

# Carta dei Servizi

POLIAMBULATORIO MORGAGNI è una struttura sanitaria privata, riferimento poliambulatoriale per i cittadini di Padova e dei paesi limitrofi. Caratterizzata da una ampia gamma di offerta di servizi sanitari specialistici, ha una forte propensione all'investimento in tecnologie avanzate.

# Indice

## **3 Perché una carta dei servizi**

## **5 Politica di Poliambulatorio Morgagni**

## **8 Informazioni sui servizi erogati**

8 Orari di apertura

8 Servizio Prenotazioni

8 Modalità di pagamento

8 Consegna referti

9 Tempi di attesa

9 Modalità di accesso

9 Accettazione

10 Raccolta suggerimenti e osservazioni

11 Analisi dei reclami

12 Informazione sanitaria e consenso informato

13 Comunicazione e Informazione

13 Amministrazione

13 Servizio informatico ed archiviazione

## **14 Assistenza specialistica privata**

17 Note informative

## **22 Numeri utili e come raggiungerci**

# 01 Perchè una carta dei servizi

Con l'approvazione della legge 22/2002 sono stati ampliati ed innovati i requisiti di qualità e trasparenza richiesti a chi opera nel settore della salute. Quale strumento di comunicazione e di interazione fra le strutture erogatrici dei servizi sanitari e dei cittadini è richiesta la predisposizione di una Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi rappresenta per ogni Azienda o Ente Pubblico un obbligo di onestà verso i cittadini, una garanzia di chiarezza ed una corretta informazione su quello che si è in grado di offrire.

I principi fondamentali ai quali la Carta dei Servizi deve ispirarsi sono quelli di:

- **UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ** – I servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, razza, opinioni politiche, condizioni di salute.
- **RISPETTO** – Ogni cittadino utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.
- **DIRITTO DI SCELTA** – Ogni cittadino utente ha diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere fra i soggetti che erogano il servizio.
- **PARTECIPAZIONE** – L'utente ha il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.
- **EFFICACIA ED EFFICIENZA** – I servizi e le prestazioni devono essere forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del cittadino utente, evitando sprechi che andrebbero a danno della collettività.
- **CONTINUITÀ** – L'erogazione delle prestazioni deve essere garantita con carattere di continuità e senza interruzioni.
- **DIRITTO AD UN'INFORMAZIONE** adeguata e comprensibile su:
  - La diagnosi, il progetto riabilitativo programmato nonché i benefici attesi o La Sicurezza l'esecuzione dei trattamenti e l'assistenza dei pazienti.
  - Le caratteristiche dell'organizzazione interna

- Il diritto di conoscere l'identità e la qualifica professionale del personale operante
- Il diritto di sporgere Reclamo per eventuali disservizi
- Il diritto di esprimere il proprio parere attraverso la compilazione di un Questionario
- Il diritto ad essere informato sul trattamento dei suoi dati personali, in materia Privacy: se ci sono domande o vuole richiedere maggiori informazioni, non esiti a contattare il nostro Responsabile per la Protezione dei Dati (e-mail: [dpo.it@affidea.it](mailto:dpo.it@affidea.it), indirizzo postale: Affidea S.r.L., Via della Filanda, 2, 20060 Gessate (MI), T. (+39) 02.8839361 o a chiedere ad uno dei nostri addetti alla reception ulteriori informazioni.

POLIAMBULATORIO MORGAGNI ha elaborato una Carta dei Servizi Sanitari che individua le linee operative che caratterizzano l'attività della struttura.

## 02 Politica del Poliambulatorio Morgagni

**affidea**  
affinità con i medici e i pazienti,

**affidea**  
fedeltà e fiducia in tutto ciò che facciamo,

**affidea**  
miglioramento continuo grazie alle idee e all'innovazione.

Il nome Affidea riflette i valori fondamentali della nostra azienda - **affinità** con le persone, pazienti, azionisti, fornitori, aziende concorrenti o comunità in cui viviamo ed operiamo; **fiducia** e fedeltà in tutto ciò che facciamo; miglioramento continuo grazie alle **idee** e all'innovazione.

Ognuno di noi dovrebbe dimostrare questi valori nel lavoro e nei rapporti di lavoro.

**Affinità** significa preoccuparsi di quello che facciamo, come lo facciamo e, soprattutto, perché lo facciamo. Siamo in grado di fornire la qualità del servizio che facciamo, se lo abbiamo veramente a cuore.

