



CARTA DEI SERVIZI

VICENZAMEDICA

Diagnosi e Riabilitazione Srl - Gruppo CIDIMU

Direttore Sanitario: Dr. Umberto Scalabrin
Viale Rumor, 19 - 36100 Vicenza (VI) - Tel. 0444.18.54.010
info@vicenzamedica.it - www.vicenzamedica.it

INDICE

Il Gruppo Cidimu e il Poliambulatorio Vicenzamedica Srl.	p. 3
I Valori dell'Azienda	p. 4
I Diritti e i Doveri dei Cittadini	p. 5
La Politica Aziendale	p. 7
I Servizi al Paziente	p. 8
Le Informazioni all'Utenza	p. 8
Le Prestazioni	p. 9
I nostri Specialisti	p. 11
Gli Obiettivi per la Qualità	p. 12
Il Sistema di Qualità Aziendale	p. 13
Contatti e Orari	p. 14
Come Raggiungerci	p. 14

IL GRUPPO CIDIMU E IL POLIAMBULATORIO VICENZAMEDICA

Il Gruppo di Istituti CIDIMU-RIBA è stato **fondato a Torino nel 1982 dal Dr. Ugo Riba** per sviluppare la **diagnostica con ultrasuoni**, all'epoca poco diffusa in Italia e non ancora così sofisticata e importante. Sin dai suoi inizi ha avuto l'**innovazione nel suo DNA**: ha portato per primo in Piemonte e tra i primi in Italia l'**EcoDoppler**, una tecnologia, che, unendo e integrando le informazioni morfologiche dell'ecografia ed emodinamiche del Doppler, ha permesso agli ultrasuoni di diventare **uno dei più importanti mezzi diagnostici attualmente disponibili**.

Il Gruppo CIDIMU - con **14 Istituti tra Piemonte, Lombardia e Veneto** - è un'eccellenza riconosciuta nel settore degli **ultrasuoni** (Ecografia, Doppler, EcoColorDoppler) e in quelli della **diagnostica per immagini** (Radiologia Tradizionale, TAC, Risonanza Magnetica), della **diagnostica elettrofisiologica** (ECG, EMG, Holter) ed **endoscopica** (Gastroscoopia, Colonscoopia).

Più recentemente in alcuni Istituti piemontesi e lombardi è stata implementata l'offerta sanitaria con la **chirurgia ambulatoriale complessa**, la **chirurgia dentale** e l'**odontostomatologia**. Vanta importanti rapporti di collaborazione con l'Università di Torino e con Università straniere nell'ambito di attività didattiche e di ricerca applicata a vari settori della medicina, nonché di collaborazioni con numerose Società Scientifiche italiane e straniere.

Vicenzamedica Diagnosi e Riabilitazione Srl è stata costituita a Vicenza, nel 2017, come poliambulatorio privato multispecialistico. Orientata per missione al miglioramento continuo, ha subito negli anni un incremento degli spazi e dei servizi offerti. L'obiettivo della soddisfazione delle esigenze degli utenti viene perseguito attraverso la selezione dei professionisti, il costante ampliamento delle attrezzature ed apparecchiature utilizzate e la valorizzazione delle risorse umane.

GLI ISTITUTI DEL GRUPPO CIDIMU: PIEMONTE

CIDIMU S.p.A. - TORINO Via Legnano
CIDIMU S.p.A. - TORINO Via Botticelli
IRR - Ist. delle Riabilitazioni RIBA - CIDIMU S.p.A. TORINO
R.I.B.A. S.p.A. - TORINO
CIDIMU S.p.A. - ALBA (CN)
CIDIMU S.p.A. - CUNEO
MEDICAL S.r.l. - ALESSANDRIA
MEDICAL S.r.l. - TORINO

LOMBARDIA

NUOVA RISANA S.r.l. - GALLARATE (VA)
CRP S.r.l.
SEDE DI CINISELLO BALSAMO (MI)
SEDE DI SOMMA LOMBARDO (VA)
CDC Centro Diagnostico Comense S.r.l.
SEDE DI COMO
SEDE DI BULGAROGGRASSO (CO)

VENETO

SAN MARCO S.r.l. - VICENZA (VI)
VICENZAMEDICA S.r.l. - VICENZA (VI)

I VALORI DELL'AZIENDA

I principi fondamentali che hanno ispirato la carta dei servizi sono:

UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.

