

Poli Med
Centro Medico Privato
e
Centro di Fisiokinesiterapia

CAORLE

SANTO STINO DI LIVENZA

C A R T A D E I S E R V I Z I

Rev.01/2012

Aggiornamento al: 28.06.2012

Direttore Sanitario
Dott. Sergio Berra

www.poli-medi.it

INDICE

<u>1.Premessa.....</u>	<u>2</u>
<u>2.Principi.....</u>	<u>2</u>
<u>3.Presentazione Azienda.....</u>	<u>4</u>
<u>4.Servizi.....</u>	<u>4</u>
<u>5.Elenco dei Medici.....</u>	<u>6</u>
<u>6.Sistema di qualità</u>	<u>9</u>
<u>7.Contatti.....</u>	<u>9</u>
<u>8.Orari.....</u>	<u>9</u>
<u>Orario di apertura al pubblico:.....</u>	<u>9</u>
<u>9.Prenotazione e disdette.....</u>	<u>10</u>

* * *

1. Premessa

La presente Carta dei Servizi che intende essere un documento utile agli Utenti di Poli Med, è stata formulata nell'ottica della tutela dei diritti dei Cittadini che si rivolgono alla Struttura sanitaria.

Il principale fra i diritti ad essere preso in considerazione è il diritto alla salute ed è nel rispetto di detto diritto che il presente documento si propone di descrivere al lettore non solo la Struttura nella sua organizzazione interna ma, in particolare, la tipologia e le modalità di erogazione dei servizi sanitari.

Strettamente connesso al diritto alla salute è, infatti, il diritto all'informazione: l'Utente deve essere reso edotto, in forma completa ed esaustiva, dei servizi forniti dall'Azienda.

Ciò significa che colui che si rivolge a Poli Med, lo fa in quanto informato in merito alle attività svolte dalla Struttura ed altresì in quanto desideroso di approfondire gli ambiti di intervento della stessa

2. Principi

Preliminarmente alla descrizione dei servizi sanitari erogati, si riportano, di seguito, i principi fondamentali che l'Azienda si prefigge di seguire e rispettare nell'organizzazione, gestione e programmazione della propria attività.

- a) *Principio di Uguaglianza*: Poli Med si impegna a garantire l'uguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi erogati ai Cittadini senza alcuna distinzione.
- b) *Principio di Imparzialità*: Poli Med si impegna ad assicurare a tutti i Cittadini un comportamento equo osservando che sia rispettato dal personale della Struttura ed al momento dell'erogazione dei servizi.
- c) *Principio di Continuità*: Poli Med si impegna ad assicurare la continuità quali-quantitativa e la regolarità dei servizi.
- d) *Diritto di scelta*: ogni Cittadino ha diritto di scegliere, in condizioni di concorrenza, la struttura alla quale rivolgersi ed i sanitari che operano con la struttura prescelta.
- e) *Partecipazione*: Poli Med garantisce ai Cittadini la possibilità di collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione delle prestazioni ed al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.
- f) *Efficienza ed efficacia*: il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza, sotto il profilo del rapporto fra risorse impegnate e risultati attesi, nonché l'efficacia, da intendersi quale rapporto tra risorse impegnate e risultati raggiunti.

L'Azienda, nello svolgimento della propria attività, si prefigge altresì di rispettare i seguenti generali principi di buona condotta:

- **Informazione:** gli esiti dei questionari di soddisfazione messi a disposizione degli Utenti, rivelano gli standard di efficienza, informazione, accoglienza e cortesia raggiunti dalla Struttura. Grazie a tali questionari, il livello di detti standard è costantemente monitorato.
- **Flessibilità - Tempestività:** gli orari di apertura al pubblico della Struttura consentono di erogare un servizio continuo e costante, ulteriormente qualificato dai ridotti tempi di attesa.
- **Puntualità:** è garantito il rispetto dell'orario assegnato della visita, salvo imprevisti che sono peraltro comunicati tempestivamente dal personale di segreteria.
- **Logistica:** la Struttura, sia la sede di Caorle che quella di San Stino, è facilmente raggiungibile e, in ogni caso, adeguatamente indicata.
- **Sicurezza ed igiene degli ambienti:** la Struttura opera nel rispetto della normativa vigente sulla sicurezza sui luoghi di lavoro. Si eseguono periodicamente controlli di qualità e funzionalità delle apparecchiature e degli strumenti utilizzati, si rispettano modalità operative per la pulizia e sanificazione degli ambienti di lavoro, per la sterilizzazione delle apparecchiature e della strumentazione, per l'igiene del personale e per l'uso dei dispositivi di protezione individuale.
- **Tutela degli Utenti - Gestione dei reclami:** la Struttura ha adottato un servizio di gestione dei reclami e delle segnalazioni che gli Utenti possono presentare sia verbalmente, rivolgendosi al personale di segreteria o al responsabile del servizio cui si riferisce la segnalazione, sia in forma scritta, compilando l'apposito modulo disponibile presso la sala d'attesa. Una volta registrato il reclamo o la segnalazione, sarà compito del responsabile del servizio fornire adeguata risposta e spiegazione della questione insorta.