**Fiducia e fedeltà** significa essere affidabili. Aderiamo all'onestà, alla correttezza e al fare la cosa giusta senza compromessi, anche quando le circostanze lo rendono difficile.

**Idee costanti e innovazione** significa cercare sempre la soluzione migliore e più aggiornata per un problema o una situazione, al fine di garantire il mantenimento degli standard più elevati in ogni momento.

## 2.1 Obiettivi

### **Per i nostri pazienti**

Migliorare la qualità della vita di ciascun paziente grazie ai progressi della tecnologia, alle conoscenze e alle pratiche cliniche basate sull'evidenza. Ci impegneremo affinché la soddisfazione e la sicurezza del paziente siano al più alto livello in assoluto.

### **Per i nostri compagni di squadra e colleghi**

Attrarre, motivare e trattenere persone qualificate e appassionate, offrendo loro l'opportunità di una crescita professionale costante e condizioni di lavoro sicure che contribuiscano a rendere Affidea l'ambiente lavorativo ideale.

### **Per i nostri partner**

Migliorare continuamente il nostro sistema di gestione, ridurre al minimo tutti i rischi e perseguire l'efficienza e l'efficacia in tutto ciò che facciamo.

### **Per la comunità**

Adempiere a tutte le nostre responsabilità; rispettare gli standard internazionali, i requisiti legali e le conformità alle normative vigenti.



—niente è più importante della salute

Questa Carta dei Servizi rappresenta una mappa dettagliata e continuamente aggiornata dei servizi offerti e dei percorsi maggiormente idonei ad accedervi e indica le modalità attraverso le quali l'utente può segnalare eventuali disservizi o formulare suggerimenti finalizzati al miglior funzionamento delle strutture sanitarie stesse per corrispondere al meglio ai reali bisogni in termini di salute del territorio. Essa intende, inoltre, essere uno strumento rivolto alla tutela dei diritti degli utenti, specificatamente indirizzato alla realizzazione del diritto di ciascuno alla salute. Lo sforzo organizzativo del POLIAMBULATORIO MORGAGNI per la realizzazione della Carta dei Servizi è stato teso a individuare strumenti e programmi per garantire uno standard di servizio sanitario qualitativamente elevato e omogeneo.

## **Normative di riferimento e principi fondamentali per la realizzazione della carta dei servizi**

La Carta dei Servizi, strumento di tutela dei cittadini che vi trovano le informazioni utili per un utilizzo agevole dei servizi sanitari, deve avvenire nel rispetto delle normative di riferimento:

- 1.** Legge 7 agosto 1990. n°241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”
- 2.** Dpcm del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici”;
- 3.** Dpcm dell’11 ottobre 1994, “Principi per l’istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”;
- 4.** “Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie carte dei servizi” decreto legge del 12 maggio 1995 n. 16 convertito in legge l’11 luglio 1995 n. 27;
- 5.** Dpcm del 19 maggio 1995 “Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi”;
- 6.** “Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale” linee guida del 1 agosto 1995 supplemento ord. della Gazzetta Ufficiale n. 108;
- 7.** “Adozione della Carta dei Servizi Sanitari” Circolare del Ministero della Sanità prot. N 100/ Scps/21.128 del 30 settembre 1995.

# 03

## Informazioni sui servizi erogati

### 3.1 Orario di apertura

Dal lunedì al venerdì	dalle ore 08.00 alle ore 19.00
Sabato	dalle ore 09.00 alle ore 12.00
Domenica	chiuso

### 3.2 Servizio prenotazioni

Le prenotazioni possono essere effettuate di persona o per telefono e via mail, tutti i giorni, negli orari di apertura.

### 3.3 Modalità di pagamento

Il pagamento della prestazione viene effettuato di norma prima dell'erogazione della prestazione, in alcuni casi è possibile il pagamento al termine della prestazione. Il pagamento allo sportello può essere effettuato in contanti- bancomat- carta di credito o assegni.

### 3.4 Consegna referti

Il referto medico-specialistico è corredato dalle immagini radiologiche e la documentazione completa dell'esame. Il referto viene consegnato entro 48 ore, nei casi di urgenza viene consegnato con la massima sollecitudine consentita dai tempi tecnici necessari. I referti vengono consegnati in busta chiusa, indirizzata al medico curante (secondo le indicazioni del Regolamento UE 2016/679 in materia privacy) e possono essere ritirati dall'interessato, o da persona delegata (se l'interessato autorizza la consegna firmando la delega posta nel retro della fattura), tutti i giorni nell'orario di apertura. Su richiesta, i referti possono essere



spediti a domicilio con oneri a carico. Gli Specialisti sono a disposizione dei Pazienti e del Medico Curante per discutere i risultati degli esami.