RISPETTO

Gli utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è continua, regolare e senza interruzioni.

DIRITTO DI SCELTA

L'utente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle indagini diagnostiche o trattamenti proposti dai sanitari.

PARTECIPAZIONE

La partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica, fornita dall'Utente, sulla qualità del servizio fruito.

EFFICIENZA - EFFICACIA

Eliminare gli sprechi e le inefficienze organizzative e gestionali, assegnando ai singoli settori la responsabilità del raggiungimento degli obiettivi ed attivando forme concrete di verifica dei comportamenti aziendali.

CENTRALITÀ DEL PAZIENTE

Capacità del "sistema azienda" di porre al centro delle sue azioni l'utente al fine di soddisfarne le aspettative, nelle sue diverse dimensioni.

QUALITÀ DELLA PRESTAZIONE SANITARIA

Promuovere percorsi assistenziali orientati al miglioramento continuo.

APPROPRIATEZZA

Fornire prestazioni sanitarie adeguate, valutate in termini di efficacia (per il paziente) validità tecnico scientifica ed impatto gestionale (definizione delle risorse disponibili e delle modalità con le quali le stesse vengono combinate) al fine di ottimizzare gli interventi nell'ambito dei processi diagnostici e terapeutici.

ACCESSIBILITÀ

Assicurare ai pazienti la possibilità di usufruire dei servizi riducendo i tempi di attesa.

EQUITÀ

Garantire ai cittadini uguali opportunità di accesso alle prestazioni sanitarie, nel rispetto dei diritti e della dignità della persona.

AFFIDABILITÀ

Adeguare con continuità e coerenza le azioni, i comportamenti ed il servizio alle necessità dei cittadini.

SVILUPPO DELLA QUALITÀ PROFESSIONALE

Promuovere opportunità di qualificazione e di sviluppo professionale, attraverso la pianificazione e la realizzazione di programmi di formazione.

I DIRITTI E I DOVERI DEI CITTADINI

I diritti dei Cittadini-Utenti dei quali garantiremo il rispetto sono:

a) Diritto al tempo:

ogni cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo.

b) Diritto all'informazione ed alla documentazione sanitaria:

Diritto all'informazione ed alla documentazione sanitaria: ogni Cittadino ha diritto di ricevere le informazioni e la documentazione di cui necessita e ad entrare in possesso di tutti gli altri atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute.

c) Diritto alla sicurezza:

chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto a ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione ed a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture o dei servizi.

d) Diritto alla protezione:

la struttura sanitaria ha il dovere di proteggere ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in condizione di debolezza.

e) Diritto alla certezza:

ogni Cittadino ha diritto ad avere la certezza del trattamento appropriato ed a non essere vittima di conflitti professionali ed organizzativi.

f) Diritto alla fiducia:

ogni Cittadino ha diritto ad essere trattato come un oggetto degno di fiducia.

g) Diritto alla qualità:

ogni Cittadino ha diritto di trovare operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo:

farlo guarire, migliorare e comunque prendersi cura del suo stato di salute attraverso servizi di qualità



“Il Poliambulatorio Vicenzamedica rispetta, nei limiti della disponibilità, il desiderio dei pazienti di essere seguiti da professionisti di propria fiducia operanti nella struttura”

LA POLITICA AZIENDALE

h) Diritto alla differenza:

ognuno ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità data dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione.

i) Diritto alla normalità:

ogni Cittadino ha diritto a farsi curare senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.

j) Diritto alla decisione:

il Cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e vita.

k) Diritto alla riparazione dei torti:

ogni Cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi ed in misura congrua.

l) Diritto alla privacy:

le attività vengono svolte nel pieno rispetto della privacy e dignità del paziente secondo quanto stabilito dalle vigenti normative in materia.

