

CARTA DEI SERVIZI

Revisione Del 07/07/2023

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

È come un *“contratto scritto”*, perché contiene gli impegni che il poliambulatorio Am Medica S.R.L. assume nei confronti dell'Utente per l'erogazione delle prestazioni e per il loro miglioramento quantitativo e qualitativo, nel rispetto dei principi fondamentali posti a tutela del Cittadino.

È un documento dinamico, in quanto descrive una realtà in rapido movimento ed è, dunque, soggetta a periodici aggiornamenti, miglioramenti, integrazioni e verifiche ogni 3 anni o in caso di sostanziali cambiamenti. Essa vuole essere una fotografia realistica della struttura e intende fornire quindi ai cittadini un'informazione *“trasparente”*.

La Carta dei servizi è un documento in cui sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione.

La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti.

Si ispira agli articoli 3, 32 della Costituzione Italiana e DPCM del 1995, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

Il poliambulatorio Am Medica S.R.L. si avvale della Carta dei Servizi come strumento di comunicazione per far conoscere all'interno ed all'esterno della propria organizzazione, i valori, la strategia dell'Azienda e per aiutare le persone ad orientarsi all'interno della struttura sanitaria.

POLITICA PER LA QUALITA'

La missione sanitaria del poliambulatorio Am Medica S.R.L. è ***“offrire alla comunità una vasta gamma di servizi di assistenza specialistica ambulatoriale di prevenzione, diagnosi, terapia e monitoraggio clinico a condizioni economiche accessibili, garantendo la globale presa in carico del Paziente per l'intero iter terapeutico e il miglioramento continuo degli standard qualitativi delle prestazioni, delle pratiche cliniche e delle tecnologie, in un'ottica di eccellenza e di piena soddisfazione dei bisogni e delle aspettative dei propri Utenti e collaboratori”***.

L'obiettivo primario della struttura è la Cura degli Assistiti, intesa come prevenzione, salvaguardia e recupero funzionale della salute, attraverso l'erogazione di prestazioni ad alta specializzazione e con un impegno continuo a:

- garantire professionalità e tecnologie all'avanguardia e in costante aggiornamento
- ridurre al minimo le attese e le formalità necessarie per l'accesso ai servizi
- rispettare la dignità dell'Assistito in tutti i momenti del vivere quotidiano, favorendo l'umanizzazione dei rapporti, la tutela della riservatezza e il superamento di ogni barriera
- informare correttamente e chiaramente l'interessato e il suo Medico curante su tutto quanto concerne lo stato di salute e l'eventuale progetto terapeutico
- promuovere il comfort e l'accoglienza.

CARTA DEI SERVIZI

Revisione Del 07/07/2023

PRESTAZIONI EROGATE:

CARDIOLOGIA

- Visita specialistica cardiologica
- Elettrocardiogramma

CHIRURGIA VASCOLARE-ANGIOLOGICA

- Visita specialistica vascolare-angiologica
- Ecocolordoppler (arti inferiori e superiori)
- Sclerosanti

ENDOCRINOLOGIA

- Visita specialistica endocrinologica
- Ecografia specialistica

ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

- Visita specialistica di ortopedia e traumatologia
- Visita specialistica di ortopedia e traumatologia di controllo
- Infiltrazioni articolari

OSTETRIA E GINECOLOGIA

- Visita specialistica ginecologica
- Ecografie ginecologiche
- Colposcopie
- Biopsie
- Isteroscopie diagnostiche/operative
- Piccola chirurgia (dct/asportazione fibromi/conizzazioni)
- Terapie estetiche vulvovaginali (biorivitalizzazioni iniettive)
- Consulenze infertilità
- Inserimento e rimozione IUD

UROLOGIA

- 1° visita urologica
- Visita specialistica urologica
- Visita specialistica urologica di controllo
- Attività diagnostica invasiva
- Ecografia apparato urogenitale
- Studio urodinamico non invasivo e invasivo
- Cateterismi vescicale
- Ecografie urologhe
- Interventi chirurghi ambulatoriali e in regime di day hospital (cristoscopie, biopsie, circoncisioni, frenuloplastiche)
- Iniezioni endocavernose di farmaci
- Endoscopia urologica ambulatoriale
- Biopsie prostatiche
- Ecografia urologica
- Uretrocistoscopia flessibile e rigida
- Agobiopsia prostatica standard e fusion, frenuloplastica
- Asportazione/correzione varicocele

CARTA DEI SERVIZI

Revisione Del 07/07/2023

- Trattamento penieno
- Installazione endovesicali
- Acido ialuronico
- Meatoplastiche
- Calibrazione uretrali
- Rimozione stent uretrali
- Trattamento e correzione idrocele
- Cisti scrotali
- Epididimarie
- Funicolari

DERMOSIFILOPATIA

- Visita specialistica dermatologica
- Visita venereologica
- Visita specialistica dermatologica di controllo
- Mappatura nevi
- Asportazione di nevi, tumori epiteliali, cisti, lipomi e onicectomie totali e parziali