### 3.5 Tempi di attesa

I tempi indicati nella tabella seguente sono quelli rilevati alla data di pubblicazione della Carta dei Servizi e sono stati evidenziati per settori (prenotazione, erogazione servizio/prestazione, consegna referto)

<b>PRENOTAZIONE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ DIAGNOSTICA STRUMENTALE (tempo di attesa massimo 5 gg)</li> <li>▪ VISITE (tempo di attesa massimo 5-10 gg)</li> </ul> <p>I tempi di attesa variano in base alla disponibilità del Medico Specialista</p>
<b>ALL'ACCETTAZIONE PER: PRENOTAZIONI, ACCETTAZIONI FATTURAZIONI</b>	Tempo di attesa da 5 a 10 minuti
<b>TRA L'EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE E LA CONSEGNA DEI REFERTI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consegna referti immediata</li> <li>▪ Consegna esami citoistologici in outsourcing: da 7 a 15gg</li> <li>▪ Consegna referto test Holter pressorio e poligrafie: 2 gg</li> <li>▪ Consegna esami citoistologici, test Ultrascreen e DNA fetale: da 7 a 15 gg</li> </ul>

### 3.6 Modalità di accesso

Poliambulatorio Morgagni si trova al Piano Terra di Via Cavazzana 39, l'accesso è in comune con Istituto Diagnostico Antoniano, i pazienti trovano all'esterno della struttura indicazioni per poter accedere al Poliambulatorio.

Inoltre, per l'accesso delle persone diversamente abili dispone di ascensore e sedie a rotelle. Nel parcheggio esterno sono garantiti i posti auto per i veicoli muniti di apposito contrassegno

### 3.7 Accettazione

Fornisce le informazioni riguardanti le prestazioni ed i servizi disponibili, le tariffe relative alle singole prestazioni sanitarie, nonché l'ubicazione delle diverse diagnostiche, degli ambulatori specialistici e dell'area di fisioterapia. Più in particolare, la struttura garantisce al Paziente i seguenti servizi:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 19.00

- sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00
- prenotazioni dirette o telefoniche
- ottimizzazione dei tempi di accesso in caso di prestazioni multiple
- consegna dei referti
- incasso corrispettivi per le prestazioni specialistiche. I pagamenti possono essere effettuati mediante contanti, carta di credito, bancomat o assegno.

Il centralino telefonico è in funzione durante tutto l'orario di apertura, per informazioni e prenotazioni. In alcune fasce orarie, caratterizzate da intenso traffico telefonico, il Paziente può essere collocato in attesa con l'impegno da parte degli operatori di rispondere nel minor tempo tecnico possibile. È possibile, inoltre, inviare una mail ed essere richiamati per la prenotazione.

**Per tutto il periodo emergenziale determinato dal Covid-19, l'accesso alla struttura è contingentato e pianificato con Triage telefonico, misurazione della temperatura all'ingresso e compilazione della scheda di triage in sede.**

### 3.8 Raccolta suggerimenti e osservazioni

Tecnicamente un indicatore è un parametro o un valore capace di dare un'informazione sintetica relativa ad uno specifico processo (un'attività, una prestazione, un servizio, una modalità di gestione delle risorse, una strategia di programmazione ecc.), la cui conoscenza possa essere utile a chi gestisce una struttura per tenerne sotto controllo la qualità e l'efficienza. Ma un indicatore è utile anche per l'utente, che in tal modo può giudicare con un dato obiettivo come lavora chi fornisce un servizio. La scelta di pubblicare alcuni degli indicatori di maggior interesse, fa parte del dialogo diretto e trasparente che vogliamo avere con i nostri utenti e, più in generale con i cittadini, gli operatori della sanità e le istituzioni, in modo da rafforzare un legame e stimolare il giudizio sui nostri servizi e sulle nostre performance, cosa per noi fondamentale nell'ottica del miglioramento continuo della qualità.

Molti indicatori sono tra l'altro ricavati dai giudizi che riceviamo ogni giorno dall'utenza, tramite i questionari, i reclami e le osservazioni.

Gli indicatori sono quindi il nostro "cruscotto di guida" e rappresentano il modo più concreto per giudicare il nostro lavoro, la nostra capacità di soddisfare l'utenza e di operare secondo criteri di qualità.

