



Via degli Avieri, 31 - 36040 Torri di Quartesolo(VI)

CARTA DEI SERVIZI

SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE DEL POLIAMBULATORIO OTI CLINIC E PRINCIPI FONDAMENTALI

1. PRESENTAZIONE DEL POLIAMBULATORIO OTI CLINIC

1.1. Fini istituzionali.

La OTI CLINIC S.r.l. unipersonale, é una società fondata nel 2016 da Eva Chiesa. Il Direttore Sanitario è il Dr. Luciano Ditri.

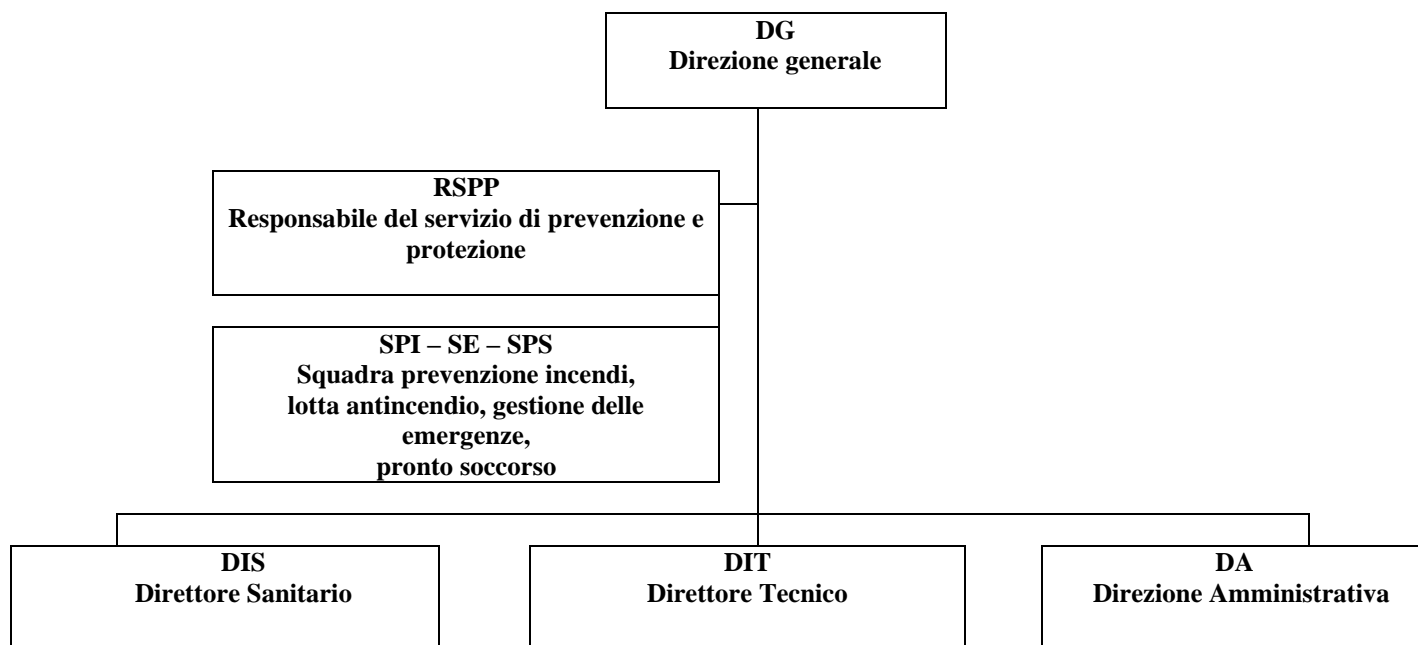
Il Poliambulatorio OTI CLINIC dedica la massima attenzione agli aspetti fondamentali della propria attività e SICUREZZA, RISULTATI, QUALITA' DEL SERVIZIO sono le priorità.

Nel POLIAMBULATORIO si effettuano visite specialistiche di andrologia, anesthesiologia, chirurgia generale, idoneità per sommozzatori professionisti e sportivi, neurologia, geriatria, oculistica, ortopedia, otorinolaringoiatria, terapia antalgica, terapia ad onde d'urto.

In libera professione si svolgono visite di dermatologia e venereologia, ginecologia, oculistica.

Prestazioni di fisioterapia e riabilitazione, medicina estetica e trattamento della cellulite con Velasmoothpro, podologia, psicologia ed endoscopia ORL.

