POLIAMBULATORIO
LACORTE

CARTA DEI SERVIZI

POLIAMBULATORIO LACORTE S.R.L.

POLIAMBULATORIO

Prestazioni mediche specialistiche

Riabilitazione

Analisi di laboratorio

Via S. Nazzaro, nr. 47
38066 Riva del Garda (TN)
P. Iva 02717990226
Tel. 0464-87.63.99 – poliambulatoriolacorte@gmail.com

Gentile Paziente,
il documento che Lei sta leggendo è la nostra Carta dei Servizi.
Si tratta di un documento importante che Le permette di conoscere la nostra struttura, i servizi che forniamo, gli obiettivi e gli strumenti di controllo che ci siamo prefissati per erogare servizi e prestazioni specialiste di carattere medico/ sanitario di qualità.
Si tratta quindi principalmente di uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi e prestazioni.
L'obiettivo che questo documento si pone è duplice: illustrare dettagliatamente i servizi che il Poliambulatorio offre al paziente per metterlo in condizioni di scegliere il servizio più idoneo alle sue specifiche esigenze e confermare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, obiettivo per raggiungere il quale ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni, restando chiaramente sempre a disposizione per qualsiasi chiarimento.

Sezione I

Presentazione e principi fondamentali.

Sezione II

Informazioni su attività e servizi.

Sezione III

Standard di qualità, impegni e programmi.

Sezione IV

Tutela e partecipazione.

Sezione I

MISSION

Il Poliambulatorio LACORTE S.R.L. ha come obiettivo quello di porre al centro della propria attività l'esigenza del paziente, il suo stato di salute, con l'attenzione umana e la competenza professionale, nel rispetto della dignità e della privacy, necessari a soddisfare ogni bisogno di diagnosi, attraverso prestazioni professionali multi-specialistiche finalizzate alla cura e/o riabilitazione, nonché, in generale, al miglioramento della vita del paziente, perseguendo una costante evoluzione della qualità dei servizi e delle prestazioni, attraverso l'applicazione condivisa di principi etici e professionali di alta professionalizzazione.

VISION

Il Poliambulatorio LACORTE S.R.L. intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni, Il Poliambulatorio vuole inoltre porsi come un modello di salute collaborativa implementando azioni innovative di prevenzione e cura:

Garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:

- la predisposizione di orari di accesso ampi ed adeguati a soddisfare le più ampie esigenze;
- tempi di attesa e procedure di prenotazione certi, agevoli e trasparenti;
- il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
- la possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista a cui affidarsi;
- la refertazione immediata per le prestazioni diagnostiche;
- un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
- professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e disponibilità a fornire informazioni;
- il massimo rispetto della privacy.

GLI OBIETTIVI DEL POLIAMBULATORIO "LACORTE":

• Garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate.

• Aggiornare la propria offerta innovando le prestazioni in funzione del continuo mutare delle esigenze di salute e cura, in un'ottica che vede il Poliambulatorio non sussidiario all'attività pubblica ma integrativo e complementare.

• Garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:

la definizione di orari di accesso ampi e funzionali/agevoli;

la garanzia di tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;

il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;

la possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista a cui affidarsi;

la refertazione immediata per le prestazioni diagnostiche;

un ambiente confortevole, curato e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;

la professionalità e la cortesia da parte di tutti gli operatori;

il massimo rispetto della privacy.

• Implementare servizi aggiuntivi gratuiti a valenza sociale quali, tra gli altri: trasporto su prenotazione per persone non automunite o con mobilità ridotta, fisioterapia domiciliare, etc.

• Essere per la comunità un punto di riferimento rispetto ai temi della Salute e del Benessere attraverso: l'organizzazione di giornate formativi e informativi per i cittadini a promozione della prevenzione e dell'educazione sanitaria; giornate "open day" gratuite per la prevenzione dei tumori alla tiroide; corsi di gruppo per rinforzo pavimento pelvico e sessioni informative (non soltanto per puerpere, ma anche post operatorie)

In coerenza con la visione sanitaria, sociale e di promozione della salute, l'obiettivo è quello di ottenere accreditamenti e di convenzionare le tariffe con assicurazioni.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Poliambulatorio LACORTE S.R.L. è una moderna struttura con sede a Riva del Garda, in Provincia di Trento (TN), in grado di offrire numerosi servizi e prestazioni specialistiche a tutela della salute del cittadino; la struttura è peraltro totalmente priva di barriere architettoniche.

