

Gentile Signora/ Signore,

il documento che Lei sta leggendo è la nostra Carta dei Servizi.

Si tratta di un documento importante che Le permette di conoscere la nostra struttura, le prestazioni che forniamo, gli obiettivi e gli strumenti di controllo che ci siamo prefissi per erogare un servizio sanitario di qualità.

Si tratta, quindi, di uno strumento a tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi.

L'obiettivo che questo documento si pone è duplice: illustrare dettagliatamente i servizi che il Poliambulatorio offre all'utente per metterlo in condizioni di scegliere la prestazione a lui più necessaria e testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, obiettivo per raggiungere il quale ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

A disposizione per ogni chiarimento.

La Direzione

### Sezione I

Presentazione e principi fondamentali.

### Sezione II

Informazioni su attività e servizi.

### Sezione III

Standard di qualità, impegni e programmi.

### Sezione IV

Tutela e partecipazione.

Allegato 1

Modulo aggiornato Elenco dei medici.

## SEZIONE PRIMA

### MISSION

Il **POLIAMBULATORIO SANDRIGOMEDICA** ha come obiettivo quello di porre al centro della propria attività l'esigenza del paziente, il suo stato di salute, con attenzione alla persona e con competenza professionale, nel pieno rispetto della privacy al fine di soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura impiegando un'equipe sanitaria attenta all'analisi dei risultati e al miglioramento della qualità, attraverso l'applicazione condivisa di principi scientifici ed etici.

### VISION

Il **POLIAMBULATORIO SANDRIGOMEDICA** intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni

### OBIETTIVI

Gli obiettivi del **POLIAMBULATORIO SANDRIGOMEDICA** sono i seguenti:

- \* Garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate.
- \* Soddisfare le esigenze dell'utenza ritenendo la tipologia e il volume delle prestazioni richieste. La corretta risposta gestionale al continuo modificarsi della domanda pone il Poliambulatorio in funzione integrativa e complementare al sistema sanitario pubblico. A tal fine verranno costantemente monitorati e adeguati i fattori produttivi in termini di risorse umane e tecnologiche.
- \* Garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:
  - la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;
  - tempi di attesa e procedure di prenotazione certi 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 e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
- professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e disponibilità a fornire informazioni;
- il rispetto della privacy.

\* Raggiungimento e mantenimento dello standard di prodotto consono alle più moderne ed aggiornate linee guida scientifiche con l'adozione costante delle metodiche per il perseguimento del miglioramento continuo di qualità'.

#### PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il **POLIAMBULATORIO SANDRIGOMEDICA** è situato al piano terra senza alcuna barriera architettonica. È dotato di n° 2 ambulatori, un ufficio, un'accettazione dotata di 1 postazione di accettazione presso l'entrata, una sala di attesa e servizi predisposti anche per disabili.

L'area è servita da ampi parcheggi nelle immediate vicinanze con post auto riservati ai disabili.

Il **POLIAMBULATORIO SANDRIGOMEDICA** si avvale di personale medico e paramedico altamente specializzato, con esperienza pluriennale, di attrezzature moderne ed efficaci, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati, così da soddisfare pienamente la qualità necessaria per una corretta diagnosi e terapia.

#### COME ARRIVARE AL POLIAMBULATORIO

Il **POLIAMBULATORIO SANDRIGOMEDICA** è situato in Piazza Santi Filippo e Giacomo 16 a Sandrigo (VI).

## SEZIONE SECONDA

### ATTIVITÀ SANITARIE EROGATE

Il **POLIAMBULATORIO SANDRIGOMEDICA** eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

#### Specialità ambulatoriali

- Medicina Interna
- Oculistica
- Chirurgia Vascolare
- Endocrinologia
- Recupero e Riabilitazione
- Cardiologia
- Dermatologia
- Ortopedia
- Otorinolaringoiatria
- Urologia
- Chirurgia Generale
- Chirurgia Pediatrica
- Ostetricia e Ginecologia
- Allergologia
- Chirurgia Plastica
- Geriatria
- Neurologia
- Radiologia
- Reumatologia

#### Ambulatorio Chirurgico



Ambulatorio di Medicina dello Sport di 1° Livello

Attività di Medicina Estetica e Nutrizionistica

Elenco delle prestazioni:

- Visita Cardiologica con esecuzione di elettrocardiogramma a riposo e da sforzo ecocardiogramma
- Visita Dermatologica con laserterapia, mappatura nevi e medicina estetica
- Visita Ortopedica con iniezioni intraarticolari
- Visita Otorinolaringoiatrica con esame audiometrico, irrigazioni dell'orecchio
- Visita chirurgica con esecuzione di piccoli interventi di chirurgia ambulatoriale
- Visita chirurgia plastica con iniezioni intradermiche di fillers e botulino e piccoli interventi sui tegumenti della testa e collo
- Visita dermatologica con mappatura nevi e laserterapia lesioni cutanee
- Visita urologica
- Visita geriatrica con somministrazione tests per il decadimento mentale
- Dietologia con valutazione stato nutrizionale e predisposizione diete personalizzate
- Visita reumatologica

#### ORARI DI APERTURA

Il **POLIAMBULATORIO SANDRIGOMEDICA** è aperto dal lunedì al venerdì dalle 08,30 alle 19.00.

