

POLIAMBULATORIO VESPUCCI

**FISIOTERAPIA E RIABILITAZIONE
AMBULATORIO POLISPECIALISTICO
ELETTROMIOGRAFIA - ECOGRAFIA
RISONANZA MAGNETICA
RADIOLOGIA DIGITALE**

CARTA DEI SERVIZI



Gentile Utente,

*ho il piacere di presentarLe la
"Carta dei Servizi".*

*Questo strumento, grazie anche alla Sua
gentile e preziosa partecipazione, ci
consente di migliorare la qualità dei
servizi offerti.*

*Obiettivo dell'attività quotidiana da noi
svolta è di offrirLe una qualificata
assistenza attraverso la competenza, la
professionalità e l'umanità di coloro che,
a vario titolo, operano all'interno.*

*Nel ringraziarLa per la collaborazione,
consideri il personale a Sua disposizione
per ogni informazione ed esigenza non
illustrate nella Carta dei Servizi.*

L'Amministratore

SOMMARIO

1. DESCRIZIONE	6
1.1 Introduzione	6
1.2 Presentazione dell'azienda	7
1.3 Come si arriva	8
1.4 Orario di Apertura	9
2. INFORMAZIONI E SERVIZI FORNITI	9
2.1 Servizi Amministrativi e Sanitari	9
2.2 Convenzioni	9
2.3 Servizio Emergenza Covid-Supporto AULSS 3	10
2.4 Presentazione dello Staff	11
2.5 Tipologia delle prestazioni specialistiche	16
2.6 Erogazione e Prenotazioni Prestazioni con SSN	20
2.7 Erogazione e Prenotazioni Prestazioni con INAIL	21
2.8 Erogazione e Prenotazioni Prestazioni Network sanitari	21
2.9 Erogazione e prenotazione prestazioni private	21
2.10 Modalità di partecipazione alla spesa sanitaria	22
3. PRINCIPI FONDAMENTALI	23
4. STANDARD DI QUALITA'	24
5. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE	26

PER FISIOTERAPIA E RIABILITAZIONE
DESCRIZIONE PRESTAZIONI

Scansiona il QR-Code



I.DESCRIZIONE

1.1 INTRODUZIONE

La “Carta dei Servizi” del Poliambulatorio Vespucci s.r.l. è finalizzata a facilitare l'utilizzo dei servizi offerti. Inoltre rappresenta uno strumento a tutela del diritto e dovere alla salute, in quanto attribuisce al Cittadino- Utente la possibilità di un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

Attraverso questo documento il Poliambulatorio intende favorire comportamenti tesi a migliorare il rapporto tra l'azienda ed i Cittadini.

Il presente documento rappresenta la ventitreesima revisione della “Carta dei Servizi” del Poliambulatorio Vespucci e come tale deve essere interpretato in chiave dinamica, in quanto sarà soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni, ciò non soltanto per il modificarsi delle situazioni, ma anche per il perseguimento dei vari obiettivi di miglioramento prefissati dal Poliambulatorio stesso.

Partecipazione del Paziente, perché con la Sua informazione trasparente la carta è anche un invito a partecipare al miglioramento dei servizi. Il Poliambulatorio si dedica costantemente al miglioramento attraverso i questionari, i sondaggi e il dialogo con il personale, sempre a disposizione per rispondere a ogni domanda di chiarimento e a raccogliere suggerimenti.

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate a Febbraio 2024. È possibile che dopo questa data si verifichino modifiche alle normative, ai servizi o agli orari indicati: si possono ricevere eventuali chiarimenti ed ogni informazione telefonando ai numeri del Poliambulatorio indicati nell'interno di questo documento.

1.2 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Il Poliambulatorio Vespucci s.r.l. si trova a Sottomarina di Chioggia, fondato nel 1980.

E' un centro medico di riferimento per trattamenti di Fisioterapia e Riabilitazione, Ambulatorio Polispecialistico e Diagnostica Strumentale. La Struttura è accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale per la Fisioterapia e Riabilitazione, Allergologia, Dermatologia e Neurologia; con l'INAIL per prestazioni integrative riabilitative e con i principali Network Sanitari (Unisalute, Pronto-care, Previmedical, Fasdac, ecc..) per la Fisioterapia e Riabilitazione, Ambulatorio Polispecialistico. A novembre 2022 è stato realizzato un importante ammodernamento della struttura con aggiunta di un reparto per diagnostica strumentale con una nuova apparecchiatura di RX digitale, completamente computerizzata, a bassa emissione di radiazioni ionizzanti, una risonanza magnetica ed ecografo. E' orientata per missione al miglioramento continuo, diventando un punto di riferimento per i servizi prestati nel comune di Chioggia, nella provincia di Venezia, e nelle zone limitrofe.

Ha perseguito, durante gli anni di attività, l'obiettivo della soddisfazione assoluta delle esigenze del Paziente offrendo un servizio innovativo nel suo genere. Si avvale della professionalità di personale specializzato; investe continuamente sia in formazione, valorizzando le risorse umane come elemento distintivo di successo, sia rinnovando costantemente le apparecchiature e le attrezzature utilizzate ricercando quanto di meglio e all'avanguardia presente sul mercato di riferimento.