Il bacino d'utenza del territorio in cui è situato il Poliambulatorio LACORTE S.R.L. è, calcolando i comuni limitrofi, di oltre trentamila persone nella stagione invernale che si implementa sensibilmente nel corso della stagione estiva considerando che la struttura è inserita in un ambito a prevalente vocazione turistica, quale quello del Lago di Garda.

Il volume delle prestazioni che il Poliambulatorio LACORTE S.R.L. potrà garantire complessivamente terrà conto anche di detta stagionalità e verrà garantito anche grazie ad una continua flessibilità.

Il Poliambulatorio LACORTE S.R.L. è situato al pian terreno di uno stabile collocato su un'arteria principale che collega l'abitato di Riva del Garda a quello di Arco. E' dotato di parcheggio destinato all'utenza, anche disabile, che è collocato proprio di fronte alla struttura.

E' dotato di n° 3 ambulatori che vengono gestiti ed utilizzati da più professionisti, stanza dedicata alla fisioterapia/programmi di riabilitazione, un'accettazione dotata di 2 postazioni presso l'entrata, una sala di attesa e servizi predisposti anche per disabili come da norme cogenti, oltre ai servizi igienici. Oltre ciò è dotato di una stanza riservata alle analisi cliniche - Punto Prelievi effettuate dal Laboratorio Adige (sulla base di separato accordo di collaborazione/servizi), ove vengono effettuate prestazioni di prelievo venoso, anche il sabato mattina.

Attualmente il Poliambulatorio LACORTE S.R.L. si caratterizza per l'ampia gamma di prestazioni (attualmente effettuate da circa 12 professionisti) offerte in regime di libera professione, tale da renderlo un punto di riferimento specialistico completo ed efficace per le esigenze dei pazienti. Il Poliambulatorio LACORTE S.R.L. si avvale di personale medico e paramedico altamente specializzato, di attrezzature moderne ed efficienti, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati, così da soddisfare pienamente ogni necessità di diagnosi, nel pieno e più ampio rispetto della Privacy.

ATTIVITA' SANITARIE EROGATE

Il Poliambulatorio LACORTE S.R.L. eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

Specialità ambulatoriali:

- Ambulatorio di Endocrinologia – *Dott.ssa Laura Patton*;
- Ambulatorio di Fisioterapia – *Dott. Massimo Caneri e Dott.ssa Sofia La Torre*;
- Ambulatorio di Medicina Estetica – *Dott.ssa Donatella Mattana*;
- Ambulatorio di Dermatologia – *Dott.ssa Donatella Mattana*;

- Ambulatorio di Fisiatria – *Dott. Massimo Rossi*;
- Ambulatorio di Gastroenterologia – *Dott.ssa Sonia Seligmann*;
- Ambulatorio di Ortopedia e Traumatologia – *Dott.ssa Veronica Guella*;
- Ambulatorio di Allergologia – *Dott. Ermanno Baldo*;
- Ambulatorio di Pediatria – *Dott. Ermanno Baldo*;
- Ambulatorio di Immunologia – *Dott. Ermanno Baldo*;
- Ambulatorio di Ostetricia – *Dott.ssa Valentina Pozzer*;
- Ambulatorio di Podologia – *Dott. Sannicolò Fulvio.*

Servizi di diagnostica strumentale:

- Servizio di ecografia Cardiologia- ECG;
- Servizio di ecografia endocrinologia e ecografia da tessuto per lipedema e linfedema arti inferiori.
- Spirometria
- Mappatura dei nei

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE ANCHE PRE E POST OPERATORIA

- Medicazioni e Bendaggi
- Masso-fisioterapia
- Onde d'urto
- Tecarterapia
- Rieducazione funzionale pre e post operatoria.

Servizi di:

Analisi cliniche - prelievi venosi

Prove allergologiche

Tamponi vaginali

Rinforzo pavimento pelvico

Infermeria

Calco e realizzazione plantari

L'elenco dei medici e delle singole prestazioni specialistiche all'interno di ogni branchia, nonché i singoli orari/giorni di visita verranno esposti all'interno della struttura, su appositi schermi e su dépliant illustrativi, nonché pubblicati sul sito web.

Sezione II

MODALITA' DI PRENOTAZIONE E ORARI DI APERTURA

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata dalle ore 8:30 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 19:30 dal lunedì al venerdì e il sabato mattina dalle ore 8:30 alle ore 12:30 presso il Servizio Accettazione del Poliambulatorio in segreteria o telefonicamente, allo 0464.876399. Le prenotazioni possono essere altresì richieste e confermate a mezzo mail al seguente indirizzo: poliambulatoriolacorte@gmail.com. L'obiettivo è di

implementare a breve il sistema di prenotazioni, attraverso un link diretto dal sito web del poliambulatorio o da una piattaforma dedicata.

