Punto Medico

POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO
Dir. Sanitario Dr. Aldo Zampiero
Camposampiero (PD)

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

STRUTTURA CERTIFICATA ISO 9001:2015

CARTA DEI SERVIZI

Punto Medico

SANITARI

INDICE

1 PRESENTAZIONE
Presentazione della Carta dei Servizi
Presentazione della struttura e principi fondamentali

2 SERVIZI SANITARI OFFERTI
Registro delle prenotazioni
Assistenza specialistica
Modalità di prenotazione
Modalità di pagamento

3 STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI
Standard di qualità
Strumenti di verifica per il rispetto degli standard di qualità delle prestazioni
Specialistiche e diagnostiche
Impegni e programmi sulla qualità del servizio

4 MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA RECLAMI
Ufficio preposto
Funzioni
Modalità di presentazione del reclamo

5 VERIFICA DEGLI IMPEGNI ED ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO
Relazione sullo stato degli standard
Conferenza dei servizi sanitari
Indagini sulla soddisfazione degli utenti
Progetti di miglioramento degli standard di Qualità a tutela degli utenti

6 INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI

7 MAPPA

1 PRESENTAZIONE

PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi costituisce un patto scritto con i cittadini-utenti sulla qualità dei servizi erogati dal Poliambulatorio Punto Medico.
Con essa il Poliambulatorio Punto Medico si impegna a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali di seguito riportati ed a renderlo sempre più conforme alle esigenze degli utenti.

La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento con il quale gli utenti della struttura verificano se il Poliambulatorio Punto Medico rispetta gli impegni assunti.

PRESENTAZIONE DEL POLIAMBULATORIO

Il Poliambulatorio Specialistico Punto Medico, è una struttura autorizzata (Provv conclusivo IGP/2018/00032/CSP del 11/12/2018) all'esercizio di attività poliambulatoriale specialistica. Il Poliambulatorio Punto Medico ha iniziato la sua attività nel 1980 nel comune di Borgoricco, ove ha operato fornendo attività di consulenza medico-specialistica e di diagnostica strumentale fino al 1995, anno in cui la struttura è stata trasferita, incrementando il numero di ambulatori nell'attuale sede di Camposampiero, ove tuttora svolge la sua attività, con l'obiettivo di fornire all'utenza prestazioni sanitarie specialistiche di qualità sempre migliore.

Le prestazioni erogate dal Poliambulatorio comprendono visite mediche specialistiche ed ogni atto e procedura diagnostica e terapeutica necessiti per risolvere i problemi di salute del paziente, commisurate al livello della propria dotazione tecnologica.

2 SERVIZI SANITARI OFFERTI

Consulenze Specialistiche:

- Allergologia
- Anestesiologia e rianimazione
- Anatomia patologica (Service)
- Andrologia
- Angiologia
- Cardiologia
- Chirurgia generale
- Chirurgia plastica ed estetica
- Chirurgia vascolare
- Dietologia
- Endocrinologia - centro per la prevenzione, diagnosi e terapia dell'osteoporosi
- Flebologia
- Foniatria
- Gastroenterologia
- Geriatria
- Malattie dell'apparato respiratorio e tisiologia
- Medicina del lavoro
- Medicina legale e delle assicurazioni
- Medicina fisica e riabilitazione
- Medicina Dello Sport (primo livello)
- Medicina estetica
- Medicina interna
- Nefrologia
- Neurochirurgia
- Neurologia
- Nutrizione
- Oculistica
- Omeopatia
- Oncologia
- Ortopedia
- Ostetricia e ginecologia
- Otorinolaringoiatria
- Pediatria
- Pneumologia
- Psichiatria
- Psicologia
- Reumatologia
- Urologia
- Terapia antalgica
- Diabetologia
- Dermatologia

Diagnostica Strumentale e per Immagini

- Servizio di ecografia generale
- Servizio di ecografia ostetrica e ginecologica:
  - -Ecografia ginecologica transaddominale e transvaginale
  - -Monitoraggio ecografico della gravidanza
  - -Flussometria colordoppler utero-placentare
  - -Monitoraggio ecografico dello sviluppo follicolare
  - -Ultra screen + DNA fetale
- Eco-color-doppler
- Ecocardiogramma
- Elettrocardiografia
- Elettromiografia
- M.A.P.A. (Monitoraggio Ambulatoriale della Pressione Arteriosa)
- Cicloergometro
- E.C.G. dinamico secondo Holter
- Spirometria
- Audiometria
- Impedenziometria
- Stabilometria
- Campo visivo computerizzato
- Breath test
- Uroflussometria
- Densitometria ossea

