

BELLUNOMEDICA	ISTRUZIONE OPERATIVA	GQ4.2AIO01	Pagina: 1/7
Emittente:	CARTA DEI SERVIZI	Emissione 23/08/2019	Aggior.1
		Aggior.2	Aggior.3

Presentazione

Belluno Medica srl è un ambulatorio polispecialistico privato situato in via Vaccari 3/A a Belluno.

L'amministratore delegato nonché legale rappresentante della struttura è il sig. Michele Dal Molin.

Il Direttore Sanitario è il dr Filiberto Dal Molin, medico chirurgo specializzato in Radiologia.

L'ambulatorio eroga le seguenti prestazioni:

Visite Angiologiche
 Visite Andrologiche
 Visite Cardiologiche con ECG, ecografia cardiaca e test sotto sforzo
 Visite di Chirurgia Plastica ed Estetica
 Visite Dermatologiche
 Visite Diabetologiche
 Visite Ematologiche
 Visite Endocrinologiche
 Visite Fisiatriche
 Visite Internistiche
 Visite Nefrologiche
 Visite Neurologiche ed elettromiografia
 Visite Neurochirurgiche
 Visite Oculistiche (diagnostica OCT)
 Visite Oncologiche
 Visite Ortopediche, infiltrazioni, Trattamenti con Onde d'urto e agopuntura
 Visite di ostetricia e ginecologia con ecografia, pap-test e colposcopia
 Visite Otorinolaringoiatriche, test impedenziometrico e audiometrico
 Visite Reumatologiche e agopuntura
 Visite Urologiche
 Visite Traumatologiche
 Visite Pneumologiche
 Visite Pediatriche
 Medicina Estetica
 Medicina Interna
 Medicina dello sport
 Psicologia e psicoterapia
 Consulenza Nutrizionistica e Dietologica
 Chirurgia Dermatologica
 Chirurgia Estetica
 Chirurgia Ginecologica
 Chirurgia Angiologica
 Chirurgia Ortopedica

BELLUNOMEDICA	ISTRUZIONE OPERATIVA	GQ4.2AIO01	Pagina: 2/7
Emittente:	CARTA DEI SERVIZI	Emissione 23/08/2019	Aggior.1
		Aggior.2	Aggior.3

Il Direttore Sanitario, dott. Filiberto Dal Molin sovrintende all'operato di tutti i medici ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario. Il personale di segreteria svolge attività di informazione, accettazione, prenotazione, emissione fatture e relativa riscossione secondo le direttive del Direttore Sanitario e del Direttore Amministrativo.

Come arrivare al Poliambulatorio

In auto: il Poliambulatorio si trova nei pressi del Ponte degli Alpini ed ha un ampio parcheggio nella zona antistante l'edificio

In autobus: la linea urbana R (Rosso) consente di raggiungere agevolmente il Poliambulatorio dal centro città con corse ogni 30 minuti e fermata prossima alla sede del poliambulatorio.

Mission

La Direzione del Poliambulatorio BELLUNO MEDICA, intende, in base alla propria autonomia amministrativa, patrimoniale, gestionale e tecnica, concorrere al mantenimento ed al miglioramento dello stato di salute della popolazione ed allo sviluppo della conoscenza nel campo della medicina ed ha come obiettivo quello di porre al centro della propria attività l'esigenza del paziente, il suo stato di salute, nel rispetto della dignità e della privacy, con l'attenzione umana e la competenza professionale necessarie a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura. Gli obiettivi che il Poliambulatorio si è dato per il raggiungimento e il mantenimento dello standard di servizio così come programmato e con il fine di perseguire il miglioramento continuo sono:

- garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali altamente qualificate e di risorse tecnologiche appropriate e costantemente verificate;
- soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste;
- garantire il rispetto della dignità e della privacy del paziente;
- recepire le esigenze del paziente.