RADIOLOGIA DIAGNOSTICA (SOLO ECOGRAFIE)

- Ecografie: collo, addome (completo, superiore, inferiore), spalla, gomito, polso, ginocchio, caviglia, piede, tessuti molli, scrotale, ascellare e mammaria bilaterale
- Lettura esami RX, TAC, RM e mammografie

ANESTESIA E RIANIMAZIONE

- Assistenza sul letto operatorio per attività chirurgica

PSICOLOGIA

- Primo colloquio anamnestico individuale e/o di coppia
- Colloqui di supporto psicologico individuali e/o di coppia
- Sedute di psicoterapia cognitivo-comportamentale
- Somministrazione di test psicodiagnostici

FISIOTERAPIA

- Fisiokinesiterapia
- Terapia manuale

CHIRURGIA GENERALE (ENDOCHIRURGIA E ENDOCRINOLOGIA CHIRURGICA)

- Agoaspirato della tiroide
- Visita specialistica di chirurgia generale

CHIRURGIA AMBULATORIALE IN SALA CHIRURGICA

In allegato alla carta servizi l'elenco dettagliato degli interventi che vengono eseguiti. (all. 01)

PRENOTAZIONI

Il primo contatto avviene fissando un appuntamento telefonico o presso la Segreteria del poliambulatorio Am Medica S.R.L. secondo le seguenti regole:

- ✓ Le prestazioni erogabili presso la struttura sono specificate nell'elenco delle prestazioni presente in carta dei servizi
- ✓ L'utente può accedere alle prestazioni esclusivamente previo appuntamento telefonico o diretto.
- ✓ Le prenotazioni possono essere effettuate presso la Segreteria.
- ✓ Le visite e le terapie vengono effettuate nei giorni ed orari indicati nel documento "Carta dei servizi", in versione brochure a disposizione degli Utenti in sala d'attesa, o comunicati per telefono.

CARTA DEI SERVIZI

Revisione Del 07/07/2023

- ✓ Le prenotazioni vengono assegnate rispettando l'ordine di arrivo delle richieste stesse e dell'urgenza del caso.
- ✓ Le urgenze verranno espletate nel minor tempo possibile dal loro accoglimento in struttura.
- ✓ E i tempi di attesa per l'accesso alle prestazioni non è mai superiore ai 4 giorni lavorativi, fatto salvo cause di forza maggiore.
- ✓ Al momento del primo contatto viene rilasciato un promemoria degli appuntamenti.
- ✓ Il Paziente è tenuto ad avvertire in caso 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. La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente ai numeri della struttura durante gli orari di segreteria.
- ✓ A ogni Paziente viene richiesta, al momento della prima visita/cura, la compilazione di una Scheda dati personali e il Consenso al trattamento dei dati personali e sensibili, in base al GDPR 2016/679
- ✓ Ogni Paziente può richiedere ulteriori informazioni riguardanti la struttura, esprimere giudizi attraverso l'apposito modulo "Indagine sulla soddisfazione degli utenti" o presentare eventuali richieste di chiarimento, contestazioni o reclami presso la Segreteria.
- ✓ La cartella clinica e il registro chirurgico sono cartacei, si conserverà il tutto in un archivio chiuso a chiave a cui possono accedere solo gli addetti. È possibile richiedere copia della cartella clinica e del registro chirurgico, che sarà consegnata con la dicitura "copia conforme", entro un massimo di 7 giorni dalla richiesta.
- ✓ La struttura effettua prelievi biotipici.

ORARI DI APERTURA: (Segreteria)

Giorno	Dalle	Alle	Dalle	Alle
Lunedì	08.30	12.30	14.30	19.30
Martedì	08.30	12.30	14.30	19.30
Mercoledì	08.30	12.30	14.30	19.30
Giovedì	08.30	12.30	14.30	19.30
Venerdì	08.30	13.00	-	-

ACCETTAZIONE

Al primo appuntamento è necessario presentarsi con la tessera sanitaria, ed eventuali esami eseguiti.

PAGAMENTO

Presso la struttura le modalità di pagamento sono le seguenti:

- Bancomat
- Assegno
- Carta di credito
- Contanti

RECLAMI

Il paziente può presentare reclami, segnalazioni e/o suggerimenti verbalmente, di persona, rivolgendosi alla Segreteria oppure in forma scritta, anche anonima, mediante il MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI, SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO, SUGGERIMENTI disponibile presso la sala di attesa.

Le segnalazioni e i reclami vengono periodicamente verificati dal Responsabile della Gestione Qualità che si impegna a fornire in merito alle segnalazioni una risposta tempestiva.

CARTA DEI SERVIZI

Revisione Del 07/07/2023

ORGANIZZAZIONE

Legale Rappresentante:	Sig.ra Milena Tuoto
Direttore Sanitario:	Dr. Marco Bergo
Reclami:	Sig.ra Silvia Farina
Amministrazione, Informazioni:	Sig.ra Silvia Farina

RECAPITI

POLIAMBULATORIO AM MEDICA S.R.L.