Obiettivo del questionario che l'Addetta Segreteria, consegna al Cliente/Paziente,

è quello di conoscere l'opinione dei Pazienti sulla qualità dei servizi (accoglienza della struttura, privacy, servizio di prenotazione, ecc.) forniti da **Poliambulatorio Morgagni**. Di seguito i risultati della Customer Satisfaction della sede riportati per ogni mese e per ogni domanda del questionario:

MEDIA PERIODO PRESO IN ESAME*	D02 - PRENOTAZIONE	D03 - TEMPO ATTESA	D04 - ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA	D05 - CONFORT E PULIZIA	D06 - RISPETTO ORARI	D07 - PERSONALE MEDICO	D08 - INFORMAZIONI RICEVUTE	D09 - PERSONALE SANITARIO	D10 - RISPETTO RISERVATEZZA PERSONALE	D11 - SODDISFAZIONE COMPLESSIVA
GENNAIO	N.V.	N.V.	N.V.	N.V.	N.V.	N.V.	N.V.	N.V.	N.V.	N.V.
FEBBRAIO	6,22	6,56	6,22	6,78	6,11	7,00	7,00	6,56	6,56	6,22
MARZO	LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DI QUESTI MESI È STATA SOSPESA CAUSA EMERGENZA COVID									
APRILE										
MAGGIO	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	4,00	1,00
GIUGNO	7,00	7,00	7,00	7,00	6,50	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00
LUGLIO	4,00	4,00	4,00	5,50	3,50	4,00	4,00	4,00	4,50	4,00
AGOSTO	7,00	6,00	7,00	6,67	6,67	5,00	7,00	7,00	7,00	7,00
SETTEMBRE	5,86	6,29	6,00	6,71	6,33	6,86	6,86	6,86	6,86	6,29
OTTOBRE	6,67	4,67	6,00	6,00	4,67	6,50	5,67	6,00	5,00	5,33
NOVEMBRE	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00
DICEMBRE	6,67	6,33	7,00	6,67	4,67	6,33	6,33	6,67	5,00	6,67
<b>MEDIA REGIONE</b>	<b>5,71</b>	<b>5,43</b>	<b>5,69</b>	<b>6,15</b>	<b>5,16</b>	<b>5,85</b>	<b>5,76</b>	<b>5,79</b>	<b>5,88</b>	<b>5,61</b>

Scala numerica da 1 a 7 (1 e 2 = per niente soddisfatti, 6-7= molto soddisfatti)

\* I dati si riferiscono al periodo gen - dic 2020

La media complessiva di tutte le domande per l'anno è abbastanza soddisfacente, con un punteggio medio per il centro di Poliambulatorio Morgagni. Altra modalità di misurazione e monitoraggio della soddisfazione del Cliente è costituita dalla gestione dei reclami pervenuti da parte dei Pazienti, attraverso l'analisi dei reclami.

### 3.9 Analisi dei reclami

#### **Servizio segnalazione reclami**

Il Paziente, il Suo medico curante, oltre che i Suoi familiari e accompagnatori, possono presentare reclamo o segnalazioni, verbalmente o per iscritto, inviando lettera, fax, e-mail.

Il personale addetto è a disposizione dei Pazienti e dei loro accompagnatori durante tutto l'orario di servizio ed è stato istruito per:

- ricevere segnalazioni e reclami
- individuare i referenti per i servizi interessati alle segnalazioni o ai reclami
- trasmettere le diverse segnalazioni, sia verbali che scritte, alla Direzione Sanitaria e/o Amministrativa.

Ogni reclamo, segnalazione e/o suggerimento verrà registrato su un apposito modulo; quanto segnalato sarà oggetto di analisi con conseguente attivazione di una specifica istruttoria. Le risposte sull'esito della pratica stessa saranno fornite senza intermediari al diretto interessato, telefonicamente, o con lettera che verrà inviata all'interessato entro un massimo di 30 giorni, e comunque entro i tempi previsti dalle vigenti disposizioni in materia. Viene garantito il più stretto riserbo sull'identità del proponente.

**Le segnalazioni anonime vengono ugualmente prese in considerazione, se ritenute utili per il miglioramento del servizio.**

La revisione quantitativa e qualitativa dei casi assicura il ritorno delle informazioni ai professionisti coinvolti e favorisce la discussione con il personale, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità.

