

## ***POLIAMBULATORIO MEDICA NORDEST***

*Direttore Sanitario:*

*Dott. Nicola Starnella spec. Ortopedia e Traumatologia*

### ***POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO***

*Viale della Repubblica, 23/2- 35043 Monselice (PD)*

*Tel./Fax 0429/782456 - cell. 338/1123351*

*[info@medicanordest.it](mailto:info@medicanordest.it) - [www.medicanordest.it](http://www.medicanordest.it)*

## ***CARTA DEI SERVIZI***

*La presente Carta dei Servizi è stata redatta in collaborazione con:*

*Noi amici della pesca per la Sclerosi Multipla Onlus  
LA.U.RI ETS (Enti del Terzo Settore)*

*Edizione 02 – Revisione 12 del 04/08/2023*

## **INTRODUZIONE**

Il **diritto alla salute e all'informazione del paziente**, viene sancito sia nella Dichiarazione Universale dei diritti umani, che nel Patto internazionale sui diritti economici, sociali e culturali.

Spetta all'Organizzazione Mondiale per la Sanità (OMS), la responsabilità primaria di supervisionare le misure internazionali concernenti il diritto alla salute, l'informazione del paziente e al coordinamento del lavoro sanitario in campo internazionale.

***Con queste premesse, La invitiamo a consultare questo documento per prendere atto dei Suoi diritti sanitari.***

Questa **Carta dei Servizi Sanitari**, è innanzitutto una presentazione del nostro Poliambulatorio, con le sue caratteristiche, i servizi e le prestazioni che è in grado di offrire.

E' una presentazione che non vuole essere fine a se stessa, ma porsi come un momento di accoglienza e di reciproca conoscenza verso tutti coloro che si rivolgono alla nostra struttura. Si potranno così ottenere le prestazioni più appropriate ed adeguate alla situazione, sentirsi partecipi, avere migliore consapevolezza dei propri diritti e contribuire, attraverso le segnalazioni e giusti reclami, a colmare le mancanze che dovessero verificarsi, ponendo in condizione il nostro Poliambulatorio di fornire un servizio sempre più qualificato e rispondente alle esigenze di ciascuno.

***La Direzione***

## LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI

Negli ultimi anni è stato introdotto nel Servizio Sanitario Nazionale il principio secondo il quale è necessario migliorare il rapporto con il cittadino/utente, adeguando le prestazioni alle sue reali esigenze, non solo sanitarie in senso stretto, ma anche di tipo relazionale. In tal senso la "Carta dei Servizi Sanitari", approvata con DPCM del 19.5.1995, costituisce un nuovo importante strumento volto alla tutela dei diritti degli utenti, attribuendo ad essi la possibilità di momenti di controllo diretto sui servizi erogati e sulla loro qualità.

### La Carta dei Servizi Sanitari è lo strumento che:

- regola i rapporti tra il cittadino/utente, la Direzione Sanitaria, la Direzione Aziendale e l'Amministrazione;
- dà informazioni sui servizi erogati e sulle modalità d'accesso agli stessi,
- dà informazioni in merito alle modalità di reclamo per eventuali disservizi;
- pone le condizioni per stabilire un rapporto diretto tra il Poliambulatorio e l'utente, permettendogli di uscire dalla condizione d'accettazione passiva di quanto gli viene offerto in termini di prestazione.

La Carta dei Servizi Sanitari non è un semplice opuscolo informativo, ma un mezzo per consentire un confronto costruttivo tra chi eroga i servizi e chi ne usufruisce e per definire diritti e doveri; per questo la carta è uno strumento dinamico ed è quindi è soggetta a continui momenti di miglioramento, verifica ed integrazione.

Già da diversi anni il nostro Poliambulatorio si sta impegnando per adeguarsi sempre più ai bisogni e alle aspettative di chi accede alle prestazioni. Molte iniziative sono state realizzate, altre sono in corso o in via di progettazione e riguardano, accoglienza, informazione, rapporti con il personale, oltreché qualità dei servizi erogati.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

La legge 502/92 che ha riorganizzato l'Assistenza Sanitaria, ha con l'articolo 14 **"Diritti dei cittadini"**, introdotto una serie di strumenti finalizzati a garantire la buona qualità dell'assistenza. In particolare si è cercato di introdurre una serie di "indicatori" relativi alla personalizzazione, umanizzazione, informazione, confort, prevenzione, per valutare la qualità delle prestazioni erogate.