Via Campagnari n°49 36056 Tezze sul Brenta (VI)

Cel. 3334347394

E-mail: ammedica22@gmail.com

Organigramma e Funzionigramma

Sig.ra Milena Tuoto – Legale Rappresentante

Resp. Dei piani di miglioramento delle attività e della relativa verifica

- In appropriatezza
- Efficacia
- Sicurezza
- Equità
- Efficienza

Resp. Del percorso organizzativo delle prestazioni relative agli appuntamenti

Resp. Qualità dati

Resp. Della gestione amministrativa dei pazienti

Resp. Raccolta e risoluzione dei reclami e del sistema di Incident Reporting

Resp. Impianto elettrico e idraulico, degli estintori, dello smaltimento dei rifiuti, delle manutenzioni generali

Resp. Aggiornamento periodico della documentazione

Resp. Della valutazione delle prestazioni e dei servizi

Resp. GDPR 2016/679

RSPP

Dr. Marco Bergo – Direttore Sanitario

- ✚ Medico chirurgo iscritto all'albo provinciale dei medici chirurghi e degli odontoiatri
Esegue prestazioni di direzione sanitaria

Addetto alla sanificazione e alla sterilizzazione

Resp. Dell'addestramento per l'inserimento di nuovi apparecchi elettromedicali

Resp. Sanificazione e sterilizzazione e all'esecuzione dei test di controllo di efficacia ed efficienza

Resp. gestione emergenze cliniche

Resp. comunicazione eventi avversi

Resp. Archiviazione documentazione sanitaria

Resp. Degli obiettivi di attività con cadenza annuale

Resp. Dei processi clinico-assistenziali/organizzativi gestiti e delle Istruzioni Operative

Resp. Controllo scadenza materiali, farmaci e presidi.

Resp. Delle apparecchiature elettromedicali

CARTA DEI SERVIZI

Revisione Del 07/07/2023

Resp. Dell'elaborazione degli obiettivi di qualità raggiunti
Resp. Delle apparecchiature elettromedicali e delle relative manutenzioni ordinarie e straordinarie
Resp. Della formazione del personale
Resp. Formazione del personale e della stesura del piano di formazione annuale
Resp. Rischio Clinico
Resp. Rischio Ambientale

Dr. Flavio Mistrorigo

- ✚ Medico chirurgo specializzato in cardiologia con master in patologia cardiovascolare
Esegue prestazioni di cardiologia

Dr.ssa Isabella Minotto

- ✚ Medico chirurgo iscritta agli elenchi speciali di omeopatia e omeopatia
Esegue prestazioni di chirurgia vascolare-angiologia

Dr. Cristoforo Lo Giudice

- ✚ Medico chirurgo specializzato in endocrinologia e andrologia
Esegue prestazioni di endocrinologia

Dr. Roberto Galati

- ✚ Medico chirurgo specializzato in ortopedia e traumatologia
Esegue prestazioni di ortopedia e traumatologia

Dr.ssa Silvia Venanzi

- ✚ Medico chirurgo specializzata in ostetricia e ginecologia
Esegue prestazioni di ostetricia e ginecologia

Dr. Antonio Celia

- ✚ Medico chirurgo specializzato in urologia
Esegue prestazioni di urologia

Dr. Tommaso Silvestri

- ✚ Medico chirurgo specializzato in urologia
Esegue prestazioni di urologia

Dr. Bernardino De Concilio

- ✚ Medico chirurgo specializzato in urologia
Esegue prestazioni di urologia

Dr. Pasquale Silvestre

- ✚ Medico chirurgo specializzato in urologia
Esegue prestazioni di urologia

Dr.ssa Alessandra Trento

- ✚ Medico chirurgo specializzata in dermatologia e venereologia
Esegue prestazioni di dermosifilopatia

CARTA DEI SERVIZI

Revisione Del 07/07/2023

Dr. Giulio Mayer

- ✚ Medico chirurgo specializzato in chirurgia generale
Esegue prestazioni di chirurgia generale

Dr. Ermanno Tonioli

- ✚ Medico chirurgo specializzato in radiodiagnostica
Esegue prestazioni di radiologia diagnostica (solo ecografia)

Dr. Francesco Cipriano

- ✚ Medico chirurgo specializzato in anestesia e rianimazione
Esegue prestazioni di anestesia e rianimazione

Dr. Fabio Zerbo

- ✚ Medico chirurgo specializzato in radiodiagnostica ed iscritto agli elenchi speciali "titolo formazione medicina generale"
Esegue prestazioni di radiologia diagnostica (solo ecografia)

Dott.ssa Marta Toffolon

- ✚ Iscritta all'ordine degli psicologi del veneto
Esegue prestazioni di psicologia

Dott. Iacopo Lorenzo Faudella

- ✚ Iscritto all'albo interprovinciale dei fisioterapisti
Esegue prestazioni di fisioterapia

Sig.ra Silvia Farina

- ✚ SGR
RLS