

PERCORSI DI CURA E SALUTE

Carta dei Servizi del Poliambulatorio

#### COOPERATIVA SOCIALE AZALEA: OLTRE 25 ANNI DI STORIA E DI ATTIVITÀ



La cooperativa sociale Azalea nasce nel 1992 da un gruppo di 40 soci fondatori per la gestione di servizi di assistenza domiciliare dedicati a persone con patologie invalidanti o problemi di salute mentale, e di servizi di trasporto per persone con disabilità. Oggi Azalea conta più di 400 soci lavoratori, che operano con professionalità, affidabilità e responsabilità negli ambiti educativo, sociale e sociosanitario, e vede destinatari oltre 20mila cittadini. Sono 32 le strutture in cui opera e 40 le collaborazioni attive, che la vedono partner di numerosi enti e istituzioni.

È una cooperativa a scopo plurimo che gestisce tre "filiere" di servizi alla persona (tipo A) e d'inserimento lavorativo per persone svantaggiate (tipo B): Cure primarie, Educazione e Cultura, Inclusione. La Filiera Cure primarie risponde ai bisogni di salute e assistenza delle persone con servizi erogati sia in convenzione con il pubblico che in modalità privata, fornendo assistenza sanitaria, infermieristica e fisioterapica in strutture o a domicilio.

"Inclusione" e "innovazione" sono i capisaldi della visione e dell'agire della cooperativa, e si declinano sempre nella ricerca di soluzioni capaci di rispondere in modo efficace e nuovo ai bisogni della persona e della comunità. Con una convinzione salda: i destinatari dei servizi sono portatori di saperi, di desideri e di competenze oltre che di bisogni, e per questo è fondamentale una progettazione partecipata dei servizi.



Gentile cittadina e cittadino, il documento che Lei sta leggendo è la nostra **Carta dei Servizi.** 

È un documento importante, che Le permette di conoscere la nostra struttura, i servizi da noi offerti, la nostra visione e gli obiettivi che ci siamo prefissi, gli strumenti di controllo di cui ci siamo dotati per erogare un servizio sanitario di qualità per la promozione e la cura della salute.

La finalità di questo documento è duplice: illustrare dettagliatamente i servizi del Poliambulatorio per aiutare le persone a scegliere quelli più idonei e testimoniare il nostro impegno per il costante miglioramento della qualità dei servizi: ci sarà dunque preziosa la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

A disposizione per ogni chiarimento.

La Direzione

#### Mission

Il Poliambulatorio "Punto Salute" pone a caposaldo della propria attività una visione di promozione della salute delle persone e della comunità che si fonda su prevenzione, stili di vita sani e percorsi di cura. Per soddisfare al meglio ogni bisogno di diagnosi e cura della persona, il Poliambulatorio mette a disposizione un'équipe di professionisti esperti, che condivide e persegue il miglioramento della qualità attraverso l'analisi dei risultati e l'applicazione dei principi etici. Il Poliambulatorio, che trova sede in spazi curati e accoglienti, colloca al centro le esigenze della persona e il suo benessere psicofisico, in un contesto di alta professionalità e di tutela e rispetto della privacy, ponendo la massima attenzione all'ascolto dei bisogni e alla soddisfazione di tutti gli utenti. "Punto Salute" è un Poliambulatorio medico specialistico: coniuga la medicina di alto livello con l'attenzione allo sviluppo della comunità locale. Nell'ottica della presa in carico

globale della persona sono attivati anche servizi gratuiti per la promozione del benessere e della salute.

#### Vision

Il Poliambulatorio "Punto Salute" intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua della propria équipe, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni, integrandosi con il Sistema Sanitario Regionale nella sfida continua volta alla prevenzione e alla diagnosi e cura delle patologie cronico-degenerative, della salute della donna e del bambino e della riabilitazione. Il Poliambulatorio vuole inoltre porsi come un modello di salute collaborativa implementando azioni innovative di prevenzione e cura:

- la presa in carico multidisciplinare incentrata sulla singolarità della persona, accessibile a tutti e particolarmente attenta alle persone in situazioni di fragilità e svantaggio;
- l'empowerment (ovvero la crescita personale) del cittadino attraverso azioni formative e di orientamento che sostengano un suo coinvolgimento attivo nelle decisioni e azioni che riguardano la salute;
- l'attivazione della comunità attraverso la messa in rete delle sue risorse per la promozione della salute e di nuove forme di cura e solidarietà.

