

CARTA DEI SERVIZI



CENTRO MEDICO POLISPECIALISTICO

**DIAGNOSTICA PER IMMAGINI
ANALISI DEL SANGUE
VISITE SPECIALISTICHE**

Via Riviera del Brenta 265, Fiesso d'Artico (Ve)

ORARI : lunedì-venerdì 8 :30-18 :30 sabato 8.30-13.00

TEL : 041-410549

EMAIL: info@poliambulatoriozabeo.it

SITO INTERNET: www.poliambulatoriozabeo.it

AMBULATORIO
CERTIFICATO N. 9122.RDIA *



NORME UNI EN ISO 9001:2015

Appr. Ordine Medici n. 2189 del 16/07/2001

*solo per le prestazioni di diagnostica per immagini (radiografie, risonanze, ecografie, ecocolor Doppler, mammografie)

1. LA STRUTTURA

Fondato a Dolo nel 1979 dal Dott. Paolo Zabeo, Direttore Sanitario della Struttura da maggio 2018 la Struttura ha lasciato la vecchia sede e si è trasferita a Fiesse D'Artico (VE) in Via Riviera del Brenta 265, in un ambiente molto più ampio e totalmente rinnovato che ha consentito di ampliare i servizi offerti.

Il Poliambulatorio è convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale e si contraddistingue per la modernità delle tecnologie: è attrezzato con ecografi digitali di ultima generazione, risonanza magnetica osteoarticolare e con apparecchi di radiologia digitale.

2. MISSION

La mission del Poliambulatorio del Dott. Paolo Zabeo è di fornire, così come definito dalla programmazione regionale, sia un supporto territoriale al Sistema Sanitario Nazionale, attraverso lo svolgimento di attività di Radiodiagnostica, Ecografie, Ecocolordoppler e Risonanza Magnetica osteo-articolare svolte nell'ambito delle convenzioni stipulate, sia di fornire lo stesso servizio per tutti quei cittadini che ne facciano espressa richiesta. Gli strumenti attuativi della mission trovano la loro espressione nella politica della qualità aziendale, che è ispirata alla soddisfazione del cliente, obbiettivo primario delle nostre attività, conseguita attraverso:

- Il rispetto dei principi etici in tutte le attività.
- Lo sviluppo di competenze riconoscibili per l'elevata specializzazione e professionalità.
- L'impiego di mezzi adatti per rispondere adeguatamente alle richieste diagnostiche.
- Periodiche rilevazioni della soddisfazione del cliente, dei dipendenti e del personale operante all'interno della struttura.

E' preciso impegno della Direzione di fondere, all'interno della Struttura ed a tutti i livelli, i principi enunciati favorendo in ogni modo la partecipazione dei dipendenti allo sforzo di miglioramento intrapreso.

3. VISION

Fornire una risposta ampia e completa ai bisogni di salute delle persone attraverso l'erogazione di prestazioni sanitarie di qualità, implementando servizi e attività atti a promuovere la cultura della prevenzione e diagnosi precoce Consolidare la partnership con il sistema sanitario pubblico affiancandolo e integrandolo laddove il bisogno di salute lo richieda. Applicare un Tariffario privato economicamente ridotto per venire incontro alle possibilità di ognuno pur garantendo elevati standard di sicurezza, qualità, professionalità e innovazione. Guardare avanti, sapendo cogliere le opportunità che l'innovazione tecnologica rende disponibili, mantenendo e migliorando con continuità le nostre capacità, le metodologie, gli strumenti, gli ambienti e le strutture. Dare ascolto a tutti i portatori di interesse.

4. PRINCIPI FONDAMENTALI

I nostri servizi sono erogati nel rispetto dei seguenti principi:

- **Appropriatezza**

vengono ribadite le buone pratiche in tema di radioprotezione che richiedono un'attenta ponderazione dei vantaggi diagnostici o terapeutici legati alle esposizioni mediche rispetto al potenziale danno al paziente

- **Imparzialità ed uguaglianza**

i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche.

- **Rispetto della dignità**

i servizi sono erogati garantendo all'utente la riservatezza, l'informazione e il rispetto della persona.

- **Continuità**

i servizi sono erogati in modo continuativo e senza interruzioni, fatte salve cause di forza maggiore.

