



POLIAMBULATORIO LIFE
MEDICAL & DENTALSPA
Prevenzione, Cura, Benessere

CARTA DEI SERVIZI



COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

E' un "*contratto scritto*", perché contiene gli impegni che il POLIAMBULATORIO LIFE - MEDICAL & DENTALSPA 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.

E' un documento dinamico, in quanto descrive una realtà in rapido movimento ed è, dunque, soggetta a periodici aggiornamenti, miglioramenti, integrazioni e verifiche. 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, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, 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 LIFE - MEDICAL & DENTALSPA 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.

CHI SIAMO

Il POLIAMBULATORIO si presenta come una nuova realtà costituita dalla volontà di realizzare una struttura che possa essere un riferimento sul territorio in grado di rispondere alle esigenze di salute della popolazione.

PRINCIPI ISPIRATORI

La Direzione del POLIAMBULATORIO LIFE - MEDICAL & DENTALSPA si impegna a rispettare e far rispettare, da parte del personale e di tutti i professionisti e collaboratori che prestano la loro

opera presso la Struttura, la dignità e la libertà dei propri Utenti e i seguenti principi fondamentali:

- **Eguaglianza-Imparzialità:** ad ogni Utente è garantita parità di trattamento a parità di bisogno, senza distinzione di età, sesso, razza, religione, lingua, nazionalità, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, psichiche ed economiche. La struttura si impegna inoltre a proporre ai propri utenti la terapia più efficace e idonea, guidandoli nelle scelte con consigli e suggerimenti, che vengono esposti dal personale in modo chiaro ed esaustivo.
- **Accoglienza:** tutto il personale è consapevole dell'importanza di informare i Pazienti con un linguaggio chiaro ed esplicito e di trattarli con gentilezza, educazione e sensibilità affinché percepiscano l'alto livello di attenzione che meritano e che viene loro offerto.
- **Continuità:** la continuità qualitativa e la regolarità dei servizi viene costantemente assicurata, ponendo la massima attenzione affinché l'Utente riceva la prestazione richiesta in maniera appropriata.
- **Diritto di Scelta:** viene garantito all'Utente il diritto di scegliere tra i diversi soggetti che erogano i servizi ed indicare, qualora sia impossibile erogare specifiche prestazioni, le strutture più adeguate per soddisfare il suo bisogno.
- **Efficienza ed Efficacia:** si garantisce che i propri servizi e le prestazioni siano fornite mediante un uso ottimale delle risorse.
- **Affidabilità:** tutti i collaboratori della struttura (sanitari, tecnici ed amministrativi) frequentano continuamente corsi di aggiornamento e congressi per migliorare la qualità operativa nell'erogazione dei servizi offerti. Le apparecchiature e la strumentazione medica sono oggetto di continuo controllo in merito alla loro funzionalità, affidabilità, sicurezza e adeguatezza nel tempo.
- **Eccellenza clinica ed Innovazione:** si garantisce la costante ricerca dell'eccellenza delle pratiche cliniche e dello sviluppo tecnologico attraverso l'adozione di standard di qualità sempre più elevati e delle linee guida applicabili.
- **Sicurezza:** si garantisce l'impegno costante nell'osservanza delle disposizioni di legge in termini di prevenzione e sicurezza degli ambienti di lavoro, delle attrezzature e delle apparecchiature, in modo particolare di tutte le norme igienico-sanitarie (sanificazione degli ambienti, disinfezione e sterilizzazione dello strumentario ed apparecchiature varie) e di sicurezza elettrica degli ambienti e delle apparecchiature .
- **Disponibilità:** per quanto possibile, durante le prestazioni viene mantenuto un contatto

continuo, diretto o telefonico, con il Paziente assistendolo in tutti i possibili inconvenienti che possono eventualmente presentarsi, in particolare nelle fasi iniziali di qualsiasi cura medica.

- **Trasparenza:** si garantisce l'assoluta trasparenza amministrativa e per questo ci sono a disposizione del pubblico tutte le informazioni relative ad ogni tipologia di prestazione (come, dove e da chi viene eseguita), listino prezzi e sistemi di pagamento.
- **Riservatezza:** in accordo con il segreto professionale, il codice deontologico medico e il Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati delle persone fisiche, si assicura un comportamento di assoluto rispetto degli Utenti e dei dati personali e sensibili in base alle normative vigenti.
- **Partecipazione:** si ringrazia anticipatamente tutti i suggerimenti e osservazioni derivanti dai Pazienti e da tutte le persone che collaborano con la struttura, atti a migliorare e ottimizzare i servizi erogati. Inoltre garantisce al Paziente il diritto a presentare reclami, osservazioni, proponendo attraverso appositi questionari, suggerimenti per migliorare il servizio.

POLITICA PER LA QUALITA'

La missione sanitaria del POLIAMBULATORIO LIFE è *“offrire alla comunità una vasta gamma di servizi specialistici ambulatoriali finalizzati alla prevenzione, diagnosi, terapia e monitoraggio clinico, 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 del “POLIAMBULATORIO ” 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 e/o riabilitativo;
- promuovere il comfort e l'accoglienza.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

I DIRITTI

L'Utente ha il diritto di essere seguito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

L'Utente ha il diritto di ottenere informazioni relative al servizio erogato, alle modalità di accesso e alle competenze del personale del Centro Medico.

