

CARTA DEI SERVIZI

Revisione 06 Del 28/01/2026

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 06 Del 28/01/2026

PRESTAZIONI EROGATE:

CARDIOLOGIA

- Visita specialistica cardiologica
- Elettrocardiogramma
- Test da sforzo
- Visita aritmologico
- ECG di Holter
- Holter pressorio

CHIRURGIA VASCOLARE-ANGIOLOGICA

- Visita specialistica vascolare-angiologica
- Ecocolordoppler (arti inferiori e superiori)
- Sclerosanti
- Visita flebologica
- Visita vulnologica
- Medicazioni avanzate
- Gambaletti all'ossido di zinco

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
- Onde d'urto

OSTETRICIA E GINECOLOGIA

- Visita specialistica ginecologica
- Visita specialistica ostetrica
- Ecografie ginecologiche e ostetriche
- Colposcopie
- Biopsie
- Vulvoscopie con 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

CARTA DEI SERVIZI

Revisione 06 Del 28/01/2026

- Interventi chirurgici ambulatoriali e in regime di day hospital (cristoscopia, 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
- Trattamento penieno
- Installazione endovesicali
- Acido ialuronico
- Meatoplastiche
- Calibrazione uretrali
- Rimozione stent uretrali
- Trattamento e correzione idrocele
- Cisti scrotali
- Epididimarie
- Funicolari
- Onde D'urto

DERMOSIFILOPATIA

- Visita specialistica dermatologica adulti ed età pediatrica
- Crioterapia
- Diatermocoagulazione
- Visita di dermatologia estetica
- Visita venereologica
- Visita specialistica dermatologica di controllo
- Mappatura nevi
- Asportazione di nevi, tumori epiteli, 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 (TERAPIA ANTALGICA)

- Assistenza sul letto operatorio per attività chirurgica
- Sedazione per interventi
- Agopuntura
- Mesoterapia
- Blocchi paravertebrali
- Infiltrazioni
- Peridurali

PSICOLOGIA

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

CARTA DEI SERVIZI

Revisione 06 Del 28/01/2026

INFERMIERISTICA

- Supporto medico

FISIOTERAPIA

- Fisiokinesiterapia
- Terapia manuale
- Riabilitazione del pavimento pelvico
- Radiofrequenza
- Onde d'urto (SWT)
- Sedia a campi elettromagnetici

CHIRURGIA GENERALE (ENDOCHIRURGIA E ENDOCRINOLOGIA CHIRURGICA)

- Agoaspirato della tiroide
- Visita specialistica di chirurgia generale
- Anoscopia
- Rettoscopia
- Ecografia endorettale

MCB

- Massoterapia sotto supervisione di un fisioterapista

OZONO TERAPIA

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.
- ✓ 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

CARTA DEI SERVIZI

Revisione 06 Del 28/01/2026

- ✓ 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 bioptici.

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.

ORGANIZZAZIONE

Legale Rappresentante:	Dott.ssa Milena Tuoto
Direttore Sanitario:	Dr. Roberto Toniolo
Reclami:	Sig.ra Elisa Tresoldi
Amministrazione, Informazioni:	Sig.ra Elisa Tresoldi

CARTA DEI SERVIZI

Revisione 06 Del 28/01/2026

RECAPITI

POLIAMBULATORIO AM MEDICA S.R.L.

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

Cel. 0424 226805 3342424374

E-mail: info@am-medica.it

Organigramma e Funzionigramma

Dott.ssa 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. Roberto Toniolo – Direttore Sanitario

✚ Medico chirurgo specializzato in anestesia e rianimazione

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

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

CARTA DEI SERVIZI

Revisione 06 Del 28/01/2026

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

Dr. Cristoforo Lo Giudice

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

Dr. Giampietro Beltramello

- ✚ Medico chirurgo specializzato in diabetologia e malattie del ricambio ed endocrinologia
Esegue prestazioni di endocrinologia

Dr. Sandro Carnio

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

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.ssa Maria Stella Bacchieri

- ✚ Medico chirurgo specializzata in cardiologia
Esegue prestazioni di cardiologia

Dr. Antonio Celia

- ✚ Medico chirurgo specializzato in urologia
Esegue prestazioni di urologia

Dr.ssa Simona Ortenzio

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

Dr.ssa Elisa Zonta

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

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

CARTA DEI SERVIZI

Revisione 06 Del 28/01/2026

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

Dr. Giulio Mayer

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

Dr. Maila Trillini

- ✚ Medico chirurgo specializzato in chirurgia vascolare
Esegue prestazioni di chirurgia vascolare-angiologica

Dr. Francesco Cipriano

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

Dr. Tommaso Giuseppe Morlino

- ✚ Medico chirurgo specializzato in cardiologia e malattie dei vasi
Esegue prestazioni di cardiologia

Dr. Fabio Chirillo

- ✚ Medico chirurgo specializzato in cardiologia
Esegue prestazioni di cardiologia

Dr. Fabio Zerbo

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

Dr. Roberto Toniolo

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

Dr. Luca Giuseppe Policastri

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

Dr.ssa Daniela Perin

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

Dott.ssa Marta Toffolon

- ✚ Iscritta all'ordine degli psicologi del veneto

CARTA DEI SERVIZI

Revisione 06 Del 28/01/2026

Esegue prestazioni di psicologia

Dott. Iacopo Lorenzo Faudella

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

Dott.ssa Sonia Zarpellon

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

Dott.ssa Elena Nervo

- ✚ Iscritta alla federazione nazionale ordini professioni infermieristiche
Esegue prestazioni di infermieristica

Dott.ssa Mara Parolin

- ✚ Iscritta alla federazione nazionale ordini professioni infermieristiche
Esegue prestazioni di infermieristica

Dott.ssa Oriana Bordin

- ✚ Iscritta alla federazione nazionale ordini professioni infermieristiche
Esegue prestazioni di infermieristica

Dott.ssa Lisa Gastaldello

- ✚ Iscritta alla federazione nazionale ordini professioni infermieristiche
Esegue prestazioni di infermieristica

Dott.ssa Emma Agugiario

- ✚ Laurea triennale in scienze motorie, sportive e della salute
Esegue prestazione di MCB

Sig.ra Elisa Tresoldi

- ✚ SGR
RLS

Dott.ssa Antonella Tuoto

- ✚ SGR