PUNTO PRELIEVI DEL CENTRO DI MEDICINA SPA

(autorizzazione del Centro di medicina: IGP/2022/00035/CSP del 21/4/22)

2 SERVIZI SANITARI OFFERTI

AMBULATORIO CHIRURGICO CON SALA CHIRURGICA

con erogazione delle seguenti procedure, previa valutazione del medico specialista:

INTERVENTI SULL'OCCHIO

Asportazione di lesione estesa della palpebra non a tutto spessore

INTERVENTI SULL'ORECCHIO

Asportazione di seno o cisti preauricolare

Asportazione radicale di lesione dell'orecchio esterno

INTERVENTO SI NASO, BOCCA

Asportazione o demolizione di lesione del naso

Asportazione o demolizione di lesione intranasale

Biopsia a cielo aperto della lingua

INTERVENTI SUL SISTEMA LINFATICO

Asportazione semplice di altre strutture linfatiche

INTERVENTI SULL'APPARATO DIGERENTE

Incisione di ascesso perianale

INTERVENTI SULL'APPARATO URINARIO

Plastica di slittamento del prepuzio

INTERVENTI SUGLI ORGANI GENITALI FEMMINILI

Altra asportazione o demolizione di lesione o tessuto della cervice

Asportazione o demolizione di lesione della vagina

Altra incisione della vulva o del perineo

INTERVENTI SULL'APPARATO MUSCOLOSCHELETRICO

Escissione di altre lesioni dei tessuti molli della mano

Biopsia muscolare

INTERVENTO SUI TEGUMENTI

Altra asportazione o demolizione locale di lesioni o tessuto cutaneo e sottocutaneo

Asportazione radicale di lesione della cute

2 SERVIZI SANITARI OFFERTI

REGISTRO DELLE PRENOTAZIONI

Il Poliambulatorio provvede alla prenotazione del paziente, anche telefonicamente, tramite l'Ufficio Accettazione. L'interessato può chiedere notizie sulle prenotazioni e sui tempi d'attesa presso il suddetto Ufficio.

Orario di apertura della struttura

POLIAMBULATORIO	SERVIZIO DI MEDICINA DEL LAVORO
Lunedì: 8.00 - 20.00 **Martedì: 7.30 - 20.00** **Mercoledì: 8.00 - 20.00** **Giovedì: 7.30 - 20.00** **Venerdì: 7.30 - 20.00** **Sabato: 7.30 - 12.30** **Tel.: 049.9300666 - Fax: 049.9316120** **e-mail: info@puntomedico.it**	**Da Lunedì a Venerdì: dalle 8.30 alle 13.00** **dalle 14.30 alle 18.30** **Tel.: 049.9316119** **Fax: 049.9302010** **e-mail: medlav@puntomedico.it**

ASSISTENZA SPECIALISTICA

Le prestazioni fornite dal Poliambulatorio Punto Medico comprendono le visite mediche specialistiche, diagnostica per immagini e diagnostica strumentale.

MODALITA' DI PRENOTAZIONE

Il personale dell'accettazione del Poliambulatorio provvede alla prenotazione e alla calendarizzazione delle richieste. Al momento dell'esecuzione della prestazione il Paziente in età minore deve essere accompagnato da un genitore o da chi ne esercita la patria potestà.

MODALITA' DI PAGAMENTO

Per le prestazioni in libera professione è a disposizione del cittadino, presso l'accettazione della struttura, il relativo tariffario. I pagamenti possono essere effettuati per contanti, bancomat, carta di credito e assegni bancari.
Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