L'Utente ha il diritto di poter sempre identificare gli operatori coinvolti nell'erogazione del servizio.

L'utente ha il diritto alla tutela dei propri dati secondo quanto previsto dalla legge sulla privacy vigente.

Gli Utenti minorenni e/o non autosufficienti sono tutelati dalla famiglia / tutore che interviene esercitando i diritti di cui sopra.

I DOVERI

L'Utente, che accede alla struttura, è invitato a tenere un comportamento responsabile nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri.

L'Utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

L'Utente è chiamato al rispetto degli orari, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività della Struttura.

Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazione di disagio o disturbo.

Nei locali interni del POLIAMBULATORIO LIFE - MEDICAL & DENTALSPA è vietato fumare.

Al momento dell'accettazione l'Utente è invitato a fornire i dati personali completi, compilando l'apposito modulo informativo sul trattamento dei dati, predisposto nel rispetto della legge sulla privacy vigente: il mancato conferimento dei dati potrà comportare l'impossibilità dell'erogazione del servizio.

PRESTAZIONI EROGATE:

DIVISIONE MEDICAL

ALLERGOLOGIA - Prick e Pacht Test

CARDIOLOGIA – Elettrocardiogramma ECG, Holter ECG 24h, Holter pressorio 24h, Ecocardiocolor-doppler, Test da sforzo con cicloergometro, Ecografia cardiaca

AMBULATORIO CHIRURGICO

DERMATOLOGIA – Mappatura nei, Videodermoscopia, Crioterapia, trattamenti laser

DIABETOLOGIA

DIETOLOGIA E NUTRIZIONE – Analisi corporea, metabolica, nutrizionale, Impedenziometria

ENDOCRINOLOGIA

FLEBOLOGIA – Trattamenti sclerosanti, eco-color doppler (venoso e arterioso)

FONIATRIA

GASTROENTEROLOGIA

GENETICA MEDICA – Consulenza e test genetici

GERIATRIA – Test cognitivi

GINECOLOGIA-OSTETRICA – Ecografia transvaginale, pap test, tampone vaginale, test genetici prenatali, citologia mammaria

LOGOPEDIA

MASSOFISIOTERAPIA E OSTEOPATIA – Terapia manuale

MEDICINA DEL LAVORO

MEDICINA DELLO SPORT – Certificati di idoneità all'attività amatoriale ed agonistica, check up per sportivi

MEDICINA ESTETICA – Trattamenti viso e corpo, pelling, meso e carbossi terapia, radiofrequenza, trattamenti laser

MEDICINA INTERNA

OCULISTICA -Pressione oculare, acutezza visiva, fundus oculi, tonometria

ONCOLOGIA

ORTOPEDIA – Infiltrazioni osteo-articolari

ORTOTTICA – Riabilitazione oculare, campo visivo, OTC

OTORINOLARINGOIATRIA – Prove vestibolari (vertigini), rimozione tappi cerume

PROCTOLOGIA

PSICOLOGIA

PSICHIATRIA

SENOLOGIA – Ecografia mammaria

TERAPIA DEL DOLORE – Infiltrazioni paravertebrali

UROLOGIA – Ecografia urologica

DIVISIONE DENTAL

CHIRURGIA ODONTOIATRICA

CONSERVATIVA

ENDODONZIA

COSMETICA DENTALE

IGIENE E PREVENZIONE

ODONTOIATRIA PEDIATRICA

ORTODONZIA

PARODONTOLOGIA

PROTESI FISSA E RIMOVIBILE

IMPLANTOLOGIA

Ortodonzia invisibile (Invisalign)

Protesi metal free

Trattamento del Bruxismo e dei disturbi del sonno

Radiologia 3D

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Ecografia addominale-internistica

Ecografia tendinea e muscolare

Ecografia ostetrico-ginecologica

Ecocolordoppler arti inferiori e tronchi sovraortici

Ecografia cardiaca

Ecografia mammaria

HOLTER ECG e Pressorio 24H

TC volumetrica Cone Beam

Radiografie dentali panoramiche

PUNTO PRELIEVI

SERVIZIO INFERMIERISTICO anche domiciliare

PRENOTAZIONI

Il primo contatto avviene fissando un appuntamento telefonico o presso la Segreteria del poliambulatorio secondo le seguenti indicazioni:

- Le prestazioni erogabili presso il Poliambulatorio sono specificate nella "Carta dei Servizi" messo a disposizione dell'Utenza presso la Segreteria.
- L'utente può accedere alle prestazioni esclusivamente previo appuntamento telefonico o diretto.
- Le prenotazioni possono essere effettuate presso la Segreteria dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 19:30 e il sabato dalle 8:30 alle 12:30.
- Le prenotazioni vengono assegnate rispettando l'ordine di arrivo delle richieste stesse e dell'urgenza del caso.
- Al momento del primo contatto in accettazione viene rilasciato un promemoria degli appuntamenti.
- Il Paziente é 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 dovrà essere effettuata 24 ore prima, anche telefonicamente ai numeri del centro durante gli orari di segreteria, per non incorrere nell'addebito dell'importo della prestazione non goduta.