Gli indicatori che rientrano nell'ambito dell'art. 14 "Diritti dei cittadini" riguardano il punto di vista e le aspettative dei cittadini. Essi possono essere definiti come indicatori del grado di soddisfazione degli utenti e sono ricollegabili all'adeguatezza, all'accessibilità, all'equità, al rapporto operatore/paziente, "umanizzazione", al confort, alla privacy.

Questo tipo di atteggiamento ha riguardato non solo la sanità ma tutti gli aspetti dei servizi pubblici. Il tutto si è concretizzato nella pubblicazione di un documento "d'indirizzo". Il documento di riferimento è la **"Carta dei Servizi Pubblici Sanitari"** predisposta dal Dipartimento della Funzione Pubblica, d'intesa con il Ministero della Sanità.

La Carta è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti, l'erogazione dei Servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

**EGUAGLIANZA:** le prestazioni sono erogate senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto sociale, religione ed opinioni politiche.

I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, pur garantendo "il diritto alla differenza", rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione e promuovendo trattamenti che tengano conto delle specificità derivate dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla cultura e dalla religione.

**IMPARZIALITÀ:** nei confronti degli utenti i servizi sono erogati secondo criteri di obiettività, giustizia, trasparenza ed imparzialità.

**CONTINUITÀ':** è garantita l'attuazione di un programma diagnostico/terapeutico in modo continuativo, nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali.

**DIRITTO DI SCELTA:** Il cittadino/utente ha diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

**APPROPRIATEZZA:** le prestazioni sono "appropriate" quando sono al tempo stesso pertinenti rispetto alle persone, circostanze e luoghi, valide da un punto di vista tecnico-scientifico e accettabili sia per gli utenti che per gli operatori.

**PARTECIPAZIONE:** Il cittadino/utente ha il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.

**EFFICIENZA:** 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 del cittadino/utente, evitando dispendi che andrebbero a danno della collettività..

**RISPETTO DEI DIRITTI DELLA DIGNITÀ' E DELLA RISERVATEZZA:** in nessun modo le esigenze diagnostiche, terapeutiche ed organizzative devono compromettere il rispetto della persona. Ogni cittadino/utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione, nel rispetto della persona e della sua dignità.

## **PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**

### **Mission:**

L'obiettivo del Poliambulatorio Medica Nordest è quello di porre al centro della propria attività le esigenze del paziente ed il suo stato di salute, garantendo prestazioni e servizi con modalità di accesso trasparenti e semplici, nel rispetto della dignità e della privacy, con l'attenzione umana e la competenza professionale necessaria a soddisfare ogni bisogno di cura.

### **Vision:**

Il Poliambulatorio Medica Nordest si prefigge di perseguire l'eccellenza dotando costantemente la struttura di personale qualificato, strumentistica all'avanguardia ed adeguata, corrispondente ai criteri di sicurezza imposti dalle normative vigenti. Il tutto, dotandosi di un sistema di gestione organizzativa che persegue il miglioramento della qualità attraverso l'analisi dei risultati e l'applicazione dei principi etici, operando nel rispetto della privacy del paziente.

## **ORGANIZZAZIONE**

Direttore Sanitario: ***Dott. Nicola Starnella***

Amministratore: ***Dott. Silvano Zanetti***

## **ACCOGLIENZA E PRENOTAZIONI**

Il Front Office, accoglie gli utenti con disponibilità e competenza, nell'obiettivo di rispondere alle loro esigenze. Il centralino telefonico è in funzione durante tutto l'orario di segreteria, per informazioni e prenotazioni al numero telefonico **0429/782456** e mail all'indirizzo [info@medicanordest.it](mailto:info@medicanordest.it)

## **ORARIO DI APERTURA :**

### **Orario Segreteria:**

dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30 e dalle ore 16,00 alle ore 20,30.

