

La Carta dei Servizi

Principi fondamentali della assistenza
sanitaria a tutela del cittadino



La Carta dei Servizi Alfa Medica

Principi fondamentali dell'assistenza sanitaria e politica della qualità
perseguiti dal poliambulatorio

Direttore sanitario

Dr. Piero Pescosta

La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi illustra agli utenti quali sono i servizi erogati da Alfa Medica Belluno. Con essa la struttura si impegna a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali in seguito indicati e a renderlo sempre più conforme alle esigenze dei clienti.

L'azienda

Alfa Medica Belluno è un centro medico polispecialistico operativo dal 1994 a Belluno, dove ha la sede in via Caduti 14 settembre 1944, zona aeroporto.

La struttura offre le certificazioni per l'idoneità sportiva, esami strumentali e visite specialistiche.

PRINCIPI FONDAMENTALI

α

I principi fondamentali che regolano l'organizzazione della struttura sanitaria sono i seguenti:

Uguaglianza

La struttura s'impegna a garantire euguaglianza di trattamento, per quanto riguarda i propri servizi, a tutti i cittadini senza distinzione di età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche.

Imparzialità

La struttura si impegna ad assicurare a tutti i cittadini un comportamento equanime sia da parte dei servizi sia da parte del personale che opera nella struttura.

Continuità

La struttura si impegna ad assicurare la continuità qualitativa e la regolarità dei servizi.

Diritto di scelta

Ogni cittadino ha diritto di scegliere, nell'ambito dei servizi analoghi, la struttura alla quale rivolgersi.

Partecipazione

I cittadini possono collaborare attraverso osservazioni e suggerimenti per contribuire al miglioramento dei servizi prestati dalla struttura sanitaria. A tal fine possono essere compilati i questionari disponibili presso la struttura o nel sito internet.

Efficienza ed efficacia

Il personale è impegnato a garantire un servizio efficiente ed efficace in tutte le fasi operative, sia sanitarie che amministrative, e la struttura si attiva costantemente nell'adottare le misure idonee per il raggiungimento di tali obiettivi.

SERVIZI SANITARI

α

Personale sanitario

Alfa Medica ha come direttore sanitario il Dr. Piero Pescosta coadiuvato dagli specialisti medici responsabili per ogni branca di attività.

Personale amministrativo

Il ricevimento è organizzato in modo tale da poter rispondere sempre alle richieste della utenza senza ritardi o disagi.

INFORMAZIONI SUI SERVIZI

α

Prenotazione

Per le prestazioni presso Alfa Medica è necessaria la prenotazione che si effettua di persona, o telefonando allo 0437 31059, da lunedì al venerdì 9.00/12.00 e 15.30/19.00 sabato dalle 9.00 alle 12.00.

Privacy e trattamento dei dati sensibili

Al momento del ricevimento il cliente viene informato ai sensi del D.Lgs.196/03 circa il trattamento dei dati sensibili (il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente).

Il responsabile della privacy è la sig.ra Graziella Cibien.

Orario della struttura

Da lunedì al venerdì, mattina ore 9.00/12.00 pomeriggio 15.30/19.00.
Sabato mattina ore 9.00/12.00.

Visite specialistiche

- medicina sportiva
- cardiologia
- fisioterapia, riabilitazione
- tecarterapia
- angiologia
- chirurgia vascolare e generale
- dermatologia e chirurgia estetica
- dietologia e consulenza alimentare
- ecografia
- endocrinologia
- flebologia
- gastroenterologia
- ginecologia e ostetricia
- medicina estetica
- medicina interna
- medicina legale e delle assicurazioni
- neurologia psichiatrica
- oculistica
- omeopatia e intolleranze alimentari
- ortopedia
- osteopatia
- otorinolaringoiatria
- psicologia, psicoterapia, sessuologia

- proctologia
- reumatologia
- traumatologia sportiva
- urologia, andrologia
- fitness, preparazione atletica.

Il personale è a disposizione per qualsiasi chiarimento riguardante gli aspetti e la preparazione degli esami da eseguire.

Ritiro certificati ed esami

I certificati di idoneità sportiva sono disponibili dopo 7/10 gg. dalla visita. Se richiesto, possono essere spediti. Altri esami possono, a scelta, essere ritirati in loco o inviati a casa.

STANDARD DI QUALITA'



La struttura si impegna a fornire un servizio conforme in tutti i suoi aspetti ai principi in precedenza enunciati.

Inoltre Alfa Medica è costantemente impegnata nel miglioramento del livello di qualità dei propri servizi. La Carta dei servizi ha anche lo scopo di rendere visibili gli standard qualitativi che riguardano:

- informazione, accoglienza, cortesia
- flessibilità, tempestività
- affidabilità
- trasparenza
- tutela degli utenti

- barriere architettoniche
- pubblicazione della Carta dei Servizi.

Tali standard riguardano sia la qualità formale che quella sostanziale.

Informazione - accoglienza - cortesia

Gli standard di qualità della struttura relativi a informazione, accoglienza e cortesia sono costantemente tenuti sotto controllo mediante la realizzazione di un questionario periodico sulla soddisfazione dei clienti. La struttura è inoltre disponibile a risolvere ogni ulteriore necessità anche fuori dal poliambulatorio: la segreteria può prenotare esami, visite, terapie, evitando ogni lungaggine burocratica dopo la visita.