Il Servizio Accettazione è aperto per informazioni e prenotazioni dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 19.00.

Tel. 0444.1455707

[www.sandrigomedica.it](http://www.sandrigomedica.it) – [info@sandrigomedica.it](mailto:info@sandrigomedica.it)

#### ORGANIZZAZIONE

Direttore Sanitario: Dott. Vanzetto Edoardo, Medico Chirurgo Specialista in Chirurgia Pediatrica, Chirurgia d'Urgenza e Pronto Soccorso, Igiene e Medicina Preventiva

#### MODALITÀ DI PRENOTAZIONE ED EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata dalle ore 8.30 alle ore 19.00 presso il Servizio Accettazione del Poliambulatorio oppure per via telefonica o per via mail.

Il Paziente deve presentarsi all'accettazione all'orario indicato per fruire della prestazione ed espletare la registrazione amministrativa necessaria.

Il paziente è tenuto ad avvertire il personale di accettazione in caso di ritardo sull'orario concordato al fine di verificare la possibilità di un posticipo della prestazione. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso. La disdetta dell'appuntamento può essere effettuata telefonicamente o tramite mail durante gli orari di segreteria.

Al momento dell'accesso il paziente dovrà presentarsi in segreteria per l'identificazione e conferma dei dati già inseriti nel sistema informatico. Il paziente verrà poi indirizzato all'ambulatorio ove la prestazione sanitaria verrà effettuata. Al termine della stessa la prestazione potrà essere pagata in segreteria in contanti, con bancomat e carte di credito con successiva emissione di fattura.

I referti delle visite e delle prestazioni strumentali, stilati dal medico specialista, verranno inseriti in una apposita cartella informatica e, una volta stampati, consegnati al paziente in adeguato raccoglitore dalla segreteria.

#### ACCOGLIENZA E COMPETENZE DEL PERSONALE

Il personale del Poliambulatorio annovera medici specialisti, infermieri professionali ed addetti al servizio di accettazione/segreteria.

Il personale medico specialista effettua le visite e gli esami di diagnostica strumentale.

Il Direttore Sanitario, Dott. Vanzetto Edoardo, sovrintende e coordina l'operato di tutti i medici ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario.

Il personale infermieristico collabora con i medici specialisti ed effettua i prelievi ematici.

Il personale di segreteria svolge attività di informazione, accettazione, prenotazione, emissione fatture e loro riscossione secondo le direttive del direttore sanitario e del direttore amministrativo.



## SEZIONE TERZA

<b>OBBIETTIVI</b>	<b>STANDARD E INDICATORI DI QUALITÀ</b>
<u>Identificabilità degli operatori</u>	Tutto il personale è fornito di cartellino identificativo apposto sulle divise e sui camici
<u>Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura</u>	Il personale addetto al servizio di accoglienza è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Centro offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni
<u>Rispettare la dignità e la privacy del paziente</u>	I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio informatico del Centro e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. Gli ambulatori, al momento dell'erogazione della prestazione, vengono tenuti costantemente chiusi. I servizi igienici sono predisposti per i disabili.
<u>Garantire professionalità</u>	Il Centro si avvale solo della collaborazione di personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge. Il personale medico e paramedico viene istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida validate. Il Centro si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati. Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni. La performance degli specialisti viene periodicamente valutata con audit clinici della Direzione Sanitaria.
<u>Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate</u>	delle apparecchiature proprie con il supporto di tecnici qualificati. La Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa si aggiornano continuamente sulle nuove tecnologie che il
<u>Recepire le esigenze del paziente</u>	Il Centro è dotato di un punto segnalazioni e reclami in cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva.
<u>Mantenimento del sistema gestione qualità finalizzato al miglioramento continuo</u>	Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato. Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e dei dipendenti e degli obiettivi di miglioramento. Il personale partecipa al processo di miglioramento attraverso il confronto e l'analisi dei risultati per la ridefinizione degli obiettivi condivisi.





## SEZIONE QUARTA

### RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Il Centro si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili, adeguandosi al Regolamento Europeo 2016/679 e al Codice in materia di protezione dei dati personali n.196/2003 come modificato dal D.Lgs n.101/2018.

### SEGNALAZIONI E RECLAMI

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione, tramite il punto segnalazioni e reclami che si trova presso l'accettazione.

La Direzione dopo avere fatto le adeguate indagini provvede a rispondere tempestivamente e comunque entro 7 giorni dal ricevimento della segnalazione.

Il Modulo Segnalazioni e Reclami è allegato alla presenta Carta dei Servizi.

### INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Con frequenza semestrale la Direzione analizza le risposte ai questionari rese dagli utenti e provvede alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.

Il questionario sulla soddisfazione del paziente è allegato alla presenta Carta dei Servizi: una volta compilato deve essere inserito nell'apposito contenitore situato presso l'accettazione.