- 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.
- Prima di accedere alle prestazioni, ad ogni Paziente viene richiesto di leggere un'apposita nota informativa sulla prestazione richiesta e di fornire il consenso scritto alla stessa.
- Ogni Paziente può richiedere ulteriori informazioni riguardanti la struttura o presentare eventuali richieste di chiarimento, contestazioni o reclami presso la Segreteria.
- La refertazione delle visite specialistiche è contestuale alle stesse: al termine della visita lo Specialista consegna al paziente il referto della visita.
- Per le ecografie può essere richiesta una preparazione che viene comunicata all'atto della prenotazione. E' buona norma portare sempre con sé i precedenti esami effettuati e tutta la documentazione clinica che riguarda la parte da esaminare. La refertazione delle ecografie è immediata e il referto viene consegnato al paziente, corredato dalle immagini, non appena terminato l'esame.

ORARI DI APERTURA

Il Lunedì dalle 8:30 alle 19:30

Il Martedì – Mercoledì - Giovedì – Venerdì dalle 7:30 alle 19:30

Il sabato dalle 7:30 alle 12:30.

ACCETTAZIONE

Agli Utenti viene chiesto di portare con sé eventuali accertamenti, referti e/o esami precedenti ad ogni visita specialistica o diagnostica utili ai professionisti per ricostruire la storia clinica di ogni paziente.

RITIRO REFERTI

I referti vengono consegnati al paziente, non appena terminato l'esame, corredati di eventuali immagini.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con bancomat e con le più comuni carte di credito.

RECLAMI

Il paziente può presentare reclami, segnalazioni e/o suggerimenti verbalmente, di persona, rivolgendosi alla Segreteria o telefonando al nr. 0422 713466 oppure in forma scritta, anche anonima.

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI, MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

IL POLIAMBULATORIO riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica delle proprie prestazioni ed il loro costante miglioramento al fine di raggiungere un elevato standard di qualità dei servizi sanitari offerti.

La Struttura opera al fine di garantire i principi fondamentali sanciti nella Carta dei Servizi e perseguire gli Obiettivi di miglioramento continuo.

Particolare attenzione è rivolta al Paziente: dalla predisposizione di un'adeguata informazione, alla cura del primo contatto, alla gestione dei rapporti durante e dopo la prestazione. Sono infatti previsti, quando necessario, appositi strumenti per facilitare l'anamnesi iniziale, assistere l'Utente dopo le prestazioni per misurare la loro soddisfazione o per raccogliere e gestire eventuali reclami.

La collaborazione dei Pazienti è sicuramente efficace per la risoluzione delle varie problematiche; in particolare l'analisi dei Questionari di soddisfazione dei clienti e di eventuali reclami permette di attuare le necessarie azioni correttive e preventive e di perseguire il miglioramento continuo della qualità dei servizi e dell'intera struttura.

La Struttura si avvale per l'esercizio della propria attività solo di personale qualificato ed in possesso di specifico titolo di studio, in quanto è forte convinzione della Direzione che la qualifica del lavoro espletato debba essere, senza ombra di dubbio, un mezzo importante attraverso il quale farsi riconoscere, apprezzare e fidelizzare la clientela.

La filosofia nella scelta dei medici è quella di una loro valutazione in base alla competenza professionale e ad una condotta eticamente corretta, in modo da caratterizzare il Centro secondo lo spirito con cui è nato.

I locali adibiti all'attività ambulatoriale sono dotati di spazi, apparecchiature e attrezzature biomediche adeguati al tipo di servizi offerti e in conformità ai requisiti richiesti dalla normativa regionale e nazionale vigente applicabile, inclusi quelli prescritti dalla L.R. 16 agosto 2002 nr. 22 in materia di "Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali" e dalle successive delibere e circolari.

La Direzione del centro si impegna a rispettare e far rispettare, da parte del personale e di tutti i professionisti e collaboratori che presteranno la loro opera presso la Struttura, la dignità e la libertà dei propri Utenti e i principi fondamentali sanciti nella propria Carta dei Servizi. Inoltre, la Direzione verifica periodicamente l'applicazione della Carta dei Servizi e degli Standard di Qualità e definisce periodicamente i nuovi obiettivi di miglioramento in un'ottica di piena soddisfazione della propria utenza e della propria organizzazione.

EMERGENZE, NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE

Il Centro è dotato di un Piano d'emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di reagire tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc.);
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Il personale è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli utenti.

RECAPITI

Poliambulatorio Life - Medical & Dentalspa

Via Postumia di Camino, 8 - 31046 ODERZO (TV)

Tel. 0422 713466

medical@centrolifeoderzo.it - dentalspa@centrolifeoderzo.it - analisi@centrolifeoderzo.it

www.centrolifeoderzo.it