Dal 2000 la struttura si è posta l'obiettivo del mantenimento della certificazione di qualità e tutti i servizi erogati si avvalgono del marchio internazionale di qualità ISO 9001.

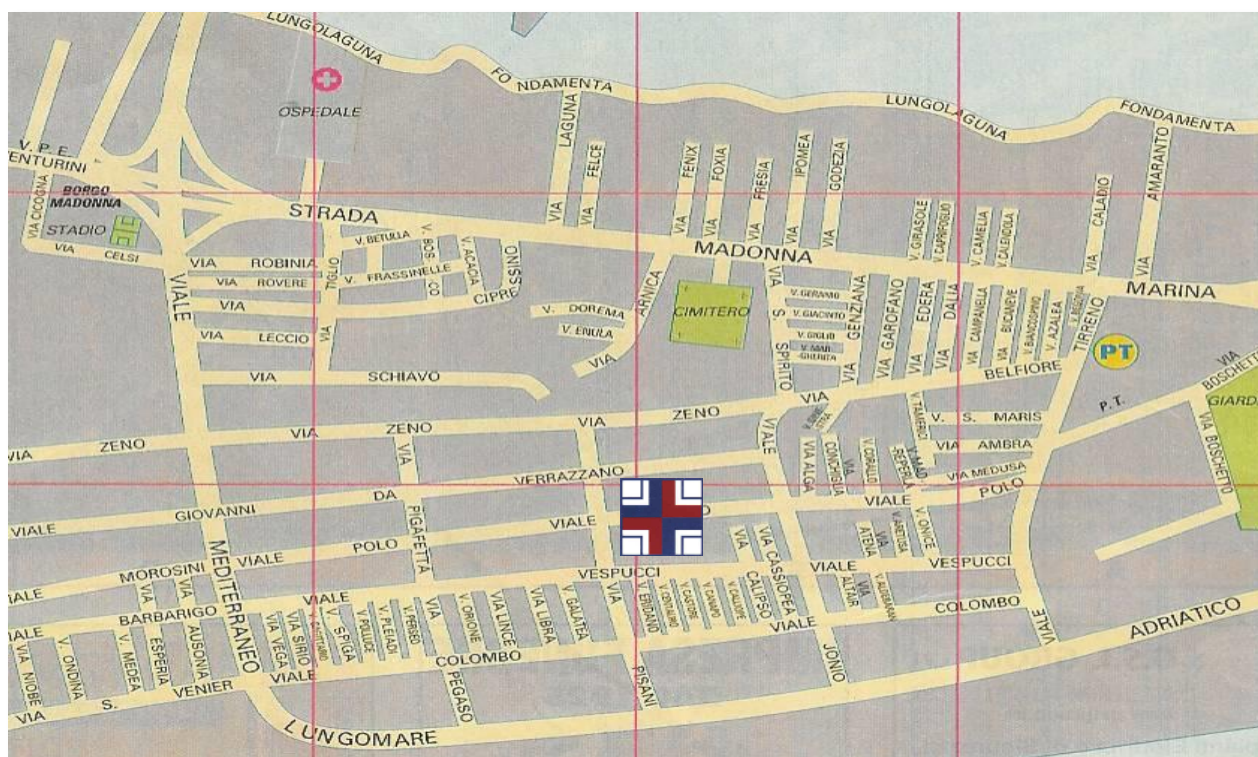
Il Poliambulatorio Vespucci s.r.l. si trova in via Vespucci n.135/136, al piano terra quindi di facile accesso anche alle persone disabili ed è dotato di un comodo parcheggio per persone con difficoltà motorie; tutti i locali in cui si svolgono le attività garantiscono il pieno rispetto dei requisiti di sicurezza, igiene, prevenzione e protezione.

L'attuale struttura si sviluppa su una superficie di circa 600 mq, così suddivisi: 2 ambulatori medici, 1 reparto di fisioterapia, 2 reparti di riabilitazione pre-post operatoria e urgenze con palestra e box, 1 reparto di riabilitazione neuromotoria, 1 sala RX, 1 sala RM, 1 sala ecografia e refertazione, 3 sale di attesa, segreteria, ufficio direzionale, sala riunioni, spogliatoi per utenze e personale, servizi igienici attrezzati anche per disabili.

La struttura fa parte del Centro Unificato Prenotazione (CUP) ULSS 3 Serenissima, servizio telematico di prenotazioni sanitarie a disposizione dei cittadini. Presso tutti gli sportelli CUP è possibile prenotare le prestazioni sanitarie da erogare presso il Poliambulatorio Vespucci.

Il servizio dispone del numero verde 041 844 844.

1.3 COME SI ARRIVA



Autobus n. 3-5-6 Viale A. Vespucci

Autobus n. 4 Viale C. Colombo

Nel periodo estivo le linee modificano la fermata in lungomare di fronte al Park Hotel

1.4 ORARIO DI APERTURA

La segreteria è aperta per prenotazioni, informazioni e pagamenti dal lunedì al venerdì con orario CONTINUATO dalle ore 07.30 alle ore 19.00.

Prestazioni Fisioterapiche, Mediche e Radiologiche dal lunedì al venerdì con orario CONTINUATO dalle ore 07.30 alle ore 19.30.