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. Ottemperare ad un dovere vuol dire contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie erogate. Per questi motivi invitiamo i Clienti al rispetto di queste regole, affinché il nostro servizio sia sempre di alta qualità e possa soddisfare le esigenze di tutti.

a) Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.

b) È opportuno evitare comportamenti che rechino disturbo o disagio agli operatori sanitari o agli altri utenti della struttura.

c) Il Cittadino è tenuto al rispetto degli orari indicati per l'effettuazione delle prestazioni, comunicando tempestivamente l'eventuale impossibilità di recarsi all'appuntamento.

d) Nei centri sanitari è vietato fumare. L'osservanza di tale disposizione è un atto di rispetto verso gli altri ed un sano stile di vita.

e) Per evidenti ragioni di igiene e pulizia è vietato introdurre animali.

MISSIONE

Erogare servizi di diagnostica per immagini favorendo un accesso rapido dei cittadini alla prestazione, garantendo una proficua relazione personale tra medico e paziente, riducendo al minimo i tempi di attesa, incrementando l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni erogate, assicurando all'utente il rispetto delle prescrizioni di legge a garanzia della tutela della salute.

VISIONE

Nel panorama degli erogatori di servizi sanitari pubblici e privati del territorio, essere riconosciuta dalle istituzioni e dalla popolazione come struttura sanitaria di riferimento,

regolarmente autorizzata, professionalmente qualificata per offrire servizi di qualità, rispondenti ai principi fondamentali adottati, alle normative vigenti ed alle aspettative dei clienti. Impegno della Direzione è porre la massima attenzione ai bisogni assistenziali della popolazione, valutando, quando ne ricorrano i presupposti e le condizioni, l'attivazione di nuovi servizi volti a soddisfare tali necessità.



I SERVIZI AL PAZIENTE

Il poliambulatorio Vicenzamedica associa alta qualità professionale e alta qualità tecnologica.

ACCOGLIENZA ED INFORMAZIONE

Il Poliambulatorio Vicenzamedica garantisce che l'assistenza ai pazienti sia accuratamente svolta da personale dedicato e che la loro permanenza sia confortevole grazie ad interni comodi e razionali.

Il personale di accettazione è adeguatamente formato per fornire agli utenti esaurienti informazioni sulle prestazioni sanitarie e sulle relative modalità di accesso.

Presso la struttura è presente materiale informativo e divulgativo sui servizi offerti.

Per le indagini diagnostiche che lo richiedono, il personale incaricato dell'esecuzione dell'esame acquisisce dal paziente il consenso formalizzato su apposito modulo.

È possibile richiedere copia dei referti al personale di accettazione.

Nell'esercizio dell'attività vengono seguite, per quanto applicabili, le linee guida emanate dalle principali società scientifiche del settore.

Tutela dei minori: per procedere all'esecuzione di esami di radiodiagnostica su minori, è necessaria, oltre alla richiesta specialistica, che anche il pediatra esprima il proprio parere sull'esame richiesto.

LE INFORMAZIONI ALL'UTENZA

- Per una corretta identificazione del paziente, in fase di accettazione verrà richiesto un documento identificativo.
- Prima dell'esecuzione di esami radiologici, verrà verificata l'appropriatezza della richiesta clinica e se corretta verrà raccolto il consenso all'esecuzione della prestazione.
- In fase di prenotazione viene ricordato al paziente di portare gli eventuali esami precedenti.
- Le donne in stato di gravidanza non possono effettuare i seguenti esami:
 - Densitometria
- È possibile la consegna dei referti con delega su esibizione del documento del delegato e copia del documento del delegante.

LE PRESTAZIONI

ECOGRAFIE

DENSITOMETRIA OSSEA (MOC)

ONDE D'URTO (USO ANDROLOGICO)

VISITE ORTOPEDICHE

VISITE NEUROCHIRURGICHE

VISITE ALLERGOLOGICHE CON ESECUZIONE PRICK TEST

VISITE NUTRIZIONISTICHE

VISITE ANDROLOGICHE

RIABILITAZIONE DEL PAVIMENTO PELVICO

DENSITOMETRIA OSSEA

È un'indagine diagnostica che utilizza un fascio di raggi X che, attraversando il segmento osseo da esaminare, consente di determinare la densità ossea.

