optimedica
ambulatorio oculistico

CARTA DEI SERVIZI

SOMMARIO

Carta dei servizi sanitari	4
Presentazione	7
Politica per la qualità	8
Progetti di miglioramento	10
Segnalazioni e reclami	11
Prestazioni	12
Orari	13
Prenotazioni	14
Disdette	16
Consegna referti	18
Pagamenti	18
Privacy	18
Dove siamo e come raggiungerci	19

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

La Carta dei Servizi Sanitari di Optimedica, è uno strumento volto alla tutela del Paziente e del Suo diritto alla salute. Con essa la nostra Struttura provvede a fornire al Paziente tutte le informazioni riguardo a modalità di accesso, tipologia delle prestazioni, modalità di pagamento, orari, modalità di ritiro referto.

L'impegno a tutela della salute si esplica nell'attuazione di procedure standardizzate, controllate e valide, che garantiscono la migliore qualità delle prestazioni.

Quanto detto si realizza con l'impegno continuo e costante di tutte le figure che operano nella nostra Struttura, ad erogare prestazioni qualitativamente ottimali e, non di meno, con la collaborazione dei Pazienti che sono chiamati a partecipare con osservazioni, suggerimenti ed eventuali reclami, utili per per il miglioramento continuo del servizio.

L'impegno di Optimedica srl è anche quello di erogare servizi nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

EGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei Pazienti. Nessuna distinzione deve essere compiuta per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche.

IMPARZIALITÀ

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti dei Pazienti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITÀ

L'erogazione dei servizi pubblici deve essere continua, regolare, senza interruzioni. I casi di irregolarità o interruzione del servizio saranno gestiti adottando misure volte ad arrecare ai Pazienti il minor disagio possibile e sempre nel rispetto delle liste d'attesa.

DIRITTO DI SCELTA

Il Paziente ha il diritto di scegliere, nel rispetto della legislazione vigente, tra i soggetti che erogano il servizio di cui necessita, quello di Suo gradimento.

PARTECIPAZIONE

La partecipazione del Cittadino alla prestazione del servizio pubblico (considerato tale anche il servizio accreditato convenzionato), deve essere sempre garantita. Il Paziente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, in possesso del soggetto erogatore. Il Paziente può formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Optimedica acquisisce periodicamente la valutazione del Paziente circa la qualità del servizio erogato.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il servizio deve essere erogato in modo da garantire efficacia ed efficienza. I soggetti erogatori adottano misure idonee al raggiungimento di tale obbiettivo.
In aggiunta ai "Principi sui servizi pubblici" del 27.01.1994, prima citati, Optimedica osserva anche i principi espressi nella Carta Europea dei Diritti del Malato, presentata a Bruxelles il 15.11.2002.

In aggiunta ai "Principi sui servizi pubblici" del 27.01.1994, prima citati, Optimedica osserva anche i principi espressi nella Carta Europea dei Diritti del Malato, presentata a Bruxelles il 15.11.2002.

PRESENTAZIONE

*La **struttura** OPTIMEDICA srl è un ambulatorio monospecialistico autorizzato all'esercizio della branca oculistica sin dal 1987. OPTIMEDICA ha come obiettivo quello di porre al centro della propria attività l'esigenza del paziente, il suo stato di salute, con l'attenzione umana e la competenza professionale necessarie.*

*Gli **ambienti** sono tutti climatizzati, in grado di garantire condizioni costanti di temperatura e umidità, in qualsiasi periodo dell'anno. A partire da maggio 2020, tutti gli ambulatori e la sala d'attesa vengono igienizzati con Ozono due volte al giorno. Per garantire il massimo igiene e conseguente sicurezza sia per gli Utenti, che per i lavoratori.*

*L'**organizzazione** del lavoro, completamente informatizzata, dall'accettazione del Paziente, all'emissione del referto. Questo consente di seguire tutte la fasi, garantendo assoluta univocità identificativa alla persona.*

POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione intende perseguire una moderna Gestione della Qualità, puntando ad un'ottimale organizzazione delle risorse, per ottenere la piena soddisfazione dell'utente e, a differenziare le caratteristiche dei propri prodotti e servizi attraverso una costante ricerca volta al miglioramento di tutti i processi attualmente in uso presso la struttura, per aumentarne l'efficienza e l'efficacia.

L'obiettivo che la Direzione si è data è quello di finalizzare gli sforzi di tutto il personale ad un'attenta gestione delle problematiche della Qualità. Si ritiene quindi necessaria una forte responsabilizzazione da parte di tutti per garantire la Qualità del proprio operato perseguendo, nel rispetto delle leggi e delle normative vigenti, l'efficienza dei processi, la ricerca prioritaria di sicurezza ed affidabilità dei servizi.
L'obiettivo viene raggiunto attraverso fornitori qualificati, personale formato e servizi sempre monitorati e costantemente aggiornati.
La Qualità nel servizio viene perciò identificata

come primaria strategia aziendale, il terreno sul quale migliorare in modo continuo la soddisfazione degli utenti tramite la soddisfazione delle esigenze e necessità terapeutiche.
Gli obiettivi della Qualità sono definiti e condivisi all'inizio dell'anno e vengono costantemente monitorati dalla Direzione.

PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

Optimedica considera obiettivo principale il conseguimento di una Qualità ottimale dei servizi forniti agli utenti. Ciò comporta necessariamente un adeguamento costante ai bisogni e alle richieste dei cittadini.

