e personalizzata di eventuali revisioni di idoneità, facendo uso degli approfondimenti specialistici necessari
- Assistenza nell'adempimento delle procedure medicolegali da ottemperare in caso di denunce di sospette malattie professionali
- Check-up personalizzati per categorie aziendali seguiti dal responsabile del servizio Prevenzione e Diagnostica Check-up
- Check-up per Assicurazioni
- Corsi di Primo Soccorso

Per ridurre al minimo eventuali riflessi negativi sul ciclo produttivo, il Dott. Francesco Pierotti offre la possibilità di eseguire direttamente in Azienda le visite mediche e gli esami. Se necessario mette a disposizione una unità mobile polispecialistica, vero e proprio ambulatorio perfettamente attrezzato per l'esecuzione delle indagini diagnostiche.



### **PUNTO PRELIEVI**

dal LUNEDI al SABATO dalle ore 7.30 alle ore 9.30

# PRELIEVO SANGUE TAMPONE TONSILLARE TEST RAPIDO TAMPONE TONSILLARE DA LABORATORIO ESAME URINE TEST DIAGNOSI PRENATALE

Prenotazione on line Servizio anche senza prenotazione Refertazione scaricabile on line

Laboratorio Analisi: CRABioN srl - Perugia



### effettua

(HOLTER PRESSORIO)

con refertazione immediata

test non invasivo e indolore
che permette il monitoraggio dinamico
della pressione arteriosa nelle 24 ore

Il servizio viene garantito con minimi tempi di attesa



### effettua

### HOLTER CARDIACO con refertazione immediata

test non invasivo e indolore
che permette di registrare 24 ore su 24
l'attività elettrica del cuore

Il servizio viene garantito con minimi tempi di attesa



### effettua

### **ESAME UROFLUSSOMETRICO**

Test semplice, rapido, non invasivo, che permette di valutare la qualità del getto urinario.

E' un esame indicato in presenza di:

- difficoltà ad urinare e a svuotare completamente la vescica
- o getto urinario debole ed irregolare
- o perdite urinarie
- gocciolamento post minzionale
- o ipertrofia prostatica
- infezioni alle vie urinarie sia nell'uomo che nella donna
- valutazione dei risultati di un trattamento farmacologico o chirurgico

Il servizio viene garantito con minimi tempi di attesa



### effettua

M.O.C.

### **Mineralometria Ossea Computerizzata**

con refertazione immediata

Il servizio viene garantito con minimi tempi di attesa

#### Cosa è

La Mineralometria Ossea Computerizzata o MOC è un esame che permette di studiare la densità delle ossa.

### A che serve

Consente di valutare la quantità di calcio in esse presente, riscontrandone l'eventuale fragilità, segno tipico dell'osteoporosi. Per le donne in menopausa serve a prevenire fratture.



### Come si esegue

Del tutto indolore, la MOC include oggi diverse tecniche che

si sono succedute e perfezionate nel tempo e che sfruttano tutte lo stesso principio: una sorgente che emette minime radiazioni con un fascio di fotoni (particelle luminose) che perdono energia quando attraversano i tessuti. Tale raggio perde tanta più energia quando più è densa la massa dell'osso che si trova a dover attraversare. La MOC può essere effettuata in due diverse parti del corpo: a livello della colonna vertebrale, soprattutto nella parte lombare, cioè in quella più bassa della schiena; nel femore a livello dell'anca.

### Cosa devo sapere

È un esame assolutamente indolore; previene dolori articolari e fratture, non richiede preparazione.



### M.O.C.

### **Mineralometria Ossea Computerizzata**

#### PER LA PREVENZIONE DELL'OSTEOPOROSI

Cos'è l'osteoporosi: È una patologia che colpisce lo scheletro. Con l'avanzare dell'età le ossa si consumano, diventano più fragili e quindi molto più esposte al rischio di fratture, anche in seguito a lievi traumi. Le zone più colpite sono l'anca, il polso e la colonna vertebrale. Il rischio di nuove fratture aumenta significativamente dopo la prima frattura: 1 donna su 5 va incontro ad un nuovo evento fratturativo dopo solo un anno.

#### I PRINCIPALI FATTORI DI RISCHIO

Oltre alla menopausa e all'età avanzata, che sono le condizioni più spesso associate all'osteoporosi, esiste una serie di fattori che accrescono la possibilità di perdita di massa ossea.

- Alimentazione povera di calcio e vitamina D
- Assenza di attività fisica
- Terapia con cortisone
- Familiarità per osteoporosi
- Breve periodo fertile nella donna
   (prime mestruazioni tardive e menopausa precoce)
- Eccessiva magrezza
- Scarsa esposizione al sole
- Presenza di fratture pregresse



#### COSA FARE PER SCONFIGGERE L'OSTEOPOROSI

### "La prevenzione è un dovere verso se stessi"

Attraverso un semplice ed innocuo esame oggi è possibile prevenire, individuare e monitorare l'osteoporosi.

Presso EUROMEDICA è possibile prenotare:

- un'indagine sulla patologia osteoporotica attraverso un esame della Mineralizzazione Ossea Computerizzata ad Ultrasuoni (MOC);
- una consulenza per valutare il grado di osteoporosi;
- l'esame morfometrico della radiografia della colonna vertebrale.