È possibile, in questo modo, calcolare la densità della componente minerale dell'osso. Non prevede la somministrazione di traccianti radioattivi al paziente e può essere effettuata in diversi distretti corporei.



I NOSTRI SPECIALISTI

ONDE D'URTO

Le **onde d'urto** sono onde acustiche, utili per il trattamento di diverse patologie come i calcoli renali ma non solo: sono utilizzate anche per il trattamento di infiammazioni ossee e muscolo-articolari e nella medicina rigenerativa prevedendo lo stimolo su microcircolazione e cellule staminali per rigenerare i tessuti degenerati a seguito di ulcere.

Il trattamento per la disfunzione erettile si basa sull'azione delle onde d'urto focali a bassa intensità sul microcircolo. È un'opzione terapeutica che viene abitualmente utilizzata per quei pazienti, per esempio con problemi vascolari, che non rispondono alla terapia farmacologica standard.

Il trattamento con onde d'urto è una **terapia non invasiva e priva di effetti collaterali**, che viene effettuata in tutta sicurezza per apportare dei benefici visibili alla salute del paziente.

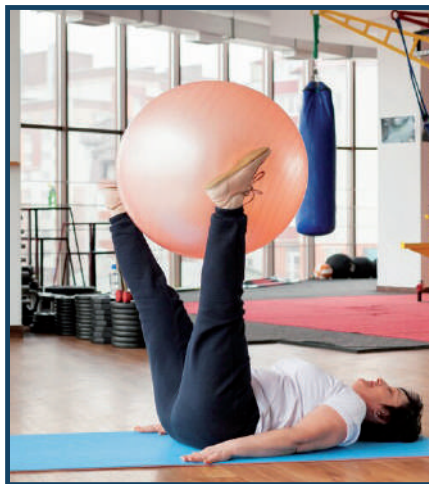
RIABILITAZIONE PAVIMENTO PELVICO

L'**ambulatorio di riabilitazione pelvi-perineale** è uno spazio dedicato alla salute dei muscoli pelvici ed alla loro funzionalità nelle diverse fasi della vita di una donna.

Il nostro centro si avvale della consulenza di professionisti in grado di intervenire nei diversi gradi di tutto l'iter diagnostico

e terapeutico. Con sedute di rieducazione posturale, educazione comportamentale e utilizzo di macchinari e ausili, si trasmette al paziente la competenza di individuare i punti di attenzione, attivare selettivamente ed efficacemente le aree interessate e applicare in autonomia l'azione riabilitativa a domicilio.

I metodi utilizzati vengono scelti in base alle necessità e alla fase riabilitativa. L'obiettivo è di trasmettere una serie di esercizi e la modalità corretta per svolgerli sia in fase statica che dinamica e di far acquisire autonomia per l'auto-trattamento al proprio domicilio, consentendo di ridurre la durata del percorso riabilitativo assistito e di mantenere nel tempo e nelle attività quotidiane la salute funzionale conquistata una volta concluso il percorso.



ANDROLOGIA

- Dr. A. Pronto

ALLERGOLOGIA

- Dr.ssa A. Maltauro

ECOGRAFIE

- Dr. U. Scalabrin

ORTOPEDIA

- Dr. C. Bertone
- Dr. F. Marangoni
- Dr. L. Pangallo
- Dr. D. Screpis

NEUROCHIRURGIA

- Dr. P. Cervellini
- Dr. L. Rossetto

NUTRIZIONISTA

- Dott.ssa L. Baesso

ONDE D'URTO FOCALI (in ambito andrologico)

- Dr. A. Pronto

RIABILITAZIONE DEL PAVIMENTO PELVICO

- Dott.ssa D. Della Torre

GLI OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

Tra gli obiettivi che il Poliambulatorio Vicenzamedica si propone di perseguire nell'adempimento del suo compito sociale, figura in primo piano la **SODDISFAZIONE AL PAZIENTE**, in quanto componente essenziale di quella qualità complessiva dei servizi erogati che costituisce un elemento fondamentale del Servizio Sanitario Italiano.