2.INFORMAZIONI E SERVIZI FORNITI

2.1 SERVIZI AMMINISTRATIVI E SANITARI

Il Poliambulatorio Vespucci ha un efficace servizio per l'accettazione del Cittadino-Utente organizzato per rispondere alle esigenze dell'Utenza senza ritardi o disagi. E' presente un ufficio URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) che si occupa di segnalazioni, reclami, ma anche elogi, suggerimenti o richieste di informazioni, il nome del responsabile è indicato nelle sale d'attesa.

Dispone di 3 linee telefoniche con priorità di chiamata e segreteria telefonica. La struttura ha il Direttore Sanitario coadiuvato da Medici Specialisti e da Personale Tecnico abilitato alla professione.

Tutto il personale della Struttura è identificabile mediante un cartellino di riconoscimento nel quale sono indicati nome e qualifica.

2.2 CONVENZIONI

Il Poliambulatorio Vespucci è convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.) per la Fisioterapia e la Riabilitazione, dal 2021 anche per Allergologia , Dermatologia e Neurologia, dal 2023 anche per Endocrinologia, Angiologia e Pneumologia.

Convenzionato con l'INAIL per le prestazioni integrative riabilitative (LIA) con oneri interamente a carico dell'Inail per la Medicina Fisica e Riabilitazione.

INAIL

ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSICURAZIONE
CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORO

Convenzionato con i principali network sanitari (UNISALUTE, PREVIMEDICAL, PRONTO-CARE, FASDAC, ECC..) per prestazioni di fisioterapia e riabilitazione, prestazioni specialistiche mediche dell'ambulatorio polispecialistico, prestazioni di diagnostica strumentale.



Fondo
Assistenza
Sanitaria
Dirigenti
Aziende
Commerciali



UniSalute
SPECIALISTI NELL'ASSICURAZIONE SALUTE



PRONTO-CARE

2.4 PRESENTAZIONE DELLO STAFF

Il Poliambulatorio Vespucci si avvale dei seguenti Professionisti:

POLIAMBULATORIO TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE

Dott. Vincenzo De Simone

Medico Chirurgo specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione

- VISITE FISIATRICHE *
- VALUTAZIONI FUNZIONALI NEUROLOGICHE*
- ESAME PODOLOGICO



Dott. Giovanni Barbetta

Medico Chirurgo specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione

- VISITE FISIATRICHE*
- VALUTAZIONI FUNZIONALI NEUROLOGICHE*
- VISITE PER RIABILITAZIONE PAVIMENTO PELVICO (INCONTINENZA URINARIA)*
- VISITE FISIATRICHE PER RIABILITAZIONE CARDIOLOGICA*
- ESAME PODOLOGICO
- ECOGRAFIE MUSCOLO SCHELETRICHE
- ONDE D'URTO FOCALI E RADIALI E ECOGUITATE

Dott.ssa Alessandra Schiavon

Medico Chirurgo specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione

- VISITE FISIATRICHE*
- VALUTAZIONI FUNZIONALI NEUROLOGICHE*
- VISITE PER RIABILITAZIONE PAVIMENTO PELVICO (INCONTINENZA URINARIA)*
- ONDE D'URTO FOCALI E RADIALI
- INFILTRAZIONI ARTICOLARI
- OZONOTERAPIA

POLIAMBULATORIO NEUROLOGIA

Dott. Mauro De Bellis

Medico Chirurgo specialista in Neurologia

- VISITE SPECIALISTICHE NEUROLOGICHE *
- STUDIO NEUROFISIOLOGICO (ELETTROMIOGRAFICO) ARTO SUPERIORE, ARTO INFERIORE, FACCIALE E TRIGEMINALE *



* prestazioni erogate in convenzione o privatamente

POLIAMBULATORIO ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

Dott. Mario Bortolato

*Direttore sanitario e Responsabile branca
Medicina Fisica e Riabilitazione*

*Medico Chirurgo specialista in Ortopedia e
Traumatologia con professionalità in Medicina
Fisica e Riabilitazione*

Primario Ortopedico

*Super-Specialista in Chirurgia della colonna
vertebrale*



- VISITE SPECIALISTICHE ORTOPEDICHE
- VISITE SUPER SPECIALISTICHE CHIRURGIA VERTEBRALE
- TERAPIA CON ONDE D'URTO FOCALI E RADIALI;
- MESOTERAPIA ANTALGICA, BIOSTIMOLANTE, OMEOPATICA
- INFILTRAZIONI ARTICOLARI ANTALGICHE*
- INFILTRAZIONI ARTICOLARI CON FATTORI DI CRESCITA (PRP)
- INFILTRAZIONI ARTICOLARI CON ACIDO HYALURONICO / COLLAGENE
- INFILTRAZIONI ECOGUIDATE ALL'ANCA
- ARTROCENTESI*
- MANIPOLAZIONI VERTEBRALI*
- OZONOTERAPIA

Dott. Claudio Khabbaze'

*Medico Chirurgo specialista in Ortopedia e Traumatologia
Super-Specialista in Chirurgia Robotica del ginocchio*