BELLUNOMEDICA	ISTRUZIONE OPERATIVA	GQ4.2AIO01	Pagina: 3/7
Emittente:	CARTA DEI SERVIZI	Emissione 23/08/2019	Aggior.1
		Aggior.2	Aggior.3

Obiettivi e Indicatori di qualità

OBIETTIVI	INDICATORI DI QUALITA'
Soddisfare le esigenze del paziente	Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Poliambulatorio offre, le modalità di erogazione, i tempi di attesa e i costi delle singole prestazioni in modo tale che il paziente possa conoscere e scegliere lo specialista cui affidarsi. Inoltre, ha orari di apertura comodi e ampi.
Rispettare la dignità e la privacy del paziente	Il Poliambulatorio ha orari di accesso ampi e comodi, procedure di prenotazione certe e trasparenti, tempi di attesa ridottissimi. Il personale è disponibile e l'ambiente confortevole e pulito. Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni. I dati personali del paziente sono custoditi in archivi ai quali accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. Gli ambulatori al momento dell'erogazione della prestazione sono tenuti costantemente chiusi per garantire la riservatezza
Garantire qualità del servizio attraverso l'uso di professionalità altamente qualificate	Il Poliambulatorio si avvale solo della collaborazione di personale altamente qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge. Il personale medico è istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida validate. Il Poliambulatorio si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati.
Garantire qualità del servizio attraverso l'uso di tecnologie appropriate e costantemente verificate	Il Poliambulatorio effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati. La Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa si aggiornano continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valutano le opportunità di acquisizione.
Recepire le esigenze del paziente	Il Poliambulatorio raccoglie e gestisce le segnalazioni e i reclami e garantisce una risposta tempestiva.

Informazioni sulla struttura

L'edificio che ospita il poliambulatorio è disposto su 3 piani:

- al piano terra si trovano la reception, 3 ambulatori, 1 sala d'attesa, 2 servizi igienici;
- al primo piano si trovano 4 ambulatori, 2 servizi igienici;
- al primo piano rialzato si trovano 3 ambulatori, 1 servizi igienico

I locali sono provvisti di luminosità, areazione e temperatura adeguati; la pulizia dei locali è affidata a personale interno.

Gli ambulatori sono attrezzati, in base alla tipologia di attività in essi svolta, con la strumentazione adeguata, sottoposta a manutenzione programmata e conforme alle norme vigenti in materia di dispositivi elettromedicali.

BELLUNOMEDICA	ISTRUZIONE OPERATIVA	GQ4.2AIO01	Pagina: 4/7
Emittente:	CARTA DEI SERVIZI	Emissione 23/08/2019	Aggior.1
		Aggior.2	Aggior.3

L'accesso a portatori di handicap o anziani non autosufficienti è garantita dalla rampa di accesso esterna, dall'ascensore e dal servoscala. Nei locali della struttura vi è la presenza di segnaletica per l'orientamento degli utenti.

Si attuano le disposizioni di legge sulla sicurezza e salute sul luogo di lavoro previste dal D.Lgs 81/08: il referente per la sicurezza aziendale è il sig. Giacomo Dal Molin.

Rispetto e tutela della privacy

Il Poliambulatorio si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili attuando le disposizioni di legge sul trattamento dei dati sensibili e la privacy previste dal Regolamento (UE) 2016/679 : il referente aziendale per la sicurezza dei dati è il suo Legale Rappresentante sig. Michele Dal Molin.

Prima di effettuare la visita specialistica e dopo aver preso visione della informativa, viene chiesto al paziente di firmare l'autorizzazione al trattamento dei propri dati personali.

Modalità di Prenotazione

Alla Reception e Segreteria accolgono i pazienti Chaya David, Serena Esposito e Sonia De Martin Pinter.