2 SERVIZI SANITARI OFFERTI

DOCUMENTAZIONE DA PORTARE

Si raccomanda di portare con se la documentazione clinica personale disponibile

- Lettera del medico o eventuale prescrizione
- Cartelle cliniche di ricoveri precedenti
- Esami di laboratorio
- Radiografie
- Altri accertamenti eseguiti
  E' importante informare i medici delle terapie in atto.
- Ritiro referti
  Il referto medico specialistico viene consegnato nel minor tempo possibile. In caso di urgenza si applica la massima sollecitudine consentita dai tempi tecnici necessari. Secondo le indicazioni del D.Lgs 196/03 per la tutela della Privacy, i referti vengono consegnati in busta chiusa all'interessato solamente presentando documento di riconoscimento. Essi possono essere ritirati anche da altra persona munita di delega. La persona delegata dovrà presentare un documento di riconoscimento. In fase di accettazione è possibile richiedere la spedizione del referto per posta, previa richiesta del cliente ed autorizzazione.
  I nostri medici specialisti sono a disposizione del medico curante per chiarimenti circa i risultati degli esami.

PRIVACY - TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI

Il DGPR 2016-679 prevede una serie di adempimenti per la struttura che, per la sua attività, ha necessità di raccogliere, registrare in archivio, cartaceo o informatico, e utilizzare, i dati personali degli Utenti. In particolare si devono portare a conoscenza gli Utenti di come potranno essere trattati i loro dati personali e sensibili tramite una INFORMATIVA e di ricevere poi il CONSENSO a tale trattamento.

3 STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

STANDARD DI QUALITA'

Il poliambulatorio Punto Medico opera in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 per garantire al Cittadino-Cliente una organizzazione di persone e mezzi capace di fornire un servizio corrispondente alle aspettative. L'adozione delle norme UNI EN ISO 9001:2015 richiede una costante attenzione al miglioramento continuo di tutte le attività, direttamente o indirettamente connesse con la qualità dei servizi offerti al fine, di garantire il rispetto di standard qualitativi. A tale proposito il Poliambulatorio Punto Medico ha definito un insieme di indicatori relativamente ai seguenti fattori di Qualità:

INFORMAZIONE – ACCOGLIENZA - CORTESIA

Il Poliambulatorio Punto Medico è consapevole che informare il paziente con linguaggio chiaro ed esplicito, trattare con gentilezza, educazione e delicatezza è determinante per consentire al paziente di percepire un alto livello di attenzione quale merita.
Gli standard di qualità relativi a: informazione – accoglienza – cortesia sono monitorati mediante la realizzazione di un questionario sulla soddisfazione degli utenti.

FLESSIBILITA' E TEMPESTIVITA'

Il Poliambulatorio Punto Medico si impegna ed erogare i propri servizi nel più breve tempo possibile; eventuali dilazioni ritenute ingiustificate dal paziente, possono essere segnalate dal paziente stesso mediante la "Scheda Reclamo" disponibile in accettazione.

AFFIDABILITA' E PROFESSIONALITA'

Il Poliambulatorio Punto Medico adotta un sistema di monitoraggio e controllo della propria qualità attraverso la verifica costante di ogni fase del proprio processo operativo.
Anche le apparecchiature e la strumentazione sono costante oggetto di controllo in merito alla loro funzionalità e adeguatezza nel tempo. Inoltre il personale sanitario, amministrativo e tecnico segue e frequenta corsi di aggiornamento e congressi per migliorare la qualità operativa di erogazione del servizio.

TRASPARENZA

Il Poliambulatorio Punto Medico garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa mettendo a disposizione del pubblico ogni informazione relativa alla tipologia delle prestazioni, come e dove vengono effettuate, i tempi di attesa e le tariffe applicate.

RISERVATEZZA

Tutto il personale è tenuto ad osservare estrema riservatezza nel suo operato come disposto dai Codici Deontologici della Professione Sanitaria. Il Direttore Sanitario è a disposizione dell'utente qualora questi verificasse inadempienze in merito. Qualità, efficienza ed efficacia dei servizi sono inoltre un dovere deontologico dei medici che operano nella struttura.

3 STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA' DELLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE E DIAGNOSTICHE

Il Poliambulatorio Punto Medico garantisce la verifica dell'attuazione degli standard di qualità monitorando con cadenza trimestrale o annuale gli indicatori definiti per i fattori di Qualità. In particolare il monitoraggio dei tempi di attesa garantisce:

TEMPO MEDIO DI ATTESA PER LA PRENOTAZIONE DI VISITA SPECIALISTICA	3 GIORNI
TEMPO MEDIO DI ATTESA PER LA PRENOTAZIONE DI PRESTAZIONE DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	3 GIORNI

Il Poliambulatorio Punto Medico rileva, annualmente, il livello di soddisfazione del cittadino-utente tramite un questionario di gradimento dei servizi. La valutazione dei questionari permette di monitorare costantemente le eventuali aree o aspetti da migliorare.