- VISITE SPECIALISTICHE ORTOPEDICHE
- VISITE SUPER SPECIALISTICHE CHIRURGIA DEL GINOCCHIO
(chirurgia con robotica protesica e artroscopica)
- MESOTERAPIA ANTALGICA, BIOSTIMOLANTE, OMEOPATICA
- INFILTRAZIONI ARTICOLARI
- ARTROCENTESI

POLIAMBULATORIO MEDICINA DEL SONNO

Dott. Guglielmo Bussoli

*Medico Chirurgo specialista in
Pneumologia (già Primario)*



- VISITE SPECIALISTICHE PNEUMOLOGICHE
- POLISONNOGRAFIA
- AUTO C-PAP

** prestazioni erogate in convenzione o privatamente*

POLIAMBULATORIO OTORINOLARINGOIATRIA

Dott. Franco Tesserin

*Medico Chirurgo specialista
in Otorinolaringoiatria*



- VISITE OTORINOLARINGOIATRICHE (ORL)
- VISITE OTORINOLARINGOIATRICHE (ORL) PEDIATRICHE
- VISITE FONIATRICHE (VOCE-PAROLA-LINGUAGGIO-APPRENDIMENTO SCOLASTICO)
- VIDEORINOSCOPIA
- VIDEOLARINGOSCOPIA
- VALUTAZIONE RINOLOGICA: (STENOSI NASALE-RINOSINUSITI-DIMORFISMO DELLA PIRAMIDE NASALE)
- VALUTAZIONE RONCOPATIA – OSAS
- VALUTAZIONE AUDIOLOGICA
- PRESTAZIONI CHIRURGICHE

POLIAMBULATORIO PSICOTERAPIA E SESSUOLOGIA

Dott.ssa Amelia Nordio

*Medico Chirurgo specialista in
Psicoterapia e Sessuologia*



- DIAGNOSI E CURA DEI DISTURBI PSICOSOMATICI
- PSICOTERAPIA INDIVIDUALE (SIA DELL'ETA' EVOLUTIVA PEDIATRICA, ADOLESCENZIALE E DELL'ADULTO)
- PSICOTERAPIA DI COPPIA
- DIETA PSICOSOMATICA
- CONSULENZE SESSUOLOGICHE
- CONSULENZE NEI DISTURBI DELL'APPRENDIMENTO IN ETA' PEDIATRICA

POLIAMBULATORIO NUTRIZIONISTA

Dott. Mario Tiozzo Netti

Biologo nutrizionista



- CONSULENZE NUTRIZIONALI
- EDUCAZIONE ALIMENTARE: in età evolutiva, in età adulta, in età avanzata, per sportivi.
Per particolari necessità: sovrappeso/obesità, intolleranze, ipertensione, ipercolesterolemia, ecc

** prestazioni erogate privatamente*

Dott.ssa Valeria Beltrame

Medico Chirurgo specialista in Radiodiagnostica

Responsabile della branca di radiologia

- REFERTAZIONI ESAMI DIAGNOSTICI
- ECOGRAFIE

REPARTO RADIOLOGIA ESAMI

Radiologia Digitale (RX) nuovo apparecchio

La radiologia è la branca della medicina che si occupa di fornire immagini dell'interno del corpo umano, allo scopo di fornire informazioni utili alla diagnosi. Il nuovo sistema di radiologia digitale lavora a bassa emissione di radiazioni ionizzanti assorbite dal paziente, e contemporaneamente migliora la qualità dell'immagine. Vengono effettuate radiografie per tutti i distretti corporei.



Risonanza Magnetica Articolare nuovo apparecchio

La **risonanza magnetica** è usata a scopi diagnostici nella tecnica dell'**imaging a risonanza magnetica**. Anche se non sono usati raggi X per ottenere il risultato, questa modalità è normalmente considerata come facente parte del campo della radiologia, in quanto generatrice di immagini correlate alle strutture all'interno del paziente, infatti sono ben visibili i tessuti molli ed è inoltre possibile la discriminazione tra tipologie di tessuti non apprezzabile con altre tecniche radiologiche.



Vengono eseguite:

- RM Ginocchio
- RM Caviglia/piede/avampiede
- RM Gomito/polso

Ecografia

L'ecografia è una tecnica di indagine diagnostica a carattere preventivo che, a differenza di altre tecniche strumentali utilizzate per le stesse finalità, non utilizza radiazioni ionizzanti, bensì ultrasuoni, pertanto la sua prima caratteristica è l'assoluta innocuità. L'ecografia è fornisce un'immagine tridimensionale dell'interno di un organo o di una parte del corpo. Vengono eseguite le seguenti prestazioni:

- **Ecografia del collo:** capo e collo, tiroide, ghiandole salivari, linfonodi del collo, paratiroidi
- **Ecografia parti molli:** cute-sottocute, lipoma/cisti, neoformazioni, borsiti
- **Ecografia muscolo-tendinea scheletrica:** tendini-cisti tendinee, muscoli-ematomi-strappi, articolazioni
- **Ecografia dell'addome:** completa, superiore, inferiore
- **Ecografia pelvica:** reni, vescica, utero, ovaie, prostata
- **Ecografia sovrapubica, testicolare**



Le refertazioni sono eseguite dai Medici Radiologi della struttura, mentre gli esami di Radiologia Digitale e Risonanza Magnetica Articolare vengono eseguiti da nostri Tecnici Radiologi (TSRM).