#### GLI OBIETTIVI DEL POLIAMBULATORIO "PUNTO SALUTE":

- 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 rispetto della privacy.
- Implementare servizi aggiuntivi gratuiti a valenza sociale quali:
  - trasporto su prenotazione per persone non automunite o con mobilità ridotta;
  - consulenza, assistenza e orientamento in merito a Salute e Diritti del malato. Il Poliambulatorio
    offre consulenza personalizzata per aiutare il cittadino a orientarsi al meglio nella rete dei servizi
    sociosanitari pubblici (assistenza domiciliare, case di riposo, visite presso le Commissioni mediche
    per l'invalidità civile, legge 104, collocamento mirato, ecc.);
- Essere per la comunità un punto di riferimento rispetto ai temi della Salute e del Benessere attraverso:
  - l'attivazione di sportelli e/o gruppi di auto-mutuo-aiuto su specifiche tematiche in base ai bisogni emergenti della popolazione;

- l'organizzazione di incontri formativi e informativi per i cittadini a promozione della prevenzione e dell'educazione sanitaria;
- la collaborazione con enti e associazioni che si occupano di cura alla persona;
- la coprogettazione e la condivisione di servizi con gli stakeholder pubblici e privati che condividono la mission.

In coerenza con la visione sanitaria, sociale e di promozione della salute, le tariffe sono agevolate e convenzionate con mutue e assicurazioni.

## Organizzazione

Il direttore sanitario del Poliambulatorio è il dr. Ermanno Motta.

Il coordinatore del Poliambulatorio è Massimiliano Sabatino.

Il responsabile del Servizio Qualità è Marco Buzzi.

Il responsabile della Privacy è Emiliano Boniotto.

Il responsabile delle Risorse umane e della Formazione è Emanuele Tagetto.

Il responsabile della Manutenzione è Stefano Campanini.

Le addette al front office sono Elena Zanotti e Marta Luci.

#### Presentazione della struttura

Situato interamente al piano terra, il Poliambulatorio "Punto Salute" non presenta alcuna barriera architettonica ed è accessibile anche a persone con disabilità o difficoltà motorie. È dotato di una reception per l'accoglienza e l'espletamento delle pratiche amministrative, di ambulatori per visite ed esami diagnostici, box per la fisioterapia e una sala d'attesa. Attualmente il Poliambulatorio "Punto Salute" si caratterizza per un'ampia gamma di prestazioni offerte in regime privato con tariffe agevolate, tale da renderlo un punto di riferimento specialistico completo ed efficace per le esigenze dei cittadini destinatari dei servizi. Si avvale di personale medico e sanitario specializzato, è dotato di attrezzature moderne ed efficaci, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati e per diagnosi corrette. È specializzato nell'erogazione di prestazioni diagnostiche in tutte le principali branche specialistiche. A completamento dei servizi offerti nell'area della riabilitazione è possibile svolgere anche attività di palestra e piscina.

## Attività sanitarie erogate

SPECIALITÀ	MEDICO SPECIALISTA	PRESTAZIONI
CARDIOLOGIA	Dr. Augusto Massimo Oliva	Visita specialistica Elettrocardiogramma Ecografie
CHIRURGIA VASCOLARE	Dr. Stefano Gandolfi	Visita specialistica vascolare con ecocolordoppler distrettuale Trattamento varici e vene reticolari con sclerosi o scleromousse
DERMATOLOGIA	Dr. Michele Tarocco	Visita specialistica Visita di controllo
DIABETOLOGIA	Dr. Massimo Cigolini	Prima visita internistica Visita internistica di controllo Prima visita diabetologica o metabolica Visita diabetologica o metabolica di controllo Visura referti ed eventuale prescrizione terapeutica

SPECIALITÀ	MEDICO SPECIALISTA	PRESTAZIONI
ECOGRAFIE	Dr. Carlo Cacciatori	Ecografia addome superiore Ecografia addome inferiore o pelvica Ecografia addome completo Ecografia collo Ecografia muscolotendinea Ecografia tessuti molli Ecografia osteoarticolare Ecografia tronchi sovraortici Ecografia testicoli ed ecocolordoppler scrotale Ecocolordoppler arterioso arti superiori Ecocolordoppler venoso arti inferiori Ecocolordoppler venoso arti inferiori Ecocolordoppler venoso arti inferiori Ecografia delle anche dei neonati Ecografia nervi periferici Ecografia postatica transrettale Ecografia ginecologica transvaginale
ECOGRAFIE	Dr.ssa Elisa Pomaro	Ecografia addome superiore Ecografia addome inferiore o pelvica Ecografia addome completo Ecografia collo Ecografia muscolotendinea Ecografia tessuti molli Ecografia osteoarticolare Ecografia tronchi sovraortici Ecografia testicoli ed ecocolordoppler scrotale Ecocolordoppler arterioso arti superiori Ecocolordoppler venoso arti inferiori Ecocolordoppler venoso arti inferiori Ecocolordoppler venoso arti inferiori Ecocolordoppler venoso arti inferiori Ecografia delle anche dei neonati Ecografia nervi periferici Ecografia peniena Ecografia prostatica transrettale Ecografia ginecologica transvaginale
FISIATRIA	Dr. Massimo Rossi	Visita fisiatrica Visita fisiatrica per certificazione medico-legale Infiltrazioni endoperiarticolari
FITOTERAPIA	Dr. Ermanno Motta	Visita medica Prescrizione prodotti a base di piante ed erbe medicinali
GERIATRIA	Dr. Gianni Muraro	Visita specialistica Visita di controllo
GERIATRIA	Dr. Giorgio Scarmagnan	Visita specialistica Visita di controllo
GINECOLOGIA	Dr. Bruno Colognato	Visita specialistica Visita di controllo