- **Diritto di scelta**

l'utente ha diritto di scegliere il professionista erogatore del servizio.

- **Partecipazione**

l'utente ha diritto di accesso a tutte le informazioni che lo riguardano e ha il diritto di esprimere la propria opinione nei riguardi del servizio ricevuto.

- **Assistenza**

all'utente è garantito il diritto di ricevere l'assistenza del personale e di ottenere le informazioni necessarie per l'accesso ai servizi. E' comunque presente una segnaletica, leggibile anche a distanza e di facile comprensione, che permette di individuare facilmente la sede d'erogazione della prestazione.

- **Efficienza ed efficacia**

la Radiologia Diagnostica Sas è costantemente impegnato a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza ed efficaci

5. DOVERI

- Il Cittadino malato quando accede in Struttura è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti e degli altri Pazienti, con la volontà di collaborare con il personale medico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.

- L'accesso nella Struttura Sanitaria esprime da parte del cittadino-Paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale Sanitario presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

- E' un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse.

- Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Struttura, ritraendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche proprio.
- Chiunque si trovi in Struttura è chiamato al rispetto degli orari degli appuntamenti stabiliti al fine di permettere lo svolgimento della normale attività programmata.
- Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio.
- In Struttura è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella Struttura.
- L'organizzazione e gli orari previsti nella Struttura Sanitaria nella quale si accede devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
- Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Struttura, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

6. PERSONALE OPERANTE NELLA STRUTTURA

Direttore Sanitario:	Dott. Zabeo Paolo Specialista in Radiologia, Radioterapia e Medicina Nucleare
Direzione Amministrativa:	Dr.ssa Zabeo Martina Dott. Zabeo Luca
Personale accettazione:	Pasqualetto Laura (Responsabile accettazione) Levorato Elisa Smaggiato Nicole
Personale medico:	Dott. Zabeo Paolo Radiologo Ecografista Dott. Fittà Claudio Radiologo Ecografista Dott. Marco Grumolato Radiologo Ecografista Dott. Ballarin Giancarlo Radiologo Ecografista Dott. Claudio Leto Radiologo Ecografista Dott. Di Prima Franco Radiologo Dott. Calvani Angelo Radiologo, Ecografista, Mammografista Dott. Tchaprassian Zaven Mammografista Dott.ssa De Zolt Sappadina Patrizia Specialista in Chirurgia Generale

Dott. Manfrini Andrea
Specialista in Chirurgia Vascolare

Dott.ssa Biasinutto Cristina
Specialista in Dermatologia

Dott. Gizzo Salvatore
Specialista in Ginecologia-Ostetricia

Dott. Andrea Bettio
Specialista in Ortopedia

Dott. Guido Poli di Spilimbergo
Specialista in Ortopedia

Dott. Greco Pietro
Specialista in Cardiologia

Prof. Sturniolo Carlo
Specialista in Gastroenterologia

Dott. Cavazzana Andrea
Specialista in Urologia

Dott. Artuso Giorgio
Specialista in Urologia

Dott. Markova Vera
Specialista in Otorinolaringoiatria

Dott. Teodoro Iannucci
Specialista in Oculistica

Dott.ssa Candilera Stefania
Specialista in Dietologia

Dott. Gentile Bruno
Specialista in Neurologia/Psichiatria

Personale Paramedico:

TSRM Lazzarin Mattia

Tecnico Sanitario di Radiologia Medica

TSRM Tommasi Giacomo

Tecnico Sanitario di Radiologia Medica

RadiologyX Srl

Inf. Bozzato Matteo

Infermiere professionista

7. STANDARD DI QUALITA'

Il Poliambulatorio Zabeo è organizzato secondo gli standard più attuali e dotato di tutti i comfort necessari allo svolgimento di accertamenti efficaci ed efficienti, e si avvale di una dinamica équipe di Tecnici TSRM e Medici Radiologi di grande affidabilità e competenza.

Inoltre, la Struttura è costantemente impegnata nel miglioramento del livello di qualità dell'erogazione dei propri servizi, che sono oggetto di valutazione annuale da parte dell'Ente Accreditato IMQ ai fini del rilascio della Certificazione UNI ENI ISO 9001/2015 di cui il Poliambulatorio Zabeo è in possesso.