Elettromiografia

L'**elettromiografia** è un esame diagnostico che permette di studiare la funzionalità dei muscoli e dei nervi connessi presenti in una data area del corpo. Trova impiego nella diagnosi delle patologie muscolari e neuromuscolari, le quali sono classicamente associate a sintomi come formicolio, intorpidimento, debolezza muscolare, crampi, spasmi o paralisi di un particolare distretto anatomico.

Dal punto di vista procedurale, l'elettromiografia prevede l'impiego di uno strumento chiamato elettromiografo e comprende tipicamente due momenti: lo studio della conduzione nervosa e la valutazione dell'attività elettrica.



REPARTO FISIOTERAPIA E RIABILITAZIONE

La fisioterapia strumentale e manuale viene eseguita da uno staff di 9 professionisti laureati di cui è responsabile il fisioterapista Luigi.

REPARTO LOGOPEDIA

La riabilitazione logopedica viene eseguita dalla logopedista Ravagnan Alessia

SEGRETERIA

Il personale di amministrazione e segreteria è composto da Laura, Valeria, Ilenia, Serena e Nicole. Nelle sale d'attesa è esposto l'organigramma e funzionigramma aggiornato del personale.

2.5 TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI SPECIALISTICHE

Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) (DPCM 29/11/2001)

Sono costituiti da servizi e da prestazioni garantiti dal Servizio Sanitario Nazionale in tutto il territorio italiano.

Le prestazioni incluse nei LEA sono individuate sulla base di principi di effettiva necessità assistenziale, di efficacia e di appropriatezza.

Livelli Integrativi di Assistenza (LIA)

Dal 01 marzo 2015 il Poliambulatorio Vespucci è convenzionato INAIL.

La presente convenzione ha per oggetto l'erogazione, con oneri totalmente a carico dell'Inail, di prestazioni sanitarie riabilitative agli infortunati sul lavoro e tecnopatici.

Legenda:

- Trattamenti convenzionati con il SSN
- Trattamenti convenzionati con INAIL
- Trattamenti non convenzionati con il SSN

Il personale sanitario è a disposizione per qualsiasi chiarimento riguardante gli aspetti della prestazione da eseguire.

PRESTAZIONI DIAGNOSTICA STRUMENTALE

- Ecografie
- Radiologia digitale (RX)
- Risonanza magnetica articolare aperta (RMN)

PRESTAZIONI SPECIALISTICHE MEDICHE

- ■ Visite Fisiatriche prime e di controllo
- ■ Visite Neurologiche prime e di controllo
- ■ Studio Neurofisiologico arto superiore, arto inferiore, facciale, trigeminale (Elettromiografia)
- Visite otorinolaringoiatriche prime e di controllo, prestazioni specialistiche ORL
- Consulenze nutrizionali, consulenze psicologiche
- Visite Super-specialistiche ortopediche prime e di controllo
- ■ Onde d'urto focali e radiali anche Eco-guidate
- ■ Mesoterapia Antalgica
- Infiltrazioni Eco-guidate all'anca
- Infiltrazioni Articolari con acido ialuronico, con fattori di crescita (PRP),collagene
- Ozonoterapia
- ■ Infiltrazioni Articolari antalgiche
- ■ Artrocentesi
- ■ Mobilizzazioni Vertebrali
- ■ Valutazioni funzionali neurologiche

TERAPIE FISICHE STRUMENTALI

Le Terapie Fisiche Strumentali curano le diverse patologie mediante l'utilizzo di mezzi fisici quali il calore, il freddo, la luce, l'elettricità, etc., applicati all'organismo con tecniche e strumentazioni particolari.

Le Terapie Fisiche strumentali erogate in questa struttura sono:

Fototerapia:

- ■ Laserterapia antalgica a scansione
- Laserterapia manipolo
- Laserterapia antalgica a scansione + manipolo
- Laserterapia MLS
- ■ Laserterapia ad alta potenza Hilterapia

Terapia elettromagnetica:

- Magnetoterapia
- Magnetoterapia CMP (noleggio domicilio)

Termoterapia:

- Raggi infrarossi e Raggi ultravioletti
- Paraffinoterapia
- Crioterapia
- ■ Tecarterapia manuale e automatica
- Q-Physio

Elettroterapia:

- ■ Ionoforesi
- Correnti Diadinamiche
- ■ Correnti Interferenziali
- Correnti Galvaniche a secco o in acqua
- ■ Tens
- Vacuumterapia
- Correnti di stimolazione del muscolo denervato o normoinnervato

Sonoterapia:

- ■ Ultrasuonoterapia a testina fissa, mobile, a immersione, manuale

Meccanoterapia:

- Kinetek
- ■ Pressoterapia
- Compex: terapia antalgica - potenziamento muscolare
- Biofeedback
- ■ Trazioni vertebrali

TERAPIE FISICHE MANUALI

Trattano innumerevoli patologie in campo ortopedico, neurologico, reumatologico, medico-sportivo, pneumologico, cardiologico, urologico etc. Gli obiettivi sono: la prevenzione delle patologie e delle complicanze ad essa legate; la cura degli stati patologici già conclamati con eliminazione e/o contenimento dei danni all'organismo; il ripristino delle normali condizioni fisiologiche con reinserimento del paziente nelle sue ordinarie attività lavorative, ricreative e funzionali. Le Terapie Fisiche Manuali erogate in questa struttura sono:

- ■ Massoterapia
- Massoterapia di scollamento
- Massoterapia per drenaggio linfatico
- Mobilizzazione di altre articolazioni e della colonna vertebrale
- Esercizi posturali propriocettivi individuali e collettivi
- Terapia occupazionale individuale
- Training deambulatori e del passo
- Ginnastica medica correttiva individuale e di gruppo
- Riabilitazione globale di mantenimento di gruppo dolce e pilates
- Riabilitazione a domicilio
- Riabilitazione logopedica
- Riabilitazione ortopedica, pre-post operatoria, reumatologica, dello sportivo, pediatrica, posturale, senologica, respiratoria, neurologica, urologica perineale, oncologica, temporo-mandibolare.
- Rieducazione funz. attiva e passiva per patologia semplice/complessa
- Riabilitazione della colonna vertebrale
- Riabilitazione della mano, gomito
- Riabilitazione della spalla
- Riabilitazione del ginocchio
- Riabilitazione dell'anca
- Riabilitazione del piede

2.6 EROGAZIONE E PRENOTAZIONE PRESTAZIONI CONVENZIONATE CON IL SISTEMA SANITARIO NAZIONALE (SSN)

Per accedere alle prestazioni convenzionate è necessaria la richiesta del Medico di famiglia o altro Medico del SSN (impegnativa).

Per la medicina fisica e riabilitazione, il Medico Fisiatra dopo la visita specialistica, provvederà a prescrivere eventuali prestazioni di fisioterapia o eventuali ulteriori indagini diagnostiche. L'impegnativa per le prestazioni di fisioterapia e riabilitazione verrà rilasciata dal Fisiatra stesso.

Le prestazioni in convenzione devono essere eseguite presso la stessa struttura in cui è stata fatta la visita convenzionata.

Si garantisce all'Utenza il rispetto delle classi di priorità delle visite specialistiche e dei trattamenti terapeutici.

La prenotazione della visita può essere effettuata presso il Servizio Accettazione del Poliambulatorio anche telefonicamente, mentre la prenotazione delle prestazioni di medicina fisica e riabilitazione deve essere effettuata di persona.

Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi chiarimento e informazione riguardante gli aspetti legislativi.

Classi di priorità:

Liste d'attesa per le prestazioni convenzionate. La legge regionale (DGR n.600

del 13/03/2007) prevede che il Medico indichi sulla ricetta la classe di priorità della prestazione richiesta:

U- Urgente: eseguibile solo al pronto soccorso.

B- Breve: da eseguire entro 10 giorni.

D- Differita: da eseguire entro 30 giorni

P- Programmabile: da eseguire entro 60 giorni.

In applicazione del D.G.R. 600 del 13/03/07 **il pagamento del dovuto dovrà avvenire anticipatamente alla fruizione della prestazione. La disdetta della prenotazione dovrà avvenire entro e non oltre le 48 ore lavorative antecedenti l'inizio dell'erogazione** della prestazione, sia telefonicamente che tramite fax o e-mail.

Si rende noto che in applicazione del D.G.R. 600 **in mancanza di tale disdetta, l'Utente è tenuto comunque al pagamento della quota di partecipazione alla spesa sanitaria, anche se esente.**

2.7 EROGAZIONE E PRENOTAZIONE PRESTAZIONI CONVENZIONATE CON INAIL

Per accedere alle prestazioni integrative di Fisioterapia e Riabilitazione convenzionate Inail (LIA) è necessaria la richiesta di visita fisiatrica con indicata l'esenzione INAIL.

2.8 EROGAZIONE E PRENOTAZIONE PRESTAZIONI CONVENZIONATE CON NETWORK SANITARI

Per accedere alle prestazioni convenzionate con i network sanitari (UNISALUTE, PREVIMEDICAL, PRONTO-CARE, FASDAC, FASI ecc..) basta contattare la segreteria del network appartenente o chiedere informazioni in segreteria.

2.9 EROGAZIONE E PRENOTAZIONE PRESTAZIONI PRIVATE

Oltre alle prestazioni convenzionate, vengono eseguite visite e prestazioni private. Per avere una visita specialistica privata basta chiedere informazioni in segreteria. Per ottenere prestazioni di terapie fisiche manuali o strumentali, radiologia digitale, risonanza magnetica articolare, ecografia è necessaria la richiesta di un Medico, non necessariamente appartenente al S.S.N. Si garantiscono tempi brevi per la prenotazione e ritiro referti (immediato per l'ecografia)

2.10 MODALITA' DI PARTECIPAZIONE ALLA SPESA SANITARIA

Dal 1° Maggio 2011 la Regione Veneto ha emanato una nuova normativa che stabilisce che solo il Medico prescrittore può attestare il diritto all'esenzione a pagamento del ticket in base alla patologia o al reddito .