### **Su appuntamento:**

dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 12,30 e dalle ore 15,30 alle ore 20,30, sabato dalle 9,00 alle 12,00.

## **ATTIVITA' SANITARIE EROGATE**

### **PRESTAZIONI MEDICO SANITARIE**

- visite e valutazioni fisiatriche (medicina fisica e riabilitazione)
- visite cardiologiche (elettrocardiogramma – ecocardiogramma ecocolordoppler TSA – arti inferiori)
- holter cardiaco – pressorio – monitoraggio cardiovascolare
- visite chirurgiche (solo consulenza)
- visite neurologiche
- visite ortopediche
- PRP (plasma ricco di piastrine)
- infiltrazioni corticosteroidi e ialuronici
- infiltrazioni ecoguidate
- infiltrazioni ossigeno ozono
- ossigeno-ozonoterapia endovenosa (GAE)
- ozonoterapia piede diabetico
- sedute psicologia (mindfulness)

## **FISIOTERAPIA:**

### **FISIOTERAPIA FISICA - STRUMENTALE**

- Elettroterapie antalgiche (Tens)
- Correnti (Interferenziale-Galvanica-Dinamica)
- Ultrasuonoterapia
- Laserterapia
- Tecarterapia
- Magnetoterapia
- Stimolazione magnetica funzionale
- Paraffinoterapia
- Raggi infrarossi
- Ionoforesi
- Kinesiterapia passiva (kinetec terapia)
- Test posturale strumentale

### **TERAPIE MANUALI E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE**

- Kinesiterapia attiva/passiva
- Linfodrenaggio manuale
- Terapia manuale osteopatica
- Massoterapia distrettuale
- Massoterapia per drenaggio linfatico
- Massoterapia connettivo riflessogena
- Bendaggi funzionali - Kinesiotape
- Esercizi posturali propriocettivi (metodo Mézières)
- Esercizi respiratori
- Rieducazione funzionale e motoria
- Rieducazione neuromotoria
- Riabilitazione viscerale

## ACCETTAZIONE ED EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Le prestazioni specialistiche e di fisioterapia, vengono di norma erogate entro pochi giorni dalla prenotazione; per alcune di esse, data la numerosità delle richieste, è istituita una lista d'attesa alla quale si cerca di dar seguito nel più breve tempo possibile.

Per le operazioni di accettazione, il tempo mediamente necessario è di 10 minuti. Si prega quindi di giungere presso la nostra Struttura almeno 20 minuti prima dell'ora fissata per le prestazioni prenotate.

In caso di impossibilità a rispettare la prenotazione si prega di comunicare la rinuncia, al Front Office o telefonicamente allo 0429/782456, in tempo utile (di norma entro le 24 ore prima).

## DIVERSAMENTE ABILI

Il Poliambulatorio Medica Nordest è una struttura logisticamente comoda e attrezzata per le persone diversamente abili. In caso di arrivo in auto sono a disposizione posti segnalati nella piazzetta in prossimità dell'entrata.

Tutta la struttura è agibile da persone diversamente abili o in sedia a rotelle.

## PRIVACY E TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI

In ottemperanza alle nuove disposizioni del Regolamento UE n. 679/2016, il Poliambulatorio ha predisposto tutte le misure atte a garantire che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, con particolare riferimento alla riservatezza e alla privacy del paziente.

Al paziente verrà chiesto di sottoscrivere il consenso al trattamento dei dati, in caso contrario non si potrà dar corso alla raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili e procedere quindi con l'erogazione della prestazione.

## RECLAMI

Il Poliambulatorio Medica Nordest garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino/utente attraverso un percorso definito per presentare reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento, che abbiano negato o limitato la fruibilità alle prestazioni.