Il laboratorio di analisi è invece aperto nelle giornate di lunedì/mercoledì e sabato, con il seguente orario: 7:30-9:30 ed è accessibile direttamente senza prenotazione.

Per le prestazioni che lo richiedono (visite specialistiche ed esami diagnostici) i referti vengono consegnati direttamente dal medico al paziente a erogazione avvenuta. I pagamenti possono essere effettuati in contanti o con sistemi elettronici (bancomat/carta di credito). Il paziente è tenuto ad avvisare in ipotesi di ritardo rispetto all'orario concordato anche al fine di verificare la possibilità di uno spostamento/differimento di orario (se compatibile). L'appuntamento può essere disdetto entro le ore 10:00 del giorno antecedente quello fissata per l'appuntamento.

E' previsto un messaggio sms (o una mail a discrezione del paziente) che verrà inviata a cura dell'amministrazione/segreteria della struttura al paziente almeno 48 ore prima dell'appuntamento quale promemoria.

Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso. La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente (ai numeri del centro durante gli orari di segreteria) e a mezzo e-mail.

Organizzazione

Direttore Sanitario: Dott. Malossini Gianni.

Amministratore unico: Adele Lacorte

Compiti del personale e dei professionisti/collaboratori

Il personale e i collaboratori sono classificati in medici, paramedici, infermieri, personale di segreteria e amministrativo. I medici si occupano delle viste specialistiche, esami strumentali, delle prestazioni fisioterapiche e di assistenza/medicazione, etc. etc. Il Direttore sanitario, Dott. Malossini Gianni, sovrintende all'operato di tutti i medici ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario. Il personale paramedico è rappresentato da fisioterapisti e infermieri professionali. Il personale di segreteria svolge attività di informazione, accettazione, prenotazione, emissione fatture e loro riscossione secondo le direttive del direttore sanitario e della direzione. L'amministratore unico è il legale rappresentante della struttura.

Sezione III

TEMPI DI ATTESA

Premesso che non è possibile determinare con precisione i tempi di attesa per l'accesso alle varie prestazioni del centro, possiamo fornire una tabella dei tempi medi di attesa presumibili:

Visite specialistiche: 5-7 giorni

Diagnostica strumentale: 7-8 giorni

Terapie fisiche e riabilitazione: 7 giorni

Analisi cliniche/prelievi venosi: immediati e previa prenotazione.

Consegna referti: immediata.

Consegna esiti esami ematici (analisi cliniche) 1 - 2 giorni (salvo per analisi particolari/genetiche).

TARIFFARIO

Il Poliambulatorio Lacorte adotta un tariffario interno. All'uopo verrà rilasciato un preventivo al fine di evidenziare le prestazioni da eseguire. I prezzi concorrenziali sono in line con il nomenclatore nazionale e mai al di sotto.

Sezione IV

RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Il Poliambulatorio LACORTE S.R.L. si impegna al rispetto della privacy e del Regolamento Europeo nr. 679/2016 sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili.

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 che si trova presso l'accettazione. La Direzione dopo avere fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 15 giorni, alla segnalazione del reclamo, impegnandosi a risolvere la situazione. Il Modulo Segnalazioni e Reclami è presente nel centro.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

La struttura si impegnerà a somministrare questionari periodici ai pazienti/utenti relativi al grado di soddisfazione rispetto al servizio, alla prestazione, ai tempi d'attesa, etc. Con frequenza semestrale la Direzione analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti al fine di adottare eventuali iniziative per la loro risoluzione.

TEMPI DI RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE

Il rilascio della documentazione sanitaria avverrà previa richiesta dell'interessato o degli aventi diritto a norma di Legge, dopo verifica da parte del Direttore sanitario, entro 5 giorni lavorativi.

AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è aggiornata a ogni significativo cambiamento degli aspetti organizzativi e a ogni ulteriore integrazione di specialità mediche o di attività sanitarie nell'offerta dei servizi.

Gli aggiornamenti del presente documento avverranno comunque periodicamente, di norma con cadenza annuale.

Il presente documento è stato aggiornato in data 20 Settembre 2024 e approvato dalla Direzione sanitaria e dall'Amministratore Unico del Poliambulatorio Lacorte in pari data.

Amministratore Unico	Direttore sanitario
Adele Lacorte	Dott. Malossini Gianni