Tra gli elementi più significativi in tal senso, si sono identificati: i tempi di attesa per la prenotazione e per l'esecuzione delle prestazioni, le modalità di pagamento, l'accesso alle strutture ed ai servizi sanitari, la semplificazione delle procedure burocratico-amministrative, l'accessibilità, la pulizia, l'informazione, il rapporto con gli operatori.

Tali elementi si affiancano alla qualità della prestazione diagnostica, garantita sia dal ricorso a professionisti di chiara fama, sia all'utilizzo di apparecchiature diagnostiche continuamente aggiornate allo stato dell'arte, costantemente mantenute in modo da garantire il rispetto delle caratteristiche iniziali e la sicurezza dei pazienti e degli operatori.

La presente Carta dei Servizi, in quanto strumento dinamico di promozione, verifica partecipata e di tutela della qualità, sarà soggetta a costanti revisioni, che dovranno andare di pari passo con le trasformazioni che si avranno in futuro.

In quest'ottica, l'Azienda opera anche per dare effettiva realizzazione a quei principi normativi che prevedono: forme di collaborazione degli Enti Locali nella verifica della qualità dei servizi e della soddisfazione degli utenti.

Forme di coinvolgimento delle Associazioni di volontariato e delle altre formazioni sociali portatrici di istanze all'utenza.

Gli standard di qualità di seguito elencati rappresentano, di conseguenza, il punto di partenza; essi saranno suscettibili di variazioni e aggiornamenti legati sia al progredire dello stato dell'arte medica e della normativa di radioprotezione, che al continuo adeguamento dell'assetto organizzativo aziendale.

Il Poliambulatorio Vicenzamedica assicura la partecipazione e la tutela del cittadino attraverso i seguenti strumenti:

- Verifica ed indagine sulla soddisfazione dei pazienti
- Compilazione modulo reclami, suggerimenti, elogi...

I reclami dovranno essere presentati in forma scritta in uno dei seguenti modi:

- invio mail all'indirizzo info@vicenzamedica.it
- contatto telefonico, in questo caso il reclamo deve comunque essere formalizzato per iscritto (es. mail)
- compilazione del modulo reclami presente in accettazione.

I reclami prevedono una risposta nel tempo massimo di 30 gg dalla ricezione e a seconda della tipologia di reclamo presentato. Anche in caso di reclamo, la prestazione è soggetta a fatturazione.

I suggerimenti e segnalazioni, possono essere lasciati anche nelle cassette presenti in accettazione.

IL SISTEMA DI QUALITÀ AZIENDALE

L'Assicurazione Qualità aziendale ha il compito di:

- Elaborare periodiche analisi sulla soddisfazione/insoddisfazione degli utenti
- Costituisce punto di riferimento per ogni proposta di miglioramento degli aspetti organizzativi
- Curare il sistema di Gestione Qualità Aziendale presso la struttura

PARTECIPAZIONE

Il personale di accettazione è adeguatamente formato per fornire agli utenti esaurienti informazioni sulle prestazioni sanitarie e sulle relative modalità di accesso.

La partecipazione viene realizzata anche attraverso: verifiche ed indagini sulla soddisfazione dei pazienti attraverso la rilevazione del gradimento e della qualità in base a specifici questionari consegnati a tutta l'utenza.

Ciascun paziente può quindi, in forma anonima, segnalare il proprio grado di soddisfazione o insoddisfazione.

L'analisi periodica di queste indagini, a cura del Responsabile di Struttura, permette di analizzare i principali processi per individuare le fasi nelle quali è possibile che si verifichino disservizi.

Tale attività permette alla Direzione di definire annualmente gli obiettivi generali di miglioramento della qualità e monitorare il livello di raggiungimento degli obiettivi prefissati.

NOTE

A series of horizontal dotted lines for writing notes, spanning the width of the page.