8. IMPEGNI

Con la presente carta dei servizi il Poliambulatorio Zabeo dichiara i propri impegni nei confronti dei pazienti, ritenendo che la Carta stessa rappresenti un importante passo nel processo di miglioramento della qualità dei propri servizi.

La Carta dei Servizi è redatta con il completo coinvolgimento del personale dell'azienda e viene periodicamente aggiornata tenendo conto dei suggerimenti e delle espresse esigenze degli utenti (pazienti, familiari dei malati...), comunicati a mezzo degli appositi moduli presenti in sala d'attesa e presso l'accettazione dell'ambulatorio oppure a mezzo e-mail info@poliambulatoriozabeo.it.

L'obiettivo è quello di fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali qui riportati e a renderlo sempre più conforme alle esigenze dei pazienti.

Con essa la Struttura mira a fornire ai pazienti un'esauriente informazione sull'organizzazione dei servizi, definendo precise modalità di tutela nel rispetto dei principi di trasparenza.

Essa si rivolge anche agli operatori del Poliambulatorio Zabeo, impegnandoli, in prima linea, nel soddisfacimento del patto stipulato con l'utente. L'impegno dell'azienda è riassunto nella propria politica della qualità che costituisce il riferimento interno del personale.

9. ELENCO DELLE PRESTAZIONI EROGATE

Presso il Poliambulatorio Zabeo possono essere eseguite le seguenti prestazioni:

Diagnostica per Immagini: Radiologia
Ecografia
Ecodoppler
Mammografia 3D a tomosintesi
Risonanza Magnetica Osteoarticolare

Visite Specialistiche
ed altre Prestazioni:

- Analisi del Sangue
- Visite Cardiologiche
- Visite Senologiche
- Visite Ortopediche
- Visite Dermatologiche
- Visite Oculistiche
- Visite Ginecologiche
- Visite Urologiche
- Visite Gastroenterologiche
- Visite Angiologiche
- Visite Dietologiche
- Visite Otorinolaringoiatria
- Visite Neurologiche/Psichiatriche

10. MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento va effettuato prima dell'erogazione delle prestazioni. Per gli esami convenzionati il paziente paga lo stesso ticket dell'ospedale. Il pagamento può essere effettuato in contanti o anche attraverso P.O.S. Viene comunque sempre ricordato al paziente che per la detraibilità fiscale delle sole prestazioni/visite private è necessario pagare con mezzo tracciabile (Bancomat o carta)

Per gli importi versati viene rilasciata regolare fattura.

ORARIO di apertura al pubblico:

LUNEDI' - VENERDI' * 8:30-18:30

SABATO 8:30-13:00

DOMENICA CHIUSO

* Le mattine in cui vengono eseguiti i prelievi l'ambulatorio apre alle 7:30

Al momento della prenotazione viene comunicato al paziente l'orario per l'espletamento delle prestazioni richieste, che avverrà negli orari sopra indicati.

11. MODALITA' DI PRENOTAZIONE

Le prestazioni possono essere prenotate:

- attraverso il Sito Web del Poliambulatorio
- di persona: nel caso di prenotazione diretta, l'utente deve presentarsi all'accettazione con la documentazione necessaria.
- telefonicamente
- attraverso il CUP dell'Ulss (Centro Unificato di Prenotazione).

Al momento della prenotazione, il cliente, in funzione della tipologia dell'esame che dovrà essere eseguito, verrà informato se sia possibile eseguire direttamente l'esame (urgenza ecc..) o previo appuntamento e sulla necessità di eseguire eventualmente opportune preparazioni propedeutiche all'esame stesso.

Ogni tipo di esame viene eseguito, secondo le modalità del codice di priorità delle prestazioni strumentali (deliberazione nr. 5353/2004 e nr. 600/2007).

Classe nella ricetta	Tempi di attesa secondo le norme regionali
B	10 GIORNI
D	30 GIORNI
P	60/90 GIORNI
Controllo	FINO A 180 GIORNI

Con classe U (urgente) il paziente, poiché si trova in una situazione ad alto rischio, deve recarsi al Pronto Soccorso.

Data l'emergenza sanitaria ancora in corso è consentito accedere al Poliambulatorio solo 5 minuti prima dell'esame muniti di mascherina chirurgica.

Nel momento in cui il paziente si presenta per fruire della prestazione richiesta in funzione del regime scelto (convenzionato o non convenzionato), deve presentare la documentazione necessaria per l'espletamento dell'indagine.