Flessibilità - tempestività

Per quanto riguarda la flessibilità, l'apertura al pubblico è stata resa disponibile per un ampio arco di tempo. Nel corso dello stesso orario la struttura è disponibile a rispondere ad ogni richiesta di informazioni riguardanti il servizio.

Affidabilità

La struttura adotta un costante sistema di monitoraggio della propria qualità attraverso il controllo di ogni fase del proprio processo

operativo. Ciò avviene con l'attivazione di controlli interni per la qualità.

Trasparenza

La struttura garantisce la trasparenza della propria azione mettendo a disposizione del pubblico ogni informazione relativa alla tipologia degli esami, come vengono effettuati, i tempi di risposta e le tariffe applicate.

Tutela degli utenti

E' riconosciuta all'utente la possibilità di reclami contro atti o comportamenti, verbalmente o attraverso la compilazione di un modulo disponibile presso la segreteria. L'utente ha diritto di essere curato con premura ed attenzione e nel rispetto della sua persona. Ha diritto ad essere informato dal medico sui trattamenti proposti. Il cittadino-utente è tenuto ad un atteggiamento responsabile e collaborativo con il personale della struttura.

Barriere architettoniche

La struttura è accessibile ai disabili.

Pubblicazione della carta dei servizi

La struttura s'impegna a divulgare i principi fondamentali che ispirano la sua attività garantendo ampia diffusione alla presente

Carta dei Servizi, in modo tale da far conoscere la politica della qualità perseguita dal poliambulatorio.

INFORMAZIONI



L'utente può contattare la struttura ai seguenti recapiti:

tel. 0437 31059

fax 0437 931102

e-mail: alfamedicabelluno@libero.it

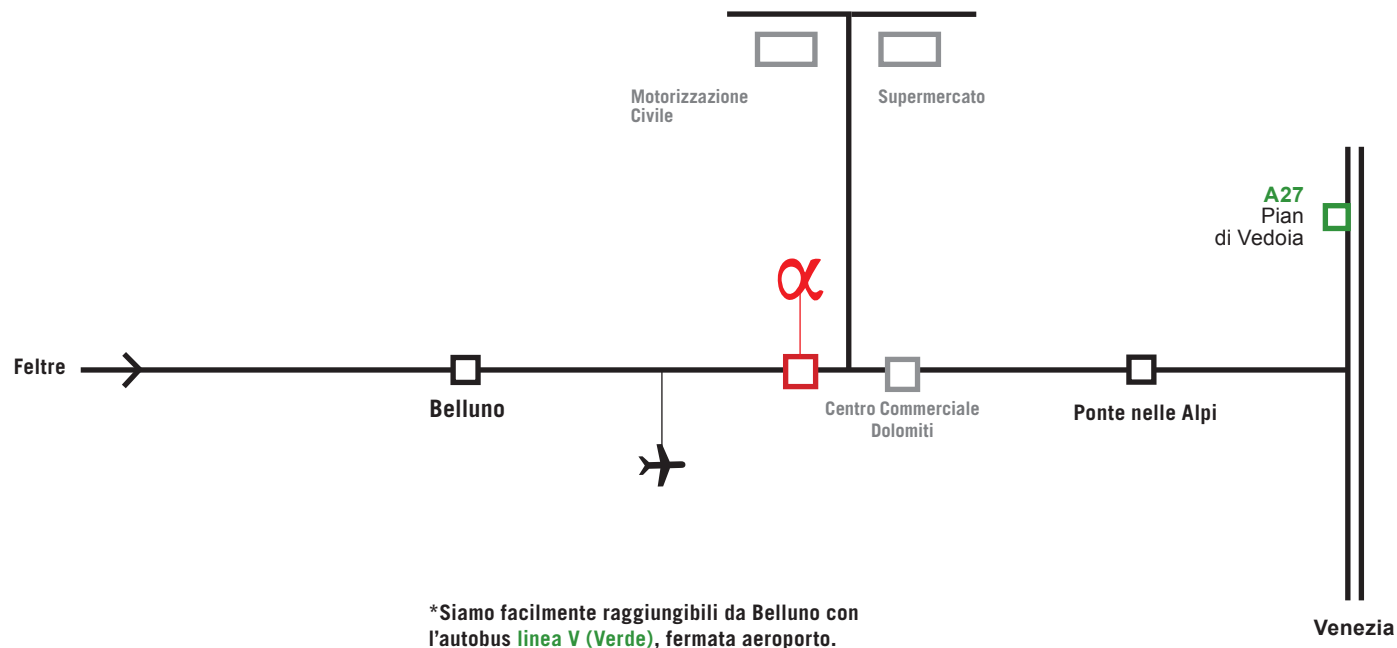
COME SI ARRIVA

α

Alfa Medica Belluno è facilmente raggiungibile:
dal centro storico e dalla stazione FF SS
seguire le indicazioni per Ponte nelle Alpi.
All'altezza dell'Aeroporto girare a sinistra*.

Dal casello autostradale prendere l'uscita per
Belluno, seguire le indicazioni per Ponte nelle
Alpi - Belluno.

Arrivati in Zona aeroporto subito dopo il Centro
Commerciale Dolomiti girare a destra.



 ALFA
MEDICA
BELLUNO





Studio medico polispecialistico – Ambulatorio di medicina dello sport

Alfa Medica Belluno sas - Alfa Medica Belluno Associati
via Caduti 14 settembre 1944, 39/B (zona aeroporto) - 32100 Belluno
tel. 0437 31059 fax 0437 931102 e-mail: alfamedicabelluno@libero.it