### **MEDICINA DELLO SPORT**

### VISITE DI IDONEITÀ ALLO SPORT AGONISTICO e NON AGONISTICO

### CON RILASCIO DI CERTIFICAZIONE

Esame delle urine, spirometria, misure antropometriche, controllo del visus, Ecg a riposo, test da sforzo con Ecg e IRI, refertazione tracciati, visita clinica, conclusione e rilascio del certificato di idoneità.

Gli atleti che debbono ottenere il **CERTIFICATO DI IDONEITÀ AGONISTICA** sono coloro che praticano attività sportive qualificate AGONISTICHE dalle Federazioni sportive nazionali, dal CONI e dagli Enti di propaganda sportiva riconosciuti (A.C.L.I., U.I.S.P. ecc.).

Quelli per cui è sufficiente il **CERTIFICATO DI IDONEITÀ SPORTIVA NON AGONISTICA** (BUONA SALUTE) sono i praticanti attività sportive qualificate NON AGONISTICHE dalle Federazioni sportive nazionali, dal CONI e dagli Enti di propaganda sportiva riconosciuti.

Il rilascio della certificazione di idoneità alla pratica sportiva agonista è demandato ESCLUSIVAMENTE al medico specialista in Medicina dello Sport.



#### **EUROMEDICA**

ha sviluppato un programma di miglioramento continuo e mirato della qualità dei Servizi per consentire nel quadro legislativo, normativo, ambientale e nel rispetto dell'etica professionale, di identificare e raggiungere una serie di obiettivi specifici, quali:

### la soddisfazione delle esigenze degli Utenti:

a questo proposito viene posta particolare attenzione alla riduzione dei tempi di attesa, a fornire un servizio attivo, la PREVENZIONE, con tariffe più basse solo per alcuni giorni e solo per alcuni mesi dell'anno, al continuo aggiornamento delle tecnologie, alla completezza e adeguatezza delle informazioni agli Utenti, alle modalità di assistenza degli Utenti;

### potenziamento dell'efficienza della Struttura:

attraverso il monitoraggio delle proposte di miglioramento, in particolare di quelle suggerite dagli Utenti, l'individuazione e trattamento di eventuali criticità della Struttura, l'aggiornamento in funzione di modifiche alla legislazione vigente;

la valorizzazione delle risorse e la motivazione del proprio personale: attraverso specifici programmi di formazione e di aggiornamento.



"dinamico" vale a dire costantemente teso al miglioramento di tutte le attività che sono direttamente o indirettamente connesse con la qualità del servizio/prodotto, in modo da assicurarne costantemente il rispetto degli standard qualitativi. A tale scopo EUROMEDICA, ha individuato specifici indicatori di Qualità, volti a monitorare tutti gli altri aspetti dei Servizi erogati, percepibili dall'Utente. Essi riguardano infatti:

- Fruibilità delle prestazioni della Struttura: tempi della prenotazione
- Modalità di erogazione delle prestazioni: puntualità, chiarezza e completezza delle informazioni
- Adeguatezza all'attesa dell'Utente: soddisfazione del soggetto tramite questionari.



**EUROMEDICA** ha, quindi, assunto una serie di **impegni concreti** che riguardano principalmente:

### La prevenzione dell'insorgenza di Non Conformità di servizi/prodotti erogati, mediante:

- il controllo delle professionalità esistenti
- il controllo dell'effettuazione delle attività
- il controllo del servizio dei fornitori attraverso il loro continuo monitoraggio
- il controllo dello stato di funzionamento degli strumenti utilizzati
- reintroduzione dei cartellini di riconoscimento per tutto il personale

### Correzione e miglioramento del Sistema Qualità, mediante:

- il trattamento delle non conformità registrate
- l'applicazione delle azioni correttive e preventive
- l'analisi dei risultati delle verifiche interne.

### Dimostrazione del raggiungimento degli obiettivi di qualità, mediante:

- l'elaborazione e l'analisi dei documenti di registrazione delle attività effettuate
- mantenimento di un sistema di verifiche interne della qualità.



#### STRUMENTI OPERATIVI PREDISPOSTI

• Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli Utenti

### QUALIFICAZIONE E POTENZIAMENTO DEL SERVIZIO ACCETTAZIONE

tramite l'adozione delle seguenti misure:

• Formazione ed aggiornamento continuo del personale di accettazione

#### PROGRAMMI FUTURI

- Si proseguirà l'attività già illustrata e si adotteranno misure idonee per la riduzione dei tempi di attesa delle prestazioni specialistiche.
- Si provvederà a mantenere aggiornate le informazioni contenute nella Carta dei Servizi.



Via dell'Arboreto 64/d - 06024 Gubbio (PG)
Tel. +39 075 9221378 - Fax +39 075 9223436
info@euromedica.info
www.euromedica.info

ORARI DI APERTURA

dal lunedì al venerdì: 07.30-13.00 • 15.00-19.30

Sabato: 07.30-13.00

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 35, comma 1, del D.P.R. 633/72, così come modificato dall'art 2 del D.P.R. 5 ottobre 2001, n.404 si indica il numero della Partita IVA: 02042830543

Carta dei Servizi aggiornata al 03/06/2014

Carta dei Servizi aggiornata al 03/06/2014