### 3.10 Informazione sanitaria e consenso informato

È garantita ai Pazienti la possibilità di accedere allo staff medico per discutere la tipologia di esame, le indicazioni e la diagnosi. I medici e gli operatori sanitari devono garantire un'informazione chiara, semplice, essenziale, completa e comprensibile. Il Paziente ha il dovere di informare i medici e gli altri operatori su tutto quanto è utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi e assistenza. Il Paziente ha diritto ad avere informazioni e indicazioni complete e comprensibili da parte del personale medico al fine di poter rilasciare un valido consenso all'esecuzione dell'esame stesso.

Ricevuta un'adeguata informazione sanitaria, è diritto del Paziente dare o negare il proprio consenso. L'eventuale consenso viene acquisito in forma scritta su

specifica modulistica che viene poi conservata ed archiviata nel rispetto della normativa vigente. Il medico, senza il consenso sottoscritto dalla persona assistita, non può intraprendere alcuna attività, eccetto nei casi previsti dalla legge: nelle situazioni di necessità ed urgenza e quando il Paziente, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in imminente pericolo di vita.

### **3.11 Comunicazione ed informazione**

La struttura è a disposizione dei medici curanti per qualsiasi chiarimento o approfondimento in merito ai Pazienti che si sono rivolti ai suoi servizi; i medici di medicina generale, gli specialisti o gli stessi Pazienti possono rivolgersi ai sanitari direttamente, telefonicamente o tramite posta elettronica. La struttura mette a disposizione dei Pazienti una carta dei servizi, aggiornata periodicamente, contenente informazioni relative ai servizi erogati, modalità operative e diritti dei Pazienti. La segnaletica multilingue e gli opuscoli informativi per i Pazienti completano le modalità di informazione e comunicazione con il Paziente. Pieghevoli, opuscoli, fogli informativi, garantiscono informazioni complete e mirate ad un sempre maggior coinvolgimento consapevole del Paziente nel suo percorso diagnostico. POLIAMBULATORIO MORGAGNI, inoltre, cura la comunicazione con l'esterno mediante: rubriche sanitarie, partecipazione a forum e convegni.

### **3.12 Amministrazione**

Servizi amministrativi e contabili, inclusa la fatturazione di ogni prestazione effettuata in regime privato e convenzionato con fondi assicurativi.

### **3.13 Servizio informatico e di archiviazione**

Garantisce la pianificazione e l'organizzazione del lavoro in ogni sezione, la stampa dei referti e di ogni tipo di statistica, la gestione amministrativa e contabile. I dati relativi ai pazienti vengono conservati secondo le normative vigenti e scrupolosamente tenuti sotto il più rigoroso vincolo del segreto professionale e del diritto alla privacy, (secondo quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 in materia di Privacy) per la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Ciascun utente verrà informato sulle modalità di trattamento dei dati personali e ne rilascerà debita dichiarazione.

## Assistenza specialistica privata

### **Prestazioni e servizi a pagamento**

Per ottenere una qualsiasi prestazione medica è opportuna la richiesta di un medico, non necessariamente appartenente al S.S.N. Nella Carta dei Servizi sono elencati i servizi disponibili a pagamento.

### **Convenzioni private**

In presenza di convenzioni, stipulate fra POLIAMBULATORIO MORGAGNI e Associazioni, Assicurazioni Private o Fondi di Previdenza, ai Pazienti che usufruiscono di tali organizzazioni, vengono applicati i tariffari concordati. Sul sito internet si trova l'elenco aggiornato delle Assicurazioni.

### **Assistenza sanitaria agli stranieri**

Al fine di facilitare l'accesso in struttura degli stranieri è allestita un'apposita cartellonistica multi-lingue o con pittogrammi di immediata comprensione capaci di far risaltare le ipotesi potenzialmente più rischiose e con particolare attenzione per le donne in stato di gravidanza.

### **Diagnostica strumentale**

Comprende servizi e prestazioni diagnostiche strumentali che permettono un corretto inquadramento diagnostico secondo i più aggiornati criteri. Possono essere suddivisi in base all'utilizzo di specifiche tecniche strumentali.