E' possibile prenotare di persona allo sportello o telefonando allo 043731248 dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 19.00, il sabato dalle 08.00 alle 12.00 oltrechè via mail all'indirizzo info@bellunomedica.it o attraverso il sito www.bellunomedica.it
Per prenotare è necessario indicare quale visita specialistica si richiede e fornire all'operatore i propri dati anagrafici e un recapito telefonico.

Modalità di erogazione delle visite medico specialistiche

Le visite medico specialistiche vengono eseguite negli orari di apertura del poliambulatorio.

I referti delle visite vengono consegnati direttamente dal medico al paziente subito dopo l'erogazione della prestazione.

Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso.

La disdetta dell'appuntamento può essere effettuata di persona o telefonicamente durante gli orari di segreteria.

Al momento dell'accesso il paziente deve presentarsi in segreteria e il personale lo farà accomodare nella sala d'attesa vicino all'ambulatorio. Il pagamento della prestazione avviene dopo l'erogazione della stessa e può essere effettuato in contanti oppure con POS o assegno bancario.

BELLUNOMEDICA	ISTRUZIONE OPERATIVA	GQ4.2AIO01	Pagina: 5/7
Emittente:	CARTA DEI SERVIZI	Emissione 23/08/2019	Aggior.1
		Aggior.2	Aggior.3

Accesso agevolato alle prestazioni

Sia in fase di prenotazione che in fase di erogazione delle prestazioni viene garantita una prioritizzazione di accesso alle seguenti tipologie di pazienti:

- Donne in avanzato stato di gravidanza
- Mamme con bambini sotto i 2 anni
- Persone con disabilità.

I sopraelencati pazienti avranno diritto ad un accesso prioritario alla segreteria per la prenotazione, e potranno accedere alle prestazioni all'orario della prenotazione.

Si pregano gli altri utenti di rispettare questa procedura di accesso agevolato.

La documentazione sanitaria (referti) viene rilasciata dopo la visita specialistica. Eventuali copie vanno richieste in segreteria.

Segnalazioni e reclami

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, andranno inoltrati alla Direzione, tramite il punto segnalazioni e reclami presso l'Accettazione.

La Direzione dopo avere fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 15 giorni.

Volumi gestiti e bacino d'utenza

Vengono erogate circa 30 visite specialistiche giornaliere.

I Pazienti provengono dalle province di Belluno, Treviso e Trento nonché dalla regione Friuli.

Principi fondamentali

Uguaglianza: l'erogazione dei servizi offerti da Belluno Medica srl è ispirata al principio di uguaglianza a prescindere dall'età, dal sesso, dalla razza, dalla lingua, dalla nazionalità, dalla religione, dalle opinioni politiche, dai costumi, dalle condizioni fisiche, psichiche, economiche e dalla personalità.

Imparzialità a tutti i cittadini è garantito un comportamento imparziale da parte del personale operante nella struttura.

Continuità: la continuità del servizio è assicurata con l'apertura giornaliera con orario settimanale definito ed eventuali chiamate urgenti dei medici.

Diritto di scelta: alla prenotazione è consentita all'utenza la scelta del medico, della giornata e dell'orario di effettuazione della prestazione compatibilmente con la disponibilità dell'ambulatorio.

BELLUNOMEDICA	ISTRUZIONE OPERATIVA	GQ4.2AIO01	Pagina: 6/7
Emittente:	CARTA DEI SERVIZI	Emissione 23/08/2019	Aggior.1
		Aggior.2	Aggior.3

Partecipazione: è garantito il diritto del cittadino a collaborare con osservazioni e suggerimenti alla corretta erogazione della prestazione ed al miglioramento del servizio prestato dalla struttura.

Efficienza ed efficacia: il servizio viene erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia e a tale scopo Belluno Medica srl metterà a disposizione una organizzazione adeguatamente strutturata e formata.