Poli Med s'impegna ad assicurare la continuità quali-quantitativa e la regolarità dei servizi, nonché a fornire un servizio conforme ai principi sopra enunciati.

La Struttura è altresì costantemente impegnata nel miglioramento del livello di qualità nell'erogazione dei propri servizi.

3. Presentazione Azienda

Poli Med è un centro medico privato polispecialistico e centro di fisiokinesiterapia, fondato nel 2000 dal Dott. Sergio Berra.

La Struttura ha sedi nel Comune di Caorle, all'ingresso della Città, e nel Comune di San Stino di Livenza, nella principale via di accesso al paese.

Poli Med rappresenta ormai una realtà consolidata per la sanità locale per quanto concerne l'erogazione e la gestione delle prestazioni specialistiche.

L'Azienda si avvale della collaborazione di competenti professionisti ed è dotata di apparecchiature moderne ed efficienti; la presenza di tali condizioni permette a Poli Med di garantire la qualità nei servizi sanitari erogati.

Poli Med collabora con il Poliambulatorio Caorlese S.r.l. (www.poliambulatoriocaorlese.it), che eroga i servizi di Radiologia e Laboratorio Analisi.

4. Servizi

Poli Med offre i seguenti servizi sanitari:

- ❖ Allergologia:
- ❖ Andrologia
- ❖ Angiologia
- ❖ Cardiologia
- ❖ Chirurgia generale
- ❖ Chirurgia vascolare
- ❖ Dermatologia
- ❖ Dietologia
- ❖ Ecocolordoppler
- ❖ Ecocolordoppler-cardiaco
- ❖ Elettromiografia
- ❖ Endocrinologia e Malattie del ricambio
- ❖ Endoscopia digestiva
- ❖ Endoscopia urologica
- ❖ Fisiatria e Terapie fisiche
- ❖ Fisiokinesiterapia
- ❖ Ginecologia e Ostetricia
- ❖ Medicina del Lavoro
- ❖ Medicina dello Sport
- ❖ Medicina generale
- ❖ Medicina legale e delle assicurazioni
- ❖ Neurologia
- ❖ Oculistica
- ❖ Odontoiatria Ortodonzia Implantologia
- ❖ Ortopedia e Traumatologia
- ❖ Otorinolaringoiatria e video laringoscopia
- ❖ Pediatria

- ❖ Pneumologia
- ❖ Proctologia
- ❖ Psicologia
- ❖ Reumatologia
- ❖ Senologia
- ❖ Urologia ed Endoscopia urologica

5. Elenco dei Medici

Direttore Sanitario di Poli Med è il dott. Sergio Berra.

Di seguito sono indicati i professionisti sanitari che operano con Poli Med:

- ❖ Andrologia:
Dott. Adolfo Sangiorgio
- ❖ Angiologia:
Dott. Antonio Zanon
- ❖ Cardiologia:
Dott. Roberto Cazzin - Dott.ssa Adriana Magagnin
- ❖ Chirurgia generale:
Dott. Ernesto Angelucci - Dott. Paolo Madeyski - Dott. Alessandro Dall'Oro
- ❖ Chirurgia vascolare:
Dott. Antonio Zanon
- ❖ Dermatologia:
Dott.ssa Manola Melchiorre
- ❖ Dietologia:
Dott. Antonio Ghionni
- ❖ Ecocolordoppler:
Dott. Antonio Zanon
- ❖ Ecocolordoppler-cardiaco:
Dott.ssa Adriana Magagnin
- ❖ Elettromiografia:
Dott. Angelo Pomes

- ❖ Endocrinologia e Malattie del ricambio:
Dott. Antonio Ghionni
- ❖ Endoscopia digestiva:
Dott. Ernesto Angelucci - Dott. Alessandro Dall'Oro - Dott. Paolo Madeyski
- ❖ Endoscopia urologica:
Dott. Adolfo Sangiorgio - Dott. Carlo Domencio Misticò - Dott. Pietro Belmonte - Dott. Alessandro Dall'Oro
- ❖ Fisioterapia:
Malgorzata Karlinska - Pier Luigi Piovaccari
- ❖ Ginecologia e Ostetricia:
Dott. Roberto Zanutto - Dott. Ermes Miotto - Dott.ssa Nadia Mazzucca - Dott.ssa Michela Sbisà - Dott. Umberto Mozzato
- ❖ Medicina del Lavoro:
Dott. Antonio Ghionni
- ❖ Medicina dello Sport:
Dott. Alessandro Grassi
- ❖ Medicina interna:
Dott. Valerio Antonio Bonollo
- ❖ Neurologia:
Dott. Angelo Pomes
- ❖ Oculistica:
Dott. Pietro DS'Angelo - Dott. Adriano Borin - Dott.ssa Patrizia Busatto - Dott. Giuseppe di Giorgio Dott.ssa Lisa Morgante
- ❖ Odontoiatria Ortodonzia Implantologia:
Dott. Enzo Bortolotti
- ❖ Ortopedia e Traumatologia:
Dott. Arsenio Barbuio - Dott. Luigino Turchetto - Dott. Antonio Soliman
- ❖ Otorinolaringoiatria e video laringoscopia:
Dott. Alessandro Fuggetta
- ❖ Proctologia:

Dott. Adolfo Sangiorgio - Dott. Carlo Domencio Misticò - Dott. Pietro Belmonte

❖ Psicologia:

Dott.ssa Antonietta Vidotto - Dott.ssa Edy Biancon - Dott.ssa Laura De Clara

❖ Reumatologia:

Dott. Michele Tecchiati

❖ Senologia:

Dott. Paolo Madeyski

❖ Urologia ed Endoscopia urologica:

Dott. Adolfo Sangiorgio - Dott. Carlo Domencio Misticò - Dott. Pietro Belmonte

6. Sistema di qualità

Nell'ottica di una politica finalizzata al raggiungimento di standard di qualità, Poli Med ha predisposto un *questionario di soddisfazione*, che mette a disposizione degli Utenti al fine di conoscere il livello di soddisfazione raggiunto dagli stessi.

La Struttura ha altresì predisposto un *questionario di suggerimento/reclamo* che mette a disposizione degli Utenti al fine di essere informata in merito a problematiche e/o situazioni di disagio che dovessero insorgere.

7. Contatti

Poli Med si trova nel Comune di Caorle, in provincia di Venezia, in Via Strada Nuova n. 24, e nel Comune di San Stino di Livenza, in provincia di Venezia, in Via Papa Giovanni XIII n. 14.

La *sede di Caorle* è ubicata all'entrata della Città, di fronte al caratteristico porto peschereccio, ed è facilmente raggiungibile da chi proviene da altri Comuni.

Per chi proviene dall'autostrada (A4 MI-TS), è consigliata l'uscita di San Stino di Livenza.

A chi utilizza l'automobile, si consiglia di usufruire dell'ampio parcheggio pubblico gratuito situato nella zona mercato nei pressi della stazione delle corriere

Per chi si serve del servizio di autobus, la struttura è agevolmente raggiungibile a piedi dalla stazione delle corriere dalla quale dista circa 500 metri.

La *sede di San Stino di Livenza* è ubicata nella principale via di accesso della Città, a media distanza dall'uscita autostradale, ed a circa 1 Km dalla stazione dei treni.

Chi utilizza l'automobile può disporre dell'ampio parcheggio della Struttura.

Per chi si serve del trasporto ferroviario, la sede della Struttura dista circa 1 Km dalla stazione dei treni.

8. Orari

Gli orari di apertura sono i seguenti:

Orario di apertura al pubblico:

Poli Med rispetta il seguente orario di apertura.

Sede di Caorle:

☞ dal lunedì al venerdì, con orario continuato dalle ore 7.30 alle ore 19;

☞ sabato dalle ore 8 alle ore 12.

Sede di San Stino di Livenza:

☞ dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.30 alle ore 12.30 e dalle ore 15.00 alle ore 18.30.

9. Prenotazione e disdette

E' possibile prenotare gli appuntamenti in via telefonica o personalmente recandosi presso la sede della Struttura negli orari di apertura, o altresì inviando la richiesta mediante posta elettronica al seguente indirizzo: info@poli-med.it

L'eventuale disdetta dell'appuntamento deve essere comunicata con un preavviso di almeno 24 ore.

Al momento dell'accettazione, l'Utente viene informato, ai sensi del D.Lgs. 196 del 2003, circa il trattamento dei dati personali mediante la consegna di apposita informativa, e viene invitato a sottoscrivere un modulo per l'accettazione del trattamento dei dati sensibili.

Il pagamento viene effettuato presso la segreteria a mezzo di denaro contante o a mezzo bancomat/carta di credito.

Il personale di segreteria della Struttura è disponibile a rispondere a richieste di informazioni e/o di chiarimenti.

SI COGLIE L'OCCASIONE PER RINGRAZIARE GLI UTENTI PER LA FIDUCIA DIMOSTRATA VERSO LA STRUTTURA, ED IL LETTORE PER IL TEMPO DEDICATO ALLA LETTURA DELLE INFORMAZIONI PROPOSTE SUL SITO INTERNET.