



*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.**

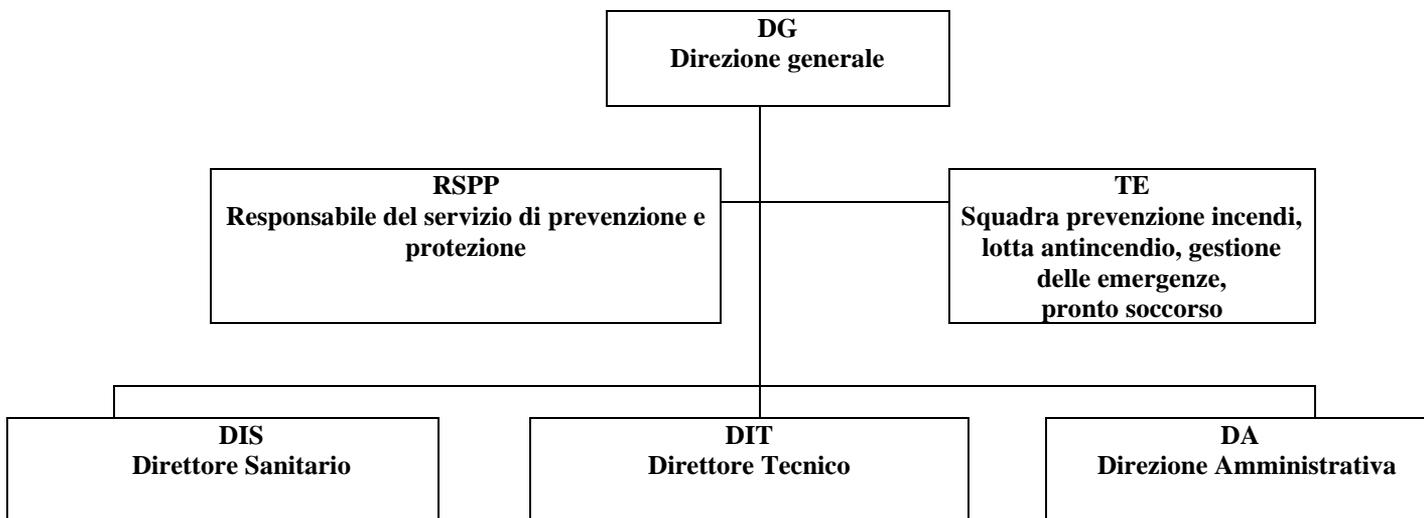
La OTI CLINIC S.r.l. unipersonale, é una società fondata nel 2016. Il Direttore Sanitario è un medico chirurgo specialista in anestesia e rianimazione.

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, anestesiologia e terapia antalgica, cardiologia, medicina estetica, neurologia, ginecologia, geriatria, oculistica, ortopedia e traumatologia, otorinolaringoiatria, piede diabetico e podologia, trattamenti riabilitativi per patologie a rilevanza motoria e neuromotoria dell'età evolutiva.

In libera professione si svolgono visite ginecologiche e ostetriche, dermatologia e venerologia, psicologia, nutrizione e naturopatia e iridologia.

## 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 consenso al trattamento dei dati personali e alla prestazione.

## **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 pagamento.*

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.

Alla segreteria potrà richiedere il costo delle singole prestazioni sia telefonicamente, che via mail. Le prestazioni potranno essere pagate con bancomat, carta di credito o in contanti. Si fa presente che la prestazione sanitaria pagata in contanti non potrà essere detraibile in fase di dichiarazione dei redditi.

In periodo di pandemia al Centro potrà accedere solo il paziente e gli unici accompagnatori ammessi saranno quelli di minorenni o pazienti diversamente abili provvisti di green pass valido. Sia ai pazienti, che agli accompagnatori, prima dell'accesso al Centro OTI Clinic, sarà effettuato pre-triage e misurazione della temperatura le prestazioni saranno effettuate solo previo appuntamento telefonico. Per i pazienti risultati positivi al Covid-19 la prenotazione della prestazione avverrà solo dopo invio via e-mail del tampone negativo all'indirizzo [info@otclinic.it](mailto:info@otclinic.it). Si fa presente, che ad ogni accesso sarà rilevata la temperatura corporea.

### *3.3. Registro delle prenotazioni.*

La 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.*

Tutte le prestazioni sono a pagamento. I pazienti possono rivolgersi direttamente alla segreteria, sia per gli appuntamenti che per eventuali informazioni.

L'elenco delle prestazioni è il seguente:

- **Andrologia**
- **Anestesiologia e terapia antalgica**
- **Cardiologia**
- **Dermatologia e Venereologia**
- **Fisioterapia e Riabilitazione**
- **Geriatrica e Gerontologia**
- **Ginecologia e Ostetricia**
- **Medicina Estetica**
- **Naturopatia**
- **Neurologia**
- **Nutrizione**
- **Oculistica**
- **Ortopedia e Traumatologia**
- **Otorinolaringoiatria e Audiologia**
- **Piede diabetico e podologia**
- **Psicologia e Neuro-psicologia**

### *3.5. Informazioni.*

Per informazioni contattare la segreteria del Poliambulatorio OTI CLINIC allo 0444.583395 e-mail [info@oticlinic.it](mailto:info@oticlinic.it) dalle ore 9.00 alle 18.00 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](http://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, valutazione dell'appropriatezza della prestazione durante la prestazione, efficacia valutabile con la lettera consegnata al paziente alla fine della prestazione, igiene, pulizia, efficienza e sicurezza degli ambienti e delle attrezzature, riservatezza nella gestione dei dati personali, trasparenza ed equità verso i pazienti, efficienza con una apertura di dodici mesi/anno, corretta informazione verso i colleghi medici, rispetto della dignità dei pazienti. Tutti gli ambienti sono sanificati con prodotto registrato presso il Ministero della salute come Presidio Medico Chirurgico. Usiamo gel disinfettanti per l'igiene delle mani, che rispettano la legislazione nazionale e comunitaria sui prodotti disinfettanti con risultati di valutazione dell'efficacia anche virucida (EN 14476). I nostri dispositivi per la rilevazione della temperatura sono certificati.

## **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 9,00 alle ore 18,00 orario continuato.

- Tempo massimo di attesa per la visita: 25 minuti.
- Tempo massimo di risposta al reclamo: 30 gg.
- Tempo massimo di refertazione non dipendente da OTI Clinic: 40 gg.
- Manutenzione ordinaria delle apparecchiature elettromedicali secondo il piano di lavoro per la qualità MQ0107.
- Accesso alla documentazione sanitaria prodotta nel Centro OTI Clinic: in qualsiasi momento durante l'orario di apertura, previo appuntamento telefonico.

### *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. Modalità di conservazione dei referti e copie*

Tutti i referti dipendenti dagli specialisti operanti in OTI Clinic si possono trovare nei pc presenti nel Centro mentre le copie dei referti provenienti da laboratori esterni sono archiviati in appositi raccoglitori in segreteria.

#### *4.4. Servizio.*

Per chi necessitasse della traduzione in lingua inglese della brochure dell'Azienda, oltre ad interlocutori parlanti la lingua inglese, spagnola, 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 9.00 alle 18.00 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 piano annuale documentato della propria organizzazione per ricercare il costante miglioramento della qualità dei servizi offerti oltre al piano strategico.

#### 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 2020 da OTI Clinic, 181 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:	91,71/100
2) L'accoglienza e la cortesia della segreteria le sono sembrate:	97,24/100
3) Grado di soddisfazione della professionalità e cortesia del medico:	97,24/100
4) Come giudica l'igiene e la pulizia di attesa, servizi igienici e ambulatori:	93,92/100
5) Il suo giudizio complessivo dell'OTI Clinic :	91,71/100

Torri di Quartesolo, 15-10-2021

OTI CLINIC  
Poliambulatorio Medico Privato  
L'Amministratore Unico