12. DISDETTA APPUNTAMENTO

Per quanto riguarda gli esami convenzionati, la prenotazione va disdetta al numero 041 844844 con un anticipo di 4 giorni lavorativi.

Si ricorda che in caso di mancata disdetta entro le 96 ore precedenti, escluso sabato, domenica e festivi, l'utente è tenuto al pagamento dell'INTERA TARIFFA (non solo il ticket) della prestazione, anche se l'utente è esente.

Per le visite private, invece, la prenotazione va disdetta telefonando al numero 041 410 549 con un anticipo di almeno 2 giorni lavorativi.

13. RITIRO REFERTI

Il referto medico-specialistico, corredato dalle immagini radiologiche e la documentazione completa dell'esame, viene consegnato in busta chiusa, secondo le indicazioni del D.L. 196/2003. Il referto può essere ritirato negli orari previsti a partire dal giorno indicato sul foglio accettazione, direttamente dall'interessato o da altra persona munita di delega e documenti d'identità del delegato e del delegante. La data del referto varia a seconda dell'esame eseguito, nei casi di urgenza viene consegnato con la massima sollecitudine consentita dai tempi tecnici necessari. Gli utenti anche se esenti, che non ritirano il referto entro 30 giorni dall'effettuazione dell'esame dovranno pagare per intero la prestazione usufruita (L. 412/91).

14. SERVIZIO INFORMATICO E ARCHIVIAZIONE

Gli archivi informatici nei quali sono contenuti i dati sensibili dei clienti sono protetti da password personali d'accesso.

Le informazioni cartacee sono archiviate e conservate in locali chiusi a chiave e ad accessibilità limitata. Le schede personali cartacee, sia per gli utenti in regime di convenzione sia in regime libero-professionale sono archiviate in azienda per 10 anni garantendo la riservatezza dei dati in esse contenuti.

15. PERSONALIZZAZIONE DEL RAPPORTO E SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Al cliente è garantita la conoscenza della presente Carta dei Servizi (a disposizione nella sala d'attesa) e la possibilità di identificare il personale della struttura attraverso cartellini personali di riconoscimento.

Al fine di valutare il grado di soddisfazione dei clienti, in relazione alla completezza del servizio ottenuto, accoglienza e cortesia del personale, l'accettazione consegna dei questionari anonimi che sono successivamente elaborati dalla Direzione sia per effettuare un'analisi di autovalutazione annuale sui risultati conseguiti sia come strumento di continuo miglioramento.

Il Poliambulatorio persegue come suo impegno prioritario la massima soddisfazione dei pazienti, garantendo la qualità del servizio erogato. Per ottenere ciò, è necessaria la partecipazione attiva degli utenti che costituiscono il riferimento costante per l'ottimizzazione del servizio offerto.

16. TUTELA DEGLI UTENTI

Per eventuali disservizi che non siano conformi ai principi annunciati nella presente carta, il Poliambulatorio Zabeo assicura la tutela del cliente garantendogli la possibilità di presentare reclamo a seguito di eventuale disservizio o fatto che abbia ingenerato insoddisfazione.

L'utente può presentare reclamo verbalmente al personale dell'accettazione durante l'orario di apertura oppure consegnando al personale dell'accettazione un reclamo scritto firmato.

Eventuali reclami o segnalazioni possono essere anche inviati per iscritto alla mail: info@poliambulatoriozabeo.it.

La Direzione si impegna alla risoluzione del disservizio nei tempi tecnici più contenuti possibili.

I reclami presentati sono archiviati dall'Amministrazione e, insieme ad sondaggi rivolti ai pazienti che vengono svolti annualmente attraverso questionari anonimi, sono utilizzati dalla Direzione per l'effettuazione del riesame annuale di autovalutazione, con misurazione del livello di soddisfazione del cliente rispetto alla qualità del servizio offerto e possibilità di utilizzare gli eventuali suggerimenti nell'ottica di conseguire un miglioramento continuo.

17. MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il Poliambulatorio Zabeo garantisce agli utenti sia prestazioni in regime convenzionato con il S.S.N., sulla base e nei limiti degli accordi contrattuali stipulati con l'A.S.L. 3 Serenissima, sia prestazioni non convenzionate.