SPECIALITÀ	MEDICO SPECIALISTA	PRESTAZIONI
GINECOLOGIA	Dr. Cesare Romagnolo	Visita specialistica Visita di controllo Ecografia ginecologica transvaginale
OCULISTICA	Dr. Mattia Marcigaglia Gianello	Visita specialistica Visita di controllo
ORTOPEDIA	Dr. Gaetano Dusi	Visita specialistica Visita di controllo Infiltrazione farmacologica
ORTOPEDIA	Dr. Alberto Costa	Visita specialistica Visita di controllo Infiltrazione farmacologica
OTORINO LARINGOIATRIA	Dr. Stelio Mocella	Visita specialistica Visita di controllo
PEDIATRIA	Dr. Roberto Zuanazzi	Visita specialistica Visita di controllo
PNEUMOLOGIA	Dr. Giorgio Scarmagnan	Visita specialistica Visita di controllo Spirometria

SPECIALITÀ	PROFESSIONISTA	PRESTAZIONI
PSICOLOGIA	Dott.ssa Valentina Pavoni	Colloqui di psicoterapia individuale Colloqui di coppia
PSICOLOGIA DELLO SVILUPPO	Dott.ssa Margherita Brunetto	Primo colloquio psicologico Colloqui di restituzione con relazione Incontro di consulenza psicologica Valutazione psicologica e degli apprendimenti Parent training-support alla genitorialità Incontro di riabilitazione / metodo di studio
DIETETICA	Dott.ssa Elettra Pasqualoni	Prima visita Visita di controllo Prima visita con incluso piano dietetico
PODOLOGIA	Dott. Alessandro Tommasi	Medicazione ortesi in silicone Trattamento podologo Visita bio-meccanica-posturale Trattamento verruca (minimo 5 sedute)
LOGOPEDIA	Dott.ssa Debora Bronzato	Valutazione logopedica Riabilitazione logopedica Riabilitazione funzionale



SPECIALITÀ	MEDICO SPECIALISTA	PRESTAZIONI
FISIOTERAPIA	Dott. Endrit Hazizolli	Valutazione fisioterapica Consulenza professionale Chinesiterapia segmentaria Terapie manuali, miofasciali e tecniche osteopatiche Riabilitazione neuromotoria Riabilitazione respiratoria Riabilitazione cardiologica Riabilitazione vestibolare e delle vertigini Riabilitazione Atm e turbe posturali Valutazione ausili/protesi/ortesi Taping neuromuscolare Bendaggio funzionale Rieducazione posturale individuale Rieducazione posturale in gruppo Massoterapia distrettuale Massoterapia reflessogena

AUSILIARIO DELLE PROFESSIONI SANITARIE	OPERATORE	PRESTAZIONI
MASSOTERAPIA	Filippo Gavazzoni	Linfodrenaggio Massaggio miofasciale Ginnastica posturale Stretching globale attivo Applicazione kinesio tape
PSICOMOTRICITÀ	Claudia Ottonello	Osservazione psicomotoria Rieducazione psicomotoria Rieducazione grafomotoria Rilassamento psicomotorio

In particolari situazioni e su richiesta dell'interessato, alcune prestazioni mediche e sanitarie possono essere erogate anche a domicilio

## Orari di apertura e contatti

Il Poliambulatorio "Punto Salute" è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 19.30, il sabato dalle 8.00 alle 13.00.

Gli orari di apertura del sabato possono variare nel periodo estivo e in quello natalizio.

Telefono 045/8699728 Mail info@puntosalutelugagnano.it Sito www.puntosalutelugagnano.it

#### Come arrivare

Il Poliambulatorio "Punto Salute" è situato a Lugagnano di Sona (Verona) in via Alessandro Manzoni 15, presso il Centro polifunzionale "Papa Giovanni Paolo II".

È possibile raggiungere il Poliambulatorio agevolmente da Verona, Peschiera del Garda e Bussolengo utilizzando le linee del trasporto pubblico.

Il centro è inoltre facilmente raggiungibile dall'autostrada A4 (uscita Sommacampagna), da cui dista, in auto, soli 5 minuti.

Alla struttura è annesso un ampio parcheggio.

# Modalità di prenotazione

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata direttamente presso la sede durante gli orari di apertura del Poliambulatorio, oppure telefonicamente o tramite l'invio di una mail con la richiesta precisa (indicando un recapito telefonico per contatto).

È possibile accedere a tutti i servizi del Poliambulatorio in regime privato o tramite convenzione con mutue e assicurazioni.

Tutte le prestazioni erogate dal Poliambulatorio sono prenotabili di norma previa presentazione di ricetta medica. Per le prestazioni che lo richiedano (visite specialistiche ed esami diagnostici) i referti sono consegnati direttamente dal medico al paziente ad erogazione avvenuta.

Al momento dell'accesso, il paziente deve presentarsi in segreteria per le pratiche di accettazione e il pagamento della prestazione.

I pagamenti possono essere effettuati in contanti, tramite bancomat e/o carta di credito.

In caso di mancata effettuazione della prestazione, su richiesta sarà rilasciata una nota di accredito e rimborsato il dovuto.

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 potrà essere effettuata anche telefonicamente, o tramite mail, durante gli orari di segreteria entro le 24 ore precedenti, pena il pagamento della prestazione.

# Tempi di attesa medi

Visite specialistiche private	3 giorni
Diagnostica strumentale	3 giorni
Terapie fisiche e riabilitazione	3 giorni
Prestazioni mediche e sanitarie	3 giorni
Ecografie	3 giorni
Consegna referti	immediata

## Compiti del personale

Il personale è classificato in medico, sanitario e amministrativo.

Il personale medico si occupa delle visite specialistiche e della diagnostica strumentale.

Il direttore sanitario, dr. Ermanno Motta, sovrintende all'operato di tutti i medici ed è responsabile della struttura sotto il profilo igienicosanitario.

Il personale sanitario e ausiliario è rappresentato da psicologo, logopedista, dietista, podologo, fisioterapista, psicomotricista, massoterapista.

Il personale di segreteria svolge attività di informazione e accoglienza, accettazione, prenotazione, emissione fatture e relativa riscossione di quanto dovuto, secondo le direttive del direttore sanitario e del responsabile amministrativo.

# 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, in conformità con il nuovo Regolamento generale per la protezione dei dati (Regolamento UE 2016/679).

## Segnalazioni e reclami

All'ingresso della struttura è presente un dispenser contenente apposite schede per le segnalazioni e i reclami, con attigua cassetta per la raccolta delle stesse dopo l'avvenuta compilazione.

Segnalazioni o reclami su eventuali disservizi sorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione saranno quotidianamente raccolti e inoltrati alla Direzione sanitaria. La Direzione, dopo le adeguate indagini, provvederà a rispondere entro 15 giorni. In casi particolari è possibile richiedere un appuntamento con il direttore sanitario.

## Indagini sulla soddisfazione

All'ingresso del Poliambulatorio è presente un dispenser contenente i questionari per il rilevamento della soddisfazione: una volta compilato, il questionario andrà inserito nell'apposito contenitore situato nella relativa cassetta.

Con frequenza semestrale il responsabile per la Qualità analizzerà le risposte ai questionari rese dai pazienti, inoltrandoli alla Direzione sanitaria che provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizio e insoddisfazione.

# 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.

Per una gestione sempre più efficiente e vicina alle esigenze di tutti, saranno recepiti con grande attenzione tutti i suggerimenti che le associazioni del territorio e i singoli cittadini vorranno far pervenire alla Direzione del Poliambulatorio.

Gli aggiornamenti del presente documento avverranno comunque con tempi non superiori a un anno.

Lugagnano, 08/05/2019





IL POLIAMBULATORIO "PUNTO SALUTE" È UN PROGETTO DI





c/o Centro polifunzionale "Papa Giovanni Paolo II" via Alessandro Manzoni, 15 Lugagnano di Sona (Verona)

- **\** 045/8699728
- info@puntosalutelugagnano.it
- www.puntosalutelugagnano.it
- f puntosalutelugagnano

APERTO DA LUNEDÌ A VENERDÌ ORE 9.00-19.30 SABATO ORE 8.00-13.00

> Il Poliambulatorio "Punto salute" è un progetto di