I Cittadini aventi il diritto all'esenzione per reddito individuati dalla normativa sono:

- ✓ **Cod.7R2:** Età inferiore ai 6 anni o superiore ai 65 con reddito complessivo lordo non superiore a € 36.151,98.
- ✓ **Cod.7R3:** Disoccupati ed i loro familiari a carico con reddito complessivo lordo non superiore a € 8.263,31 aumentato a € 11.362,05 in presenza di coniuge non legalmente ed effettivamente separato, ulteriormente incrementato di € 516,46 per ogni figlio a carico.
- ✓ **Cod.7R4:** Età superiore a 65 anni beneficiari di assegno sociale (ex pensione) ed i loro familiari a carico.
- ✓ **Cod.7R5:** Età superiore a 60 anni titolari di pensione minima ed i loro familiari a carico con reddito complessivo lordo non superiore a € 8.263,31 aumentato a €11.362,05 in presenza di coniuge non legalmente ed effettivamente separato, ulteriormente incrementato di € 516,46 per ogni figlio a carico.

GLOSSARIO:

DISOCCUPATO: cittadino che ha perduto una precedente occupazione e che si è reso immediatamente disponibile presso il Centro per l'impiego ad accettare un lavoro.

NUCLEO FAMILIARE: come indicato ai fini fiscali, composto da: dichiarante, coniuge non legalmente separato e familiari a carico.

FAMILIARE A CARICO: soggetto avente reddito proprio non superiore a € 2.840,5 al lordo degli oneri deducibili, che dà titolo alla detrazione per carichi di famiglia.

REDDITO COMPLESSIVO DEL NUCLEO FAMILIARE: somma dei redditi di ciascun componente del nucleo familiare considerato al lordo degli oneri deducibili, della deduzione per abitazione principale, delle detrazioni fiscali da lavoro e da carichi di famiglia.

3.PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Poliambulatorio Vespucci s.r.l. adotta una rigorosa Etica gestionale nell'accoglienza e programmazione nelle varie fasi di Visita Specialistica, Prestazioni Mediche, Terapie Fisiche e Manuali, Diagnostica Strumentale offerti dalla struttura ai Cittadini-Utenti garantendo:

UGUAGLIANZA

erogando a tutti i Cittadini uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, etnia, lingua, nazionalità, religione, opinione, costume, condizione fisica, psichica, economica.

IMPARZIALITÀ

di comportamento professionale da parte del Personale operante nella struttura.

RISPETTO

ogni Cittadino-Utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

CONTINUITÀ

nella qualità e quantità dei Servizi.

DIRITTO DI SCELTA

di ogni Cittadino-Utente che può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi ad accreditata Struttura erogatrice dei medesimi servizi.

PARTECIPAZIONE

e collaborazione, fin dalle prime fasi d'ingresso, con osservazioni e suggerimenti, per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio offerto dalla Struttura che, periodicamente acquisisce le valutazioni dell'Utente.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

i servizi e le prestazioni devono essere forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni dell'Utente, evitando dispendi che andrebbero a danno della collettività.

4. STANDARD DI QUALITÀ

Il Poliambulatorio Vespucci s.r.l. si impegna a fornire un servizio conforme in tutti i suoi aspetti ai principi in precedenza enunciati.

In particolare nella Carta dei Servizi sono riportati gli standard di qualità relativi a:

- ✓ informazione - accoglienza - cortesia
- ✓ flessibilità - tempestività - puntualità
- ✓ trasparenza
- ✓ tutela degli utenti
- ✓ progetti di miglioramento

INFORMAZIONE - ACCOGLIENZA - CORTESIA

Il Poliambulatorio Vespucci è consapevole che informare il Cittadino con linguaggio chiaro ed esplicito, trattare con gentilezza, educazione e delicatezza è determinante per ottenere un alto livello di qualità percepita dall'Utente. Gli standard di qualità relativi a informazione, accoglienza e cortesia sono monitorati mediante la realizzazione di un questionario sulla soddisfazione dei Pazienti. L'informazione è dettagliata e divulgata non solo attraverso copie cartacee ma anche attraverso video interni. Il personale sanitario, assiste e affianca l'Utente durante la permanenza all'interno del Poliambulatorio allo scopo di migliorare il servizio e la funzionalità delle prestazioni erogate.

I Medici della struttura valuteranno caso per caso la possibilità di accesso da parte di Pazienti non autosufficienti.

Qualsiasi segnalazione da parte dell'Utente verrà presa in considerazione.

FLESSIBILITÀ – TEMPESTIVITÀ - PUNTUALITÀ

Il Poliambulatorio Vespucci è aperto al pubblico con orario continuato dalle 07.30 alle 19.30.

L'Utente sarà chiamato rispettando l'orario di appuntamento, è garantita la massima puntualità limitando massimo 5-10 minuti l'eventuale tempo di attesa rispetto all'orario di esecuzione delle prestazioni fissate in prenotazione.

TRASPARENZA

Il Poliambulatorio Vespucci, riconoscendo l'importanza di un rapporto trasparente con l'Utente, ha aggiunto ai suoi impegni anche quello di una corretta e chiara informazione, sia come vero e proprio strumento di orientamento ai servizi, sia come strumento di dialogo "aperto" destinato all'approfondimento e alla reciproca conoscenza. Garantisce, la trasparenza della propria azione amministrativa, mettendo a disposizione del pubblico ogni informazione relativa alla tipologia delle terapie.