Riferimenti Legislativi

Il presente documento è stato redatto secondo quanto previsto da:

- Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal DL 517/93, in particolare l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini
- Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- DPCM 11/10/94 " Principio per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico " in G.U. n° 261 dell' 8/11/1994.
- art.2 del D.L.12/05/95 n°193 convertito in Legge l'11/07/95 n°273
- DPCM 19/05/95 " Schema di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari ".

e sarà soggetto a revisione periodica al fine di tenere sotto controllo tutti gli indicatori tramite i quali sarà possibile verificare l'effettivo livello della qualità dei servizi erogati.

La nostra Struttura Organizzativa

Direzione Generale e legale rappresentante

Responsabile della qualità

Sicurezza D.Lgs 81/08

Titolare Trattamento Dati Regolamento (UE) 2016/679

Data Protection Officer

Gestione Personale, Amministrazione e Contabilità

Commerciale

Reception&Segreteria

sig. Michele Dal Molin
sig. Francesco Faggioli
sig. Giacomo Dal Molin
sig. Michele Dal Molin
dr.ssa Carlotta Dal Molin
sig. Francesco Faggioli
sig. Michele Dal Molin
sig. Francesco Faggioli

Presso la R&S operano 3 impiegate

sig.ra Chaya David
sig.ra Serena Esposito
sig.ra Sonia De Martin Pinter
sig.ra Francesca Vasta

1 addetta alle pulizie

Direttore Sanitario

Dr Filiberto Dal Molin

BELLUNOMEDICA	ISTRUZIONE OPERATIVA	GQ4.2AIO01	Pagina: 7/7
Emittente:	CARTA DEI SERVIZI	Emissione 23/08/2019	Aggior.1
		Aggior.2	Aggior.3

Presso il poliambulatorio operano i seguenti medici specialisti libero-professionisti:

Dr Michele Del Borrello	oculistica
Dr Pietro Monaco	oculistica
Dr Maurizio Bugana	otorinolaringoiatria
Dr Gianantonio Cassisi	reumatologia e agopuntura
Dr Adriano De Biasi	cardiologia
Dr Alessandro Da Rold	cardiologia
Dr Osvaldo Palatini	cardiologia e medicina internistica
Dr Francesco Faccioli	urologia
Dr Stefano Guazzieri	urologia
Dr Flavio Devetag	neurologia
Dr Angelo Vettorello	dermatologia
Dr Giorgio Adami	fisiatria, trattamento con onde d'urto e agopuntura
Dr.ssa Beatrice Vallomy Benvenuti	ginecologia
Dr Antonino Lo Re	ginecologia
Dr Giuseppe Trincia	neurochirurgia
Dr Eliseo Burigo	angiologia
Dr Arrigo Segalla	angiologia
Dr.ssa Elisa Smania	nutrizionista
Dr Mauro Giusto	oncologia
Dr Fabio Ladini	diabetologia e medicina internistica
Dr.ssa Federica Rinaldo	podologia
Dr Agostino Bernabei	ortopedia
Dr Michele Romanelli	ortopedia e medicina dello sport
Dr Alberto Malaguti	ortopedia
Dr Alberto Zamperoni	ortopedia
Dr Umberto Zaglio	ortopedia
Dr Giuseppe Sabadin	ortopedia e trattamento con onde d'urto
Dr.ssa Mariacristina Vicari Sottosanti	chirurgia plastica, estetica e dermatologica, medicina estetica
Dr. Stefania De David	chirurgia plastica, estetica e dermatologica, medicina estetica
Dr Gianmario Prinzi Valli	chirurgia plastica, estetica e dermatologica, medicina estetica
Dr Marcello Da Re Camilot	chirurgia plastica, estetica e dermatologica, medicina estetica
Dr.ssa Caterina Bristot	medicina estetica
Dott.ssa Antonella Randazzo	psicologia e psicoterapia
Dr Antonio Boito	psicologia e psicoterapia
Dr.ssa Laura Furlani	psicologia
Dr.ssa Marta Paris	neuropsicologia
Dott.ssa Nicoletta Montini	scienze infermieristiche
Dr Gaetano Caloprisco	ematologia