Per raggiungere questo obiettivo, vengono definiti su base annuale alcuni progetti:

- ***Verifica liste d'attesa e prenotazioni***
- ***Verifica e valutazione gradimento dei servizi***
- ***Verifica della conoscenza e applicazione delle linee guida interne***
- ***Verifica del rispetto dei requisiti previsti dagli accreditamenti regionali e legislativi nazionali***
- ***Controllo e riesame della politica per la Qualità e degli obiettivi della Qualità a cui essa fa riferimento.***

SEGNALAZIONI E RECLAMI

In sala d'attesa sono disponibili dei moduli su cui indicare tutte le segnalazioni e suggerimenti che potrebbero aiutarci a migliorare il servizio offerto.

I moduli possono essere consegnati al personale di segreteria sia in forma anonima sia firmati, o inviati tramite e-mail a **info@optimedica.it**.

Se si desidera ricevere un nostro riscontro, è necessario indicare sul modulo un recapito postale, e-mail, o telefonico.

Optimedica si impegna a fornire un riscontro entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione e alla risoluzione dell'eventuale disservizio nei tempi tecnici necessari.

PRESTAZIONI

PRESTAZIONI PRIVATE

VISITA OCULISTICA
Comprensiva di Biomicroscopia, Refrazione, Tonometria, Fundus

CAMPO VISIVO

PACHIMETRIA

VISITE PER RINNOVO PATENTE
Commissione Medica Ospedaliera

CONVENZIONI PER AZIENDE

PRESTAZIONI CONVENZIONATE
con il Sistema Sanitario Nazionale

PRIMA VISITA OCULISTICA

CONTROLLO

FUNDUS

TONOMETRIA

CAMPO VISIVO

PACHIMETRIA

ORARI

Orari di apertura della segreteria

LUNEDÌ

dalle 8.30 alle 13 - dalle 14.30 alle 18.00

DAL MARTEDÌ AL VENERDÌ

dalle 8.30 alle 13 - dalle 15.00 alle 19.00

Prenotazioni, informazioni e ritiro referti

LUNEDÌ

dalle 8.30 alle 13 - dalle 14.30 alle 18.00

DAL MARTEDÌ AL VENERDÌ

dalle 8.30 alle 13 - dalle 15.00 alle 19.00

PRENOTAZIONI

Prenotazioni **prestazioni private**

- ***Telefonare alla Segreteria*** *al numero 049 8803596*
- ***Recarsi di persona presso la Segreteria*** *di Via Marco Polo 3, 35123 Padova*
- ***Tramite e-mail:*** *info@optimedica.it*

Prenotazioni **prestazioni convenzionate**

Il paziente, già in possesso dell'impegnativa del medico di base, potrà effettuare una prenotazione:

- ***Telefonicamente:*** *Il Call Center è aperto da lunedì a venerdì dalle 7.30 alle 17.00*
  da rete fissa: *840 000 664*
  da rete mobile: *049 8239511*
  (costi applicati in base al proprio piano tariffario)
- ***Di persona allo sportello dei Distretti Socio Sanitari:*** *Bacchiglione - Terme Colli - Piovese*
- ***Online:*** *www.aulss6.veneto.it*
- ***Tramite e-mail:*** *prenotazione@aulss6.veneto.it*

DISDETTE

Disdette di **prenotazioni private**

Si richiede di dare disdetta entro 24h precedenti l'orario previsto per la prestazione:

- ***Recarsi di persona presso la segreteria*** *di Via Marco Polo 3, 35123 Padova*
- ***Tramite e-mail:*** *info@optimedica.it*
- ***Telefonare alla Segreteria*** *al numero 049 8803596*

Disdette di **prenotazioni convenzionate**

Come da disposizione dell'USLL6 Euganea, la disdetta di una prestazione convenzionata deve avvenire almeno entro 3 giorni prima della visita, e 5 giorni prima di un esame strumentale.
L'utente può disdire:

- ***Telefonicamente:*** *Il Call Center è aperto da lunedì a venerdì dalle 7.30 alle 17.00*
  da rete fissa: *840 000 664*
  da rete mobile: *049 8239511*
  (costi applicati in base al proprio piano tariffario)

- ***Di persona allo sportello dei Distretti Socio Sanitari:*** *Bacchiglione - Terme Colli - Piovese*

- ***Online:*** *www.aulss6.veneto.it*

- ***Tramite e-mail:*** *prenotazione@aulss6.veneto.it*

- ***Tramite FAX:*** *al numero 049 8216330*

L'utente che non ha disdetto la prestazione dovrà pagare l'intera tariffa anche se esente.

CONSEGNA REFERTI

Il referto medico-specialistico viene consegnato direttamente al paziente al termine della visita.
Gli esami di Campo Visivo e Pachimetria corneale posso essere ritirati a partire dal martedì successivo.
I referti vengono consegnati in busta chiusa e possono essere consegnati all'interessato, o a persona da esso delegata.

PAGAMENTI

Il pagamento delle prestazioni, sia private che convenzionate, viene effettuato presso il banco accettazione al momento della visita.
E' possibile saldare le prestazioni in contanti, bancomat o carta di credito.

PRIVACY

Trattamento dei dati sensibili

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato ai sensi dell'art.13 del D.lgs 196 del 30/6/2003 e art. 13 del Reg. UE 679/2016(GDPR) circa il trattamento dei dati sensibili.
Lo Studio si mantiene aggiornato sulle modalità di protezione dei dati sensibili. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla tutela della Privacy.

DOVE SIAMO

Via Marco Polo 3, PADOVA
(Piazzale Santa Croce)

Per informazioni e prenotazioni è possibile contattarci
al numero telefonico: **049 8803596**

E' possibile raggiungerci con i seguenti mezzi pubblici:

Metrobus
fermata Piazzale Santa Croce

Autobus di linea A, 22, 24, 43
fermata Santa Croce

www.optimedica.it
info@optimedica.it
PEC **Optimedica1@legalmail.it**
TEL **049 8803596**
t

REV. 2022