Nell'esecuzione degli esami viene posta particolare attenzione al comfort del Paziente ed alle problematiche inerenti situazioni particolari (donne in gravidanza, persone non autosufficienti, ecc). **L'esecuzione di esami che presentano rischi per la salute del Paziente è subordinata alla raccolta del suo consenso scritto (consenso informato).** L'accesso alle prestazioni avviene, di norma, tramite prenotazione. Al momento della prenotazione il personale addetto all'Accettazione provvederà ad informare i soggetti interessati delle preparazioni eventualmente richieste per eseguire gli esami. Quando necessario, è prevista la consegna di appositi stampati. L'esecuzione e la refertazione delle indagini hanno come riferimento le linee guida nazionali ed internazionali della SIRM (Società Italiana di Radiologia Medica) e dell'ACR (American College of Radiology) basate sul consenso e l'opinione di esperti riconosciuti.

**Elenco specialità prestazioni e consulenti medici** (aggiornato a novembre 2020)

SPECIALITÀ PEDIATRICHE	PRESTAZIONI	CONSULENTI
<b>CARDIOLOGIA PEDIATRICA</b>	Visita, Elettrocardiogramma, Ecocolordoppler Cardiaco, Ecocolordoppler cardiaco fetale	Dott. Giorgio Svaluto Moreolo Prof. Giovanni Stellin
<b>ECOGRAFIA PEDIATRICA</b>	Ecografia delle anche, capo-collo, addominale, cute e tessuto sottocutaneo, osteoarticolare e muscolotendinea, scrotale	Dott. Giovanni Gardellin Dott. Stefano Puggina
<b>ENDOCRINOLOGIA PEDIATRICA</b>	Visita endocrinologica, visita di controllo	Dott.ssa Nella Augusta Greggio
<b>NEUROLOGIA PEDIATRICA</b>	Visita Neurologica Pediatrica, visita neuro-psichiatrica, visita per trattamento cefalee in età pediatrica	Prof.ssa Paola Drigo Prof. Pierantonio Battistella Dott.ssa Marilena Vecchi Prof.ssa Agnese Suppiej
<b>OTORINOLARINGOIATRIA PEDIATRICA</b>	Visita, Esame Impedenziometrico	Dott. Sebastiano Barbera Dott.ssa Paola Marangoni Prof. Alessandro Martini
<b>PEDIATRIA</b>	Visita pediatrica	Dott. Carmelo Bucolo

SPECIALITÀ	PRESTAZIONI	CONSULENTI
<b>ANDROLOGIA</b>	Visita Andrologica, ecografia, ecodoppler penieno dinamico	Dott. Nicola Caretta
<b>ANGIOLOGIA</b>	Visita Angiologica	Dott.ssa Laura Zotta
<b>CARDIOLOGIA</b>	Visita, Elettrocardiogramma ECG, Ecocolordoppler Cardiaco, Holter pressorio 24h	Prof. Giuseppe Maraglino Dott.ssa Maristella Rotundo Dott. Stefano Nistri Dott.ssa Francesca Dorigatti
<b>CARDIOCHIRURGIA</b>	Visita cardiocirurgia	Prof. Giovanni Stellin
<b>CITOLOGIA ECOGUIDATA</b>	Agoaspirato Ecoguidato ed Esame Citologico	Dott. Roberto Vendraminelli
<b>INTERVENTISTICA SENOLOGICA</b>	Visita- Agobiopsia mammaria	Dott. Alessandro Coran
<b>DERMATOLOGIA</b>	Visita Dermatologica, Visita dermatologica pediatrica, Visita tricologica, Mappatura digitale nevi, Visita dermatologica per malattie sessualmente trasmissibili, Dermoestetica	Dr.ssa Fontana Elena Dr.ssa Marciani Magno Fioretta
<b>DIETOLOGIA</b>	visita dietologica, elaborazione dieta, esame bioimpedenziometrico, percorsi di gruppo	Dott. Filippo Broccadello

<b>DIABETOLOGIA</b>	visita diabetologica, controllo diabetologico	Dott. Giuseppe Panebianco
<b>ECOCOLORDOPPLER</b>	Ecocolor Doppler dei T.S.A., dei Grossi Vasi Addominali arterioso o venoso, Arti Sup / Inf arterioso o venoso	Dott. Giovanni Gardellin Dott. Stefano Puggina Dr. Nicola Caretta Dott.ssa Laura Zotta
<b>ECOGRAFIA</b>	Ecografia capo-collo, addominale, parte addominale, ginecologica, transvaginale, mammaria, cute e tessuto sottocutaneo, osteoarticolare e muscotendinea, scrotale	Dott. Giovanni Gardellin Dott. Stefano Puggina Dott.ssa Sonja Denic Dott. Nicola Caretta Dott.ssa Valeria Beltrame Dott. Alessandro Coran
<