IMPEGNI E PROGRAMMI SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Il Poliambulatorio Punto Medico rivolge grande attenzione al miglioramento continuo non solo delle prestazioni sanitarie, ma anche al servizio erogato all'utente attraverso le seguenti azioni:

- ✔ Accessibilià alla struttura e consegna referti dal lunedì al venerdì con orario continuato 8.00-20.00, al sabato dalle 8.00 alle 12.00;
- ✔ informazione chiara e scritta sul luogo, giorno e ora della visita, con precisione sull'orario, di massima;
- ✔ possibilità di prenotazione telefonica;
- ✔ Immediatezza di prenotazione con indicazione chiara e precisa su eventuali preparazioni per l'esecuzione dell'esame e con l'aiuto all'utente sul raggiungimento dell'ambulatorio;
- ✔ diffusione e semplicità dell'informazione sulle prestazioni erogate e sulle procedure di prenotazione;
- ✔ ampio parcheggio.

Inoltre, almeno annualmente la Direzione del Poliambulatorio Punto Medico verifica gli indicatori definiti per i fattori di Qualità e valuta il raggiungimento degli obiettivi. Nel caso in cui nel corso dell'analisi emergano scostamenti tra lo standard di qualità definito e le misure rilevate, la Direzione provvede ad una analisi dettagliata delle cause possibili, e se necessario, interviene mettendo in atto adeguate azioni correttive. I risultati conseguiti e le aree di miglioramento individuate nel corso della valutazione annuale sono successivamente diffusi dalla Direzione a tutto il personale della struttura.

4 MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

RECLAMI

Il Poliambulatorio garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino/utente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

RICHIESTA COPIA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Presso la struttura è disponibile il modulo 09.49 che è possibile richiedere per avere copia della propria documentazione sanitaria.

UFFICIO PREPOSTO- FUNZIONI – MODALITA' DI SEGNALAZIONE

I reclami sono presentati all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico.

Tale ufficio è ubicato presso il Poliambulatorio, tel. 049.9300666.

Il Direttore Sanitario è il referente per eventuali reclami o segnalazioni di disservizi che possono essere presentati sia in forma scritta, tramite l'apposita " Scheda Reclamo" disponibile in accettazione, che oralmente.

La risposta del Direttore Sanitario sarà comunicata, immediatamente, quando possibile, o comunque nell' arco di 15 giorni.

Il Direttore Sanitario si impegna alla risoluzione del disservizio adottando soluzioni operative appropriate alla criticità della non conformità segnalata.

Tutti i reclami sono valutati accuratamente al fine di individuare eventuali azioni correttive.

5 VERIFICA IMPEGNI, ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

RELAZIONE SULLO STATO DEGLI STANDARD

Il Poliambulatorio garantisce la verifica dell'attuazione degli standard attraverso una relazione annuale sui risultati conseguiti.

CONFERENZA DEI SERVIZI SANITARI

Il Poliambulatorio garantisce la convocazione almeno una volta l'anno della Conferenza dei servizi sanitari ai fini della verifica dell'andamento e del costante miglioramento della qualità dei servizi.

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Il Poliambulatorio garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti, promuovendo la distribuzione di questionari, indagini campionarie e l'osservazione diretta tramite gruppi di monitoraggio misti. I risultati di tali indagini formeranno oggetto di rapporti resi pubblici.

PROGETTI DI MIGLIORAMENTO DEGLI STANDARD DI QUALITA' A TUTELA DEGLI UTENTI

Nell'ottica di un miglioramento continuo, il Poliambulatorio ha attivato le migliori procedure organizzative interne e le istruzioni operative per descrivere le attività svolte all'interno della struttura, tale processo finalizzato a fissare i nuovi standard qualitativi per lo svolgimento delle attività in forma controllata, ha permesso di raggiungere la certificazione del Sistema Qualità in ottemperanza alle norme ISO 9001:2015.

6 INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI

UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche, condizioni psichiche, struttura della personalità.