E' indispensabile portare tutti gli esami eseguiti precedentemente, anche se eseguiti in altra sede, ed i relativi referti.

18. PRESTAZIONI CONVENZIONATE

Le prestazioni convenzionate che sono eseguite presso la nostra Struttura, sono tutte quelle riguardanti la Radiologia digitale, ecografia addominale, ecografia parti molli, ecografia del capo e del collo, ecografia mammaria, Eco-Color-Doppler, Risonanza Magnetica e mammografia.

19. MODALITA' DI RICHIESTA DELLE PRESTAZIONI CONVENZIONATE

Per ottenere le prestazioni richieste è necessario presentare la seguente documentazione:

- La richiesta del medico del S.S.N che deve contenere:
 - * cognome e nome dell'assistito
 - * Codice Fiscale
 - * specificazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento
 - * tipo di prestazione richiesta con classe di priorità
 - * quesito diagnostico
 - * data
 - * cognome e nome del medico e, solo per ricetta rossa, anche suo timbro

- La Tessera Sanitaria.

20. PRESTAZIONI SPECIALISTICHE PRIVATE

Oltre alle prestazioni eseguite in regime convenzionato sopra menzionate si eseguono anche indagini diagnostiche in regime privato:

- Ecografia transvaginale
- Ecografia regione inguinale
- Risonanza Magnetica rachide cervicale e lombosacrale
- Esame clinico strumentale delle mammelle (mammografia, visita senologica, ecografia mammaria)
- Visite Specialistiche: Ortopedia, Dermatologia, Cardiologia, Ginecologia-Ostetricia, Urologia, Angiologia e Chirurgia Vascolare, Gastroenterologia, Chirurgia, Oculistica, Dietologia, Otorinolaringoiatria, Neurologia/Psichiatria
- Esami del sangue: analisi mediche e check up personalizzati

Si possono eseguire in forma privata anche tutte le prestazioni convenzionate se l'utente è sprovvisto di ricetta medica (che deve comunque essere obbligatoria per esami RX o RM) o debba eseguire l'esame con urgenza.

Il cliente che intende usufruire delle prestazioni specialistiche private è informato all'accettazione delle tariffe applicate in relazione alla prestazione richiesta.

Presso l'accettazione, a disposizione dei clienti, è liberamente consultabile e disponibile il tariffario relativo ad ogni prestazione fornita, sia essa eseguita in convenzione che in forma privata.

In presenza di convenzioni, stipulate tra l'ambulatorio Radiologia Zabeo e Associazioni, Assicurazioni Private o Fondi di Previdenza, ai Pazienti che usufruiscono di tali organizzazioni, vengono applicati tariffari concordati.

21. ASSISTENZA SANITARIA AGLI STRANIERI

Tutti gli stranieri non appartenenti all'Unione Europea presenti in Italia con regolare permesso di soggiorno per lavoro, motivi familiari, asilo politico o umanitario, attesa di adozione, affidamento, acquisto della Cittadinanza, hanno l'obbligo di iscriversi al Servizio Sanitario Nazionale. Con l'iscrizione si acquisiscono gli stessi diritti e doveri di assistenza riconosciuti ai cittadini italiani, l'utilizzo dei servizi erogati è garantita anche ai familiari a carico regolarmente soggiornanti. L'iscrizione si effettua presso le Asl di residenza o di dimora.

22. COLLABORAZIONE CON ASSOCIAZIONI ESTERNE

Il Poliambulatorio collabora con l'associazione DIASTASI DONNA e con la CONFEDERAZIONE COLDIRETTI. E' inoltre convenzionato con il gruppo UNIPOL (attraverso portale DAVINCI) e con l'assicurazione AON e convenzionato con alcune Ditte e società della zona come Nillab Manifatture Italiane S.p.a, Rossimoda Srl e Calcio Stra. Per maggiori informazioni chiedere al personale di segreteria.

23. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (PRIVACY)

I dati personali dei clienti sono salvaguardati nel rispetto delle prescrizioni di legge (Regolamento Europeo 679/2016). Prima dell'esecuzione della prestazione, al cliente viene richiesta la firma del consenso al trattamento dei dati personali. I dati relativi ai pazienti che usufruiscono del regime convenzionato sono archiviati su sistema informatico aziendale e trasmessi mensilmente all'A.S.L..