

CARTA DEI SERVIZI**EMESSO DALLA DIREZIONE**

Firma:

**RSGQ**

Firma:

DATA 07/03/2022

La presente Carta dei Servizi (applicazione del D.M. 19.5.95 No 65) rappresenta uno strumento di conoscenza della nostra struttura sanitaria e costituisce un patto scritto con i cittadini per garantire la qualità dei servizi erogati ed il diritto di libera scelta, secondo i principi fondamentali di:

UGUAGLIANZA

La struttura s'impegna ad assicurare a tutti i cittadini uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi.

IMPARZIALITÀ

La struttura si impegna a garantire un comportamento equanime sia da parte della struttura che dal personale che vi opera.

CONTINUITÀ

La struttura si impegna ad assicurare la regolarità dei servizi da punto di vista qualitativo e quantitativo.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

La struttura si impegna a perseguire il continuo miglioramento della qualità dei servizi adottando ogni strumento necessario al raggiungimento di tali obiettivi.

La Carta dei Servizi oltre a fornire informazioni dettagliate e puntuali sui servizi offerti dalla struttura e sulle modalità di accesso, consente all'utente di valutare la qualità, oltre che la vastità dei servizi proposti. Inoltre offre la possibilità ad ogni utente di formulare proposte atte a migliorare il servizio attraverso la compilazione della scheda "suggerimenti e reclami" che è a disposizione dell'utenza presso l'accettazione.

Con tale divulgazione questo Centro intende informare e promuovere le attività svolte mantenendo costantemente informati i cittadini e le istituzioni sui servizi erogati.

CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO

(Presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002)

DIRITTO A MISURE PREVENTIVE:

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia

DIRITTO ALL'ACCESSO:

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso ad ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio

DIRITTO ALLA INFORMAZIONE:

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili

DIRITTO AL CONSENSO:

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA:

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni

DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITÀ:

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha il diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEI PAZIENTI:

Ogni individuo ha il diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica ad ogni fase del trattamento.

DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ:

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard

DIRITTO ALLA SICUREZZA:

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscono elevati standard di sicurezza

DIRITTO ALLA INNOVAZIONE:

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche e finanziarie

DIRITTO A EVITARE LE SOFFERENZE E IL DOLORE NON NECESSARI:

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia

DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO:

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze

DIRITTO AL RECLAMO:

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione

DIRITTO AL RISARCIMENTO:

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento sanitario

C.D.V. S.r.l. Centro Diagnostico Veneto

Il Centro Medico, **C.D.V. S.r.l. Centro Diagnostico Veneto**, fondato nel 1978, inizia la propria attività come Laboratorio di Analisi; negli anni sono aumentati i servizi offerti quali la diagnostica per immagini, visite specialistiche ed esami strumentali di cardiologia.

A partire dal 1 gennaio 2010, il laboratorio d'analisi è stato inserito in una struttura a rete integrata con SE.FA.MO. di Vicenza e DATA CLINICA di Torri di Quartesolo (DGR n. 4052 del 11 dicembre 2007). Tutta l'attività analitica viene svolta presso il Laboratorio di Rete SE.FA.MO.

Dal mese di febbraio 2018 il Centro Medico è entrato a far parte di un gruppo di strutture accreditate per completare l'offerta di servizi che offre, le strutture sono: SEFAMO Srl (laboratorio di analisi e diagnostica per immagini con sedi a Vicenza, Cavazzale, Creazzo), CEMES Srl (centro di fisioterapia con sede a Vicenza, Camisano Vicentino e Thiene) ed ANTARES Srl (con sede ad Este).

C.D.V. S.r.l. Centro Diagnostico Veneto
Laboratorio Analisi * branca 03 Cardiologia* branca 08 Radiologia* branca 69 Fisiokinesiterapia* branca 56 Medicina dello Sport I livello Servizio per l'età evolutiva e Diagnosi DSA
Via Sette, 56
36030 Caldogno (Vicenza)
Tel 0444/585577 0444/585574
Fax 0444/586204
e-mail: info@cdvs.it
P.IVA 00635020241 - REA 143202
*Struttura sanitaria ambulatoriale accreditata con il Servizio Sanitario Regionale

UBICAZIONE DEL CENTRO MEDICO

Per raggiungere le strutture, dal centro città di Vicenza, proseguire lungo la statale Pasubio seguendo le indicazioni per Thiene per circa 6 – 7 Km, allo svincolo Thiene –Schio proseguire direzione Thiene per circa 500-700 m. e svoltare a destra in via Sette, 200 metri sulla sinistra all'angolo con via Leopardi. Da Thiene seguire indicazioni Vicenza proseguendo lungo la Statale Pasubio al raggiungimento del comune di Caldogno svoltare alla seconda entrata a sinistra, proseguire dritti e svoltare a destra in via Leopardi e proseguire dritti fino allo stop.

PRENOTAZIONI

Le prenotazioni si possono effettuare:

direttamente allo sportello

telefonicamente

mezzo mail ad info@cdvs.it

Gli orari sono dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 19.00, il sabato 7.00-12.00.

Tutti gli accertamenti vengono erogati previo appuntamento.

Al momento della prenotazione di esami in convenzione bisogna essere forniti di prescrizione medica. Tutti gli esami possono essere eseguiti anche privatamente, in tal caso, la prescrizione medica non è richiesta ad eccezione degli esami di radiologia (rx, mammografia, densitometria e TC).

A tutti i pazienti sarà inoltre richiesto oltre al nome e cognome anche la data di nascita ed un recapito telefonico, necessario per eventuali comunicazioni. L'incaricato alla prenotazione comunicherà il giorno e l'ora dell'appuntamento, eventuale preparazione e tempi di refertazione.

ACCETTAZIONE

Nel momento in cui il paziente si presenta in accettazione per eseguire la prestazione richiesta è fondamentale che sia munito di:

- Richiesta medica obbligatoria per le prestazioni convenzionate con il SSR
- Tessera sanitaria magnetica
- In caso della RM è importante portare il questionario compilato e firmato dal medico
- In caso di esami con il mezzo di contrasto obbligatoria il modulo firmato dal medico (sia per la TC che per la RMN)
- Esami precedenti inerenti all'esame da effettuare
- Terapie farmacologiche in atto
- I minori devono essere accompagnati da chi ne esercita la patria potestà o da un loro delegato di maggiore età.

Il personale è disponibile per:

- eseguire la fase di accettazione evadendo la documentazione necessaria a seconda della tipologia della prestazione prenotata (stampando un modulo da far firmare al paziente per il consenso al trattamento dei dati e copia dell'informativa del Centro Medico, dichiarazione di

non gravidanza per le pazienti nel caso in cui vengano eseguiti esami che prevedano emissioni di radiazioni)

- Consegna dei referti
- Pagamento di tutte le prestazioni (Bancomat per tutte le prestazioni, carta di credito per le prestazioni private e non accreditate con il S.S.R.)
- Il pass verrà consegnato dal paziente al medico e/o tecnico che dovrà effettuare l'esame.
- Per i referti che non vengono consegnati contestualmente all'esecuzione dell'esame la segreteria rilascia la delega per il ritiro del suddetto presso lo sportello o on-line.
- Il delegato dovrà presentarsi con delega compilata e con un documento di riconoscimento (**eccetto per il ritiro di analisi di laboratorio quale HIV, il ritiro deve essere effettuato di persona con un documento di identità**).

L'utente potrà trovare l'elenco dettagliato delle esenzioni per un'eventuale consultazione in accettazione.

La Direzione Sanitaria del Centro Medico è affidata alla Dr.ssa Chiara Ganzaroli, medico specialista in medicina interna, la dr.ssa è a disposizione dei pazienti il martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 (chiamare la segreteria per fissare un colloquio).

IMPORTANTE:

Come previsto dalla vigente normativa regionale (D.G.R. n. 600 del 13/03/2007 e successive modifiche), per le prestazioni in convenzione, l'utente è tenuto a rispettare le seguenti disposizioni:

1. dare, entro 72 ore, la disdetta della prenotazione nel caso di impossibilità a presentarsi all'appuntamento. Per disdettare l'appuntamento è sufficiente una telefonata. In caso di mancata disdetta l'utente è tenuto comunque al pagamento della prestazione, anche se esente
2. ritirare il referto entro 30 giorni dall'effettuazione della prestazione specialistica o comunque entro 30 giorni dalla data prevista per la consegna dello stesso. In caso di mancato ritiro l'utente sarà tenuto, anche se esente, al pagamento per intero della prestazione usufruita. (per il recupero delle somme dovute il Centro Medico potrà in essere quanto previsto dalla normativa civilistica).

I protocolli per l'assegnazione della priorità sono definiti con D.G.R. dalla Regione Veneto.

C.D.V. S.r.l. Centro Diagnostico Veneto

ATTIVITA' DI LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE (Accreditata con il SSR)

Esse riguardano le specialità di:

- Biochimica Clinica
- Immunologia
- Ematologia
- Microbiologia
- Diagnosi di allergie ed intolleranze alimentari

I prelievi possono essere effettuati dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 9.30 senza appuntamento ad eccezione dei pazienti esenti ticket per i quali è obbligatoria la prenotazione. Non viene dato al paziente un orario preciso di effettuazione del prelievo, viene stabilito solo il giorno, il tempo di attesa medio dall'arrivo del paziente presso la struttura all'esecuzione dell'esame può variare dai 10 ai 20 minuti.

Attenzione: gli esami urgenti possono essere accettati solo dalle ore 7.00 entro le ore 9.30, al di fuori di questo orario le richieste verranno dirottate al Pronto Soccorso dell'Ospedale di Vicenza.

Tutte le prestazioni vengono eseguite secondo tempi standard e non sono applicate procedure di urgenza ad eccezione di alcuni esami per i quali è prevista, ove richiesto, la risposta per il pomeriggio dello stesso giorno del prelievo:

- Emocromo (in pazienti post intervento chirurgico, chemio e radioterapici)
- Tempo di coagulazione
- BHG pazienti in gravidanza

Il ritiro del referto può avvenire on - line, di persona o tramite delegato (basterà compilare la delega consegnata al momento dell'accettazione e presentarsi allo sportello con un documento), per quanto riguarda il Test HIV il referto non può essere ritirato da un delegato.

Gli esami di Laboratorio, eseguiti dal Laboratorio di Rete, possono essere eseguiti in Service presso altri laboratori certificati ISO 9001 quali: Laboratorio R.D.I. S.r.l., Biomedica di Bassano del Grappa, Genetichlab S.r.l. di Noventa Vicentina, Laboratorio Dr. Scanagatta di Verona, Laboratorio Analisi U.L.S.S. N° 8, Laboratorio Analisi Bialisi di questa scelta è stata fatta per consentire l'esecuzione degli esami che raramente vengono richiesti.

Di seguito elenchiamo alcune modalità da tenere sempre presente prima di effettuare un prelievo:

- Osservare il digiuno dalle ore 24
- Neonati: digiuno di 3-4 ore
- Assumere acqua con moderazione
- Nella raccolta dei campioni biologici si devono utilizzare contenitori idonei - monouso, a volte sterili che possono essere acquistati in farmacia oppure forniti dal nostro laboratorio.

- Ricordiamo inoltre che presso la segreteria si possono trovare anche le modalità di raccolta dei vari campioni, e la preparazione da effettuare prima di sottoporsi ad alcuni esami.
- In caso di prove allergiche sospendere almeno otto giorni prima gli antistaminici (dopo aver sentito il proprio medico curante).

Il responsabile di laboratorio è la Dr.ssa Romina Bonora, biologa genetista. La dr.ssa è disponibile per i pazienti tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00, si consiglia di fissare appuntamento telefonico.

ATTIVITA' AMBULATORIALE SPECIALISTICA CARDIOLOGICA (Accreditata con il SSR)

La struttura è dotata di ambulatori adeguatamente attrezzati e organizzati per l'effettuazione di indagini diagnostiche specialistiche non invasive quali:

- Visita cardiologica
- Elettrocardiogramma (ECG)
- Elettrocardiogramma dopo sforzo
- Test ergometrico (prova da sforzo al cicloergometro)
- Ecocardiografia color doppler
- Holter cardiaco 24 ore
- Holter pressorio
- Ecocolordoppler vascolare arterioso e venoso arti inferiori
- Ecocolordoppler vascolare arterioso e venoso arti superiori
- Ecocolordoppler vascolare tronchi sovraortici

È importante portare sempre con sé tutta la documentazione precedente, terapia farmacologica per completare il quadro clinico al momento della refertazione.

Elenco specialisti:

- Nyabenda Dr. Andre (specialista in cardiologia)
- Maturi Dr. Pietro (specialista in cardiologia)
- Sartori Dr. Maurizio (specialista in cardiologia)
- Ganzaroli Dr.ssa Chiara (specialista in medicina interna)
- Denitto Dr. Freddi (specialista in chirurgia)

Il responsabile del servizio di cardiologia è il Dr. Andre Nyabenda.

ATTIVITA' AMBULATORIALE DIAGNOSTICA PER IMMAGINI (Accreditato con il SSR)

Esse riguardano le attività di:

- Risonanza magnetica: il Centro è dotato di una RM da 1.5 TESLA sia con che senza MDC
- Radiologia tradizionale e radiologia dell'apparato dentario
- Densitometria ossea

- Tomografia computerizzata sia con che senza MDC, TC dental scan con metodo cone-beam 3D
- Diagnostica senologica con Tomosintesi 3D
- Ecografie: parti molli, muscolo tendinea ed osteoarticolare, addominale, senologica. ostetriche, ginecologiche, endocavitarie, ecografie con doppler

Ricordiamo a tutti i pazienti che per l'esecuzione dei suddetti esami radiologici è fondamentale essere in possesso di una prescrizione medica, inoltre lo stato di gravidanza certo o presunto controindica in maniera assoluta l'esecuzione dei suddetti esami.

È inoltre importante portare sempre con sé tutta la documentazione precedente per completare il quadro clinico al momento della refertazione. Per la risonanza magnetica è obbligatorio il questionario compilato e firmato dal medico.

Elenco specialisti:

- Gasparella Dr. Enrico (specialista in radiologia)
- Duati Dr. Riccardo (specialista in radiologia)
- Marangon Dr. Andrea (specialista in radiologia)
- Valentich Dr. Francesco (specialista in ginecologia)
- Braccio Dr. Francesco (specialista in radiologia)
- Citton Dr.ssa Valentina (specialista in radiologia)
- Proietti Dr. Alessandro (specialista in radiologia)

Il responsabile del servizio di risonanza magnetica è il Dr. Andrea Marangon.

Il responsabile del servizio di radiologia tradizionale è il Dr. Enrico Gasparella.

VISITE FISIATRICHE e TERAPIE FISICHE (Accreditato con il SSR)

Il servizio è convenzionato con il Sistema Sanitario Regionale per quanto riguarda le terapie fisiche e le visite fisiatriche, la riabilitazione manuale e la massofisiokinesiterapia sono prestazioni che possono essere eseguite solo privatamente.

Possono avere accesso al servizio in convenzione tutti i cittadini che hanno effettuato una visita specialistica fisiatrica, in convenzione con il S.S.R., presso il nostro Centro Medico.

Elenco specialisti:

- Massa Dr. Grazia

Elenco fisioterapisti:

- Bellin Dr. Giuseppe
- Bassanese Dr.ssa Giulia

Il responsabile del servizio di riabilitazione e terapie fisiche è la Dr.ssa Massa Grazia.

SERVIZIO PER L'ETÀ EVOLUTIVA

É presente, all'interno del Centro Medico, un'equipe multidisciplinare per l'età evolutiva, L'equipe è così composta:

- Neuropsichiatria infantile: Dr.ssa Susanna Ambrosi, Dr.ssa Stefanella Micheilin
- Psicologia: Dr.ssa Valeria Arcudi, Dr.ssa Marta Carolo
- Logopedia: Dr.ssa Gioia Zenari, Dr.ssa Elisa Dani
- Psicomotricità: Dr.ssa Roberta Girardi, Dr.ssa Cristina Cestaro
- Ortottica: Dr.ssa Dilva Drago

MEDICINA DELLO SPORT

Il servizio di medicina dello sport è in grado di eseguire tutti i test clinici e strumentali necessari per il rilascio dell'Idoneità Sportiva per tutte le discipline, avvalendosi della collaborazione di medici specialisti quali: otorino, neurologo, ortopedico, oltre al medico dello sport ed al cardiologo (sempre presente in struttura quando l'atleta supera i 35 anni di età).

La visita medica comprende:

- Visita generale
- Spirometria (quando richiesta dal tipo di sport praticato)
- Esame urine
- Test cardiologico (prova al cicloergometro per atleti > ai 35 anni, ECG dopo sforzo con IRI test per atleti al di sotto dei 35 anni).
- Rilascio del certificato di idoneità alla attività sportiva

La visita può essere fatturata, oltre che al singolo atleta, anche alle società sportive per le quali è possibile convenzionarsi con il nostro Centro Medico per l'effettuazione delle visite, ottenendo così delle particolari agevolazioni anche per le visite specialistiche, gli accertamenti integrativi, fisioterapia. È inoltre possibile per le società programmare il ciclo di visite annualmente.

Si può richiedere in qualsiasi momento la tabella ministeriale che definisce il tipo di accertamenti da effettuarsi in base al tipo di attività sportiva svolta (tabella A e tabella B).

Il Centro Medico aderisce al programma di invio dei dati del flusso informativo di cui DGR n° 345 del 11/02/2005.

È importante portare sempre con sé gli accertamenti effettuati nel corso delle visite idoneità precedenti.

Nota per i soggetti diabetici:

I soggetti diabetici, per l'accesso alla visita medico-sportiva, dovranno:

1. esibire certificazione del medico diabetologo curante o del medico responsabile dei servizi specialistici diabetologici;
2. sottoscrivere l'impegno di aderenza alla terapia ed all' autogestione.

Elenco specialisti:

- Rebecchi Dr. Antonio

Il responsabile del servizio di medicina dello sport è il Dr. Antonio Rebecchi.



La presente Carta dei Servizi è stata condivisa ed approvata dall'Associazione Onlus A.Gen.Do

Ultimo aggiornamento 07 marzo 2022