A tale proposito il Poliambulatorio Punto Medico per favorire l'accesso ai servizi anche ad utenti stranieri che non comprendono la lingua italiana ha predisposto delle note informative per l'accesso ai servizi della struttura anche in inglese e francese. A tutti gli utenti è inoltre assicurato un comportamento del personale, fondato su criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

PAZIENTE MINORE

Il minore che fruisce dei servizi del poliambulatorio deve essere accompagnato da almeno uno dei genitori o da chi ne esercita la patria potestà munito di documentazione provante. Il genitore/tutore legale è tenuto a compilare la dichiarazione di avvenuta informazione e consenso all'atto sanitario prima dell'erogazione della prestazione.

DIVERSAMENTE ABILI

Il Poliambulatorio Punto Medico adotta per i portatori di handicap tutte le iniziative per consentire la fruizione delle prestazioni in misura paritaria agli altri utenti. La struttura è dotata di apposito ascensore e di parcheggi riservati alle persone diversamente abili. All'ingresso sono disponibili apposite carrozzine per persone diversamente abili.

NORME ANTINFORTUNISTICHE E ANTINCENDIO

Il personale del poliambulatorio è addestrato ad assicurare la sicurezza antincendio ed a tutelare i cittadini da questo pericolo.

L'UTENTE E I SUOI DIRITTI

L'Ospite può chiedere informazioni complete e comprensibili sulla sua malattia; potrà anche ottenere informazioni essenziali riguardanti l'organizzazione dei servizi, i compiti e le attribuzioni degli operatori.

IL FUMO

E' assolutamente vietato a tutti fumare negli ambienti del poliambulatorio: questo per disposizioni di legge che prevedono sanzioni per i trasgressori, ma soprattutto per rispetto della salute propria e degli altri.

6 INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI

CONTINUITA'

Ai cittadini è assicurata la continuità e la regolarità dei servizi.

- DIRITTO DI SCELTA

Ogni cittadino, ha diritto di scegliere liberamente e al di fuori di ogni costrizione morale e materiale di fruire delle prestazioni offerte dalla struttura.

PARTECIPAZIONE

E' garantito il diritto del cittadino a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura. In particolare gli utenti possono verbalmente o per iscritto esporre le osservazioni e i reclami agli operatori responsabili del servizio. Inoltre il Poliambulatorio Punto Medico al fine di acquisire elementi di valutazione sulla qualità del servizio, distribuisce, all'interno della struttura, un questionario per la valutazione della soddisfazione degli utenti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il Poliambulatorio Punto Medico ha come obiettivo l'efficacia e l'efficienza dei servizi. Questo significa che l'intera organizzazione è finalizzata alla prestazione di un servizio il più funzionale possibile alle esigenze degli utenti adottando un approccio per il miglioramento continuo delle prestazioni.

7 MAPPA

N
O
E
S
CASTELFRANCO
BASSANO
TREVISO
Camposampiero
Noale
Borgoricco
Campo
San Martino
Mirano
Campodarsego
SS16
Cadoneghe
VICENZA
A4
VENEZIA
MESTRE
PADOVA
Abano
Terme
Maserà
di Padova
CHIOGGIA
Punto Medico
A13
BOLOGNA

Punto Medico

POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO
Dir. Sanitario Dr. Aldo Zampiero
Camposampiero (PD)

- **Punto Medico** s.r.l.
  Società con socio unico
  Soggetta a direzione e
  coordinamento di Solidarmedica
  SPA Impresa Sociale
- Via Borgo Padova, 106/1
  35012 Camposampiero (PD)
- Tel: 049 9300666
  Fax: 049 9316120
- www.puntomedico.it
  e-mail: info@puntomedico.it
- Reg. Imp. di PD
  Cod. fisc. e PI 00969140284

STRUTTURA CERTIFICATA ISO 9001:2015

Centro convenzionato:

UNISALUTE - SODALITAS (CA. DI PROF. FONDO EST)
FASI - ASSIRETE - ASSICURAZIONI GENERALI
CESARE POZZO - ASCOM - EUROPE ASSISTANCE
PREVIMEDICAL - CASPIE - IO RISPARMIO

Rev. 10 del 9/23

Venezia,
Chiesa di Santa Maria della Salute
fondata nel 1631, per voto in ringraziamento della liberazione della città dalla peste, è da allora meta di pellegrinaggio per i malati.