1.2 ORGANIGRAMMA



2 PRINCIPI FONDAMENTALI

Il fine é il raggiungimento del massimo risultato terapeutico, ottimizzando le risorse disponibili, nel rispetto del paziente e dei suoi diritti, ed in particolare:

- 2.1. Eguaglianza ed imparzialità sono principi imprescindibili applicati a tutti i pazienti
- 2.2. Continuità. L'attività è offerta nei giorni feriali, dodici mesi l'anno
- 2.3. Diritto di scelta. Il cittadino può scegliere liberamente se essere accolto e trattato dal Poliambulatorio OTI CLINIC.
- 2.4. Partecipazione. Durante la prestazione vengono spiegati i principi di cura relativi alla patologia; il tutto deve essere compreso da ogni paziente e/o accompagnatore.
- 2.5. Efficienza ed efficacia, Sono l'aspettativa di ogni paziente, l'esigenza di ogni medico inviante e del Poliambulatorio OTI CLINIC.
- 2.6. Privacy e cortesia. Sono regolati, il primo da una specifica legge, il secondo dalla corretta impostazione ricevuta e dal senso del dovere di ogni operatore sanitario del Poliambulatorio OTI CLINIC. Ogni paziente legge e sottoscrive il modulo per il trattamento dei dati personali.

SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI FORNITI

3 TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE.

3.1. Contenuto, in forma generale, del livello di assistenza garantito.

Nel Poliambulatorio tutti gli specialisti sono professionisti di provata esperienza; all'interno della struttura svolgono la loro attività medica in coerenza e sintonia con la politica e lo spirito che da sempre animano la società.

3.2. Modalità di accesso.

E' sufficiente una telefonata per richiedere la prestazione scelta o recarsi di persona direttamente al Poliambulatorio. Si può inoltre inviare una prenotazione attraverso il sito web; successivamente la segreteria provvederà a contattare il paziente per fissare l'appuntamento.

3.3. Registro delle prenotazioni.

Il personale di segreteria del Poliambulatorio OTI CLINIC provvede all'inserimento dei dati anagrafici del paziente in un apposito registro informatico delle prenotazioni. L'interessato può chiedere notizie sulle prenotazioni e segnalare anticipatamente eventuali richieste di modifiche agli appuntamenti.

3.4. Visite specialistiche e diagnostica.

Le visite specialistiche e la diagnostica sono a pagamento. I pazienti possono rivolgersi direttamente alla segreteria dedicata, sia per gli appuntamenti che per eventuali informazioni. L'elenco delle prestazioni è il seguente:

- **Andrologia**
- **Anestesiologia**
- **Cardiologia**
- **Chirurgia Generale**
- **Dermatologia e Venereologia**
- **Fisioterapia e Riabilitazione**
- **Geriatrics e Gerontologia**
- **Ginecologia-Ostetricia**
- **Idoneità per sommozzatori professionisti e sportivi**
- **Medicina Estetica**
- **Neurologia**
- **Nutrizione**
- **Oculistica**
- **Ortopedia e Traumatologia**
- **Otorinolaringoiatria e Audiologia**
- **Piede diabetico**
- **Terapia Antalgica**
- **Podologia**
- **Psicologia**

3.5. Informazioni.

Per informazioni contattare la segreteria del Poliambulatorio OTI CLINIC allo 0444.583395 e-mail info@oticlinic.it dalle ore 9.30 alle 18.30 orario continuato da Lunedì a Venerdì.

3.5.1 Prenotazioni.

E' possibile prenotare le prestazioni anche via internet direttamente nella sezione dedicata al Poliambulatorio "OTI CLINIC" del nostro sito **www.oticlinic.it**

SEZIONE TERZA

STANDARDS DI QUALITA', IMPEGNI, OBIETTIVI E PROGRAMMI

Il Poliambulatorio OTI CLINIC dedica la massima attenzione alla qualità del servizio offerto giornalmente ai pazienti: professionalità degli operatori, igiene, pulizia efficienza e sicurezza degli ambienti e delle attrezzature, riservatezza nella gestione dei dati personali, trasparenza verso i pazienti e verso i prescrittori, corretta informazione verso i colleghi medici, rispetto della dignità dei pazienti.

4. ACCOGLIMENTO PER LE PRESTAZIONI PROGRAMMATE

4.1. Standards di qualità

I pazienti che accedono al centro per sottoporsi a prestazioni nel Poliambulatorio, vengono accolti dal personale di segreteria e poi accompagnati nell'ambulatorio dove vengono ricevuti dal medico. Il Poliambulatorio è aperto da lunedì a venerdì dalle ore 9,30 alle ore 18,30 orario continuato da lunedì a venerdì.

- Il tempo massimo di attesa per la visita: 25 minuti.
- Tempo massimo di risposta al reclamo: 30 gg.
- Manutenzione ordinaria delle apparecchiature elettromedicali.

4.2. Strumenti di verifica per il rispetto degli standards di qualità per prestazioni programmate:

- Verifica dei questionari e della carta reclami per il rispetto del tempo massimo di attesa per una visita.
- Consegna dei questionari di gradimento e elaborazione trimestrale, archiviata nell'apposito registro con verifica annuale da parte della Direzione Generale.
- Tutti i reclami vengono archiviati nell'apposito registro con, in allegato, le osservazioni e le iniziative della Direzione Generale.
- Ogni attività di manutenzione ordinaria agli impianti é programmata, eseguita, registrata e archiviata.

4.3. *Servizio.*

Per chi necessitasse della traduzione in lingua inglese della brochure dell'Azienda, oltre ad interlocutori parlanti la lingua inglese, francese e tedesca, può chiedere in Segreteria.

SEZIONE QUARTA

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

5. RECLAMI

Il Poliambulatorio OTI CLINIC garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità e/o la qualità del servizio.

5.1. Ufficio preposto e modalità di presentazione del reclamo.

I reclami possono essere formalizzati sull'apposito modulo e depositati nella cassetta in segreteria. La sala é disponibile per il pubblico dalle 9.30 alle 18.30 da Lunedì a Venerdì.

In alternativa i reclami potranno essere comunicati con lettera raccomandata o mail certificata all'indirizzo oticlinic@pec.it

5.2. Funzioni.

La Direzione del Poliambulatorio OTI CLINIC é tenuta a rispondere al cittadino nel termine massimo di 30 giorni segnalando le osservazioni e/o soluzioni.

5.3. Forme di ristoro e modalità di funzione di queste da parte del cittadino utente.

Il cittadino/utente ha diritto di esprimere le proprie osservazioni e/o reclami con i moduli predisposti dal Poliambulatorio OTI CLINIC; eventuali controversie saranno valutate dal Foro competente di Vicenza.

5. VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

5.4. Relazione sullo stato degli standard.

Il Poliambulatorio OTI CLINIC garantisce la verifica dell'attuazione degli standard con le verifiche di rinnovo dell'autorizzazione all'esercizio.

5.5. Conferenza dei servizi.

Il Poliambulatorio OTI CLINIC garantisce due volte all'anno un incontro tra i vertici aziendali per la verifica dell'andamento, ed un riesame documentato della propria organizzazione per ricercare il costante miglioramento della qualità dei servizi offerti.

5.6. *Indagini sulla soddisfazione dei cittadini/pazienti.*

Il Poliambulatorio OTI CLINIC realizza indagini sul grado di soddisfazione dei cittadini/pazienti, promuovendo la somministrazione di questionari, valutati trimestralmente dalla Direzione Generale.

Il questionario viene consegnato al paziente alla fine della prestazione.

I risultati di tali indagini sono resi pubblici e allegati alla Carta dei Servizi rinnovata annualmente.

5.6.1. RISULTATI DELL' INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI/PAZIENTI

L'indagine è stata eseguita raccogliendo, nel corso del 2019 da OTI Clinic, 108 questionari compilati dai pazienti afferenti al Poliambulatorio.

Di seguito, riportiamo le voci oggetto dell'indagine con i risultati relativi espressi in centesimi.

SCHEDE POLIAMBULATORIO:

- | | |
|--|-----------|
| 1) Le indicazioni ricevute dal personale per accedere al Poliambulatorio le sono sembrate: | 99,77/100 |
| 2) L'accoglienza e la cortesia della segreteria le sono sembrate: | 99,77/100 |
| 3) Grado di soddisfazione della professionalità e cortesia del medico: | 99,77/100 |
| 4) Come giudica l'igiene e la pulizia di attesa, servizi igienici e ambulatori: | 99,54/100 |
| 5) Il suo giudizio complessivo dell'OTI Clinic : | 99,77/100 |

Torri di Quartesolo, 03-01-2020

OTI CLINIC
Poliambulatorio Medico Privato
L'Amministratore Unico