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione, deponendo l'apposito modulo compilato nell'urna suggerimenti/reclami posta in sala d'attesa. L'utente potrà altresì presentare reclamo direttamente al Front Office del Poliambulatorio, fornendo oralmente le proprie osservazioni oppure consegnando l'apposito modulo compilato. Il reclamo potrà essere sollevato anche in tempi successivi, mediante telefonata allo **0429/782456**, e-mail [info@medicanordest.it](mailto:info@medicanordest.it), pec [medicanordest@pec.it](mailto:medicanordest@pec.it)

La Direzione dopo aver effettuato adeguate indagini, provvederà a rispondere con celerità e comunque non oltre i 30 giorni.

## INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

La struttura è aperta a qualsiasi critica costruttiva per meglio crescere a livello professionale e per adeguarsi alle richieste dei pazienti. Il servizio viene valutato tramite un "Questionario di soddisfazione" anonimo, da consegnarsi a campione agli utenti e comunque sempre disponibile presso la sala d'attesa. Una volta compilato, va deposto nell'apposita urna posta in sala d'attesa.

Con frequenza trimestrale, il Responsabile per la qualità analizzerà le risposte ai questionari inoltrandole alla Direzione che provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.

## RICHIESTA COPIA CARTELLA CLINICA

Copia della cartella clinica, potrà essere rilasciata mediante domanda in forma scritta da consegnare al Front Office o tramite email da inoltrare a [info@medicanordest.it](mailto:info@medicanordest.it). Il rilascio avverrà nel termine massimo di 30 giorni.

## STANDARD DI QUALITÀ'

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.

Il diritto a servizi sanitari di qualità richiede che le strutture sanitarie e i professionisti pratichino livelli soddisfacenti di prestazioni tecniche, di comfort e di relazioni umane. Questo implica la specificazione e il rispetto di precisi standard di qualità, fissati per mezzo di una procedura di consultazione pubblica e rivisti e valutati periodicamente. L'autorizzazione è uno degli strumenti individuati dalla normativa (D. Lgs. 502/92), D.Lgs. 229/99, L.R. 16, n°22-2002) per promuovere l'efficacia e l'appropriatezza nella pratica clinica e delle scelte organizzative, ed assicurare la qualità dell'assistenza.

Il Poliambulatorio Medica Nordest persegue pertanto i propri obiettivi, nel rispetto dei seguenti standard ed indicatori di qualità:

- informare in maniera chiara e corretta il paziente in merito ai servizi offerti dalla struttura;
- operare con personale qualificato (medici e terapisti iscritti agli appositi albi) e adeguatamente formato, recependo gli aggiornamenti delle linee guida ed i protocolli applicati;
- garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate;
- rispettare la dignità e la privacy del paziente;
- recepire le esigenze del paziente;
- mantenere un Sistema di Gestione della Qualità finalizzato ad un miglioramento continuo.

## COME SI RAGGIUNGE IL POLIAMBULATORIO

### *Dall'uscita dell'autostrada di Monselice:*

All'uscita girate a destra, alla rotatoria andate dritti prendete la seconda uscita e percorrete via Orti. Arrivati alla rotatoria prendete la prima uscita ed entrate in SS- 16. Passate due semafori e al secondo girate a sinistra e percorrete via Piave. Girate a destra, il Poliambulatorio si trova sulla vostra sinistra, in viale della Repubblica, 23/2. (Palazzo giallo con piazzetta centrale, sotto il portico, alla vostra sinistra).

### *Dalla stazione dei treni di Monselice:*

**A piedi,** percorrete via Trento e Trieste, alla fine della strada, passate il ponte di ferro e girate a sinistra in via Argine Destro, girate a sinistra ed entrate in Viale della Repubblica,. Il Poliambulatorio si trova sulla vostra sinistra, al civico 23/2 (Palazzo giallo con piazzetta centrale, sotto il portico alla vostra sinistra).

**In auto,** percorrete via Trento e Trieste, girate a destra e percorrete Riviera Giovani Battista Belzoni, passate il ponte e girate subito a sinistra, percorrete Via Argine Destro, girate a destra in via XI febbraio, girate a sinistra in via 28 aprile 1945, alla rotatoria prendete la seconda uscita ed entrate in Viale della Repubblica. I Poliambulatorio si trova sulla vostra sinistra, al civico 23/2 (Palazzo giallo con piazzetta centrale, sotto il portico alla vostra sinistra).