TUTELA DEGLI UTENTI

Per misurare il livello di soddisfazione vengono consegnati periodicamente agli Utenti specifici questionari, dove può esprimere il proprio giudizio in relazione ad una serie di domande sul servizio, le informazioni assunte attraverso questa procedura, consentono di elaborare delle statistiche grazie alle quali è possibile ottimizzare e migliorare la funzionalità e la qualità dei servizi offerti, al fine di venire incontro alle richieste degli Utenti. Sempre nell'ottica di fornire un servizio di qualità è disponibile presso l'Accettazione una scheda reclamo, dove l'Utente può reclamare a fronte di un disservizio. Il referente per tali reclami è la Direzione Amministrativa che si impegna alla risoluzione del disservizio nei tempi tecnici necessari.

PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

Il Poliambulatorio considera obiettivo primario il conseguimento di una qualità ottimale dei servizi forniti agli Utenti. Per questo motivo ha ottenuto già dal 2000 la prestigiosa certificazione internazionale di Qualità ISO 9001. Ha adottato un sistema di aggiornamento continuo che comporta la verifica periodica da parte dell'ente certificatore. Tutte le prestazioni erogate sono costantemente monitorate con statistiche a questi fini. Si avvale della collaborazione tra i professionisti e gli operatori di tutti i settori ed è sostenuta da una rete informatica interna per la gestione dei dati. Il sistema garantisce la pianificazione e l'organizzazione del lavoro in ogni sezione, delle statistiche ed una efficiente gestione amministrativa e contabile.

5.DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

In Italia la salute è un diritto sancito dalla Costituzione.

L'articolo 32, infatti, così stabilisce: “La Repubblica Italiana tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo ed interesse della collettività, nel rispetto della dignità e della libertà della persona umana”.

I DIRITTI

I diritti del malato consistono in una serie di principi generali che i servizi sanitari sono tenuti a far rispettare, secondo quanto stabilito dal modello ministeriale di Carta dei servizi pubblici sanitari.

Il paziente ha il **diritto** di:

- **Art. 1** Essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana.
- **Art. 2** Essere sempre individuato con il proprio nome e cognome e interpellato con la particella pronominale “Lei”.
- **Art. 3,4,5,6** Ottenere informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi, essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti che gli permettono di esprimere un consenso informato, essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.
- **Art. 7** Privacy relativa alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi.
- **Art. 8** Proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

DIRITTO ALLA RISERVATEZZA DEI DATI PERSONALI

Il Poliambulatorio Vespucci ha implementato le proprie procedure interne per la gestione dei dati in conformità al Reg. Eu. 679/2016 – Regolamento generale sulla protezione dei dati. Sono garantiti i diritti degli interessati di cui agli artt. 15-22 GDPR; precisamente i diritti di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, portabilità e opposizione. L'Utente, qualora voglia esercitare i propri diritti o semplicemente richiedere maggiori informazioni rispetto ad essi, è invitato a prendere contatto con il Titolare del trattamento nelle seguenti modalità:

- Via posta elettronica all'indirizzo: privacy@poliambulatoriovespucci.it
- Via posta tradizionale all'indirizzo della struttura
- Telefonicamente (solo per richiesta informazione) al numero: 041.49.07.54

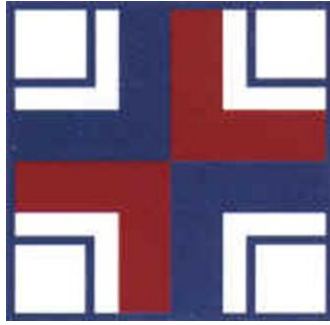
L'informativa per l'Utenza è disponibile in segreteria e nel sito internet.

I DOVERI

I doveri del malato, stabiliti dal modello ministeriale di Carta dei servizi pubblici sanitari, consistono in una serie di norme comportamentali a cui l'utente dei servizi sanitari è gentilmente invitato ad attenersi.

Il paziente ha il **dovere** di:

- Assumere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.
- Informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione a rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse.
- Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
- Rispettare gli orari delle visite programmate e delle sedute di terapia prescritte.
- Presentarsi all'appuntamento in condizioni di igiene adeguate.



®

Poliambulatorio **Vespucci** S.r.l. società unipersonale

FISIOTERAPIA E RIABILITAZIONE *

AMBULATORIO POLISPECIALISTICO *

ELETTROMIOGRAFIA*

RISONANZA MAGNETICA - RADIOLOGIA DIGITALE - ECOGRAFIA

VIA VESPUCCI N°135/136
30015 SOTTOMARINA DI CHIOGGIA (VE)

TEL. **041.49.07.54**

info@poliambulatoriovespucci.it

www.poliambulatoriovespucci.it

Direttore Sanitario: Dott. Mario Bortolato

Cod. Fisc. 00911750271 e P. Iva 02245170283 Società unipersonale

STRUTTURA CONVENZIONATA CON IL S.S.N. *

STRUTTURA CONVENZIONATA CON INAIL *

STRUTTURA CONVENZIONATA CON I MAGGIORI NETWORK SANITARI

(UNISALUTE, PREVIMEDICAL, PRONTO-CARE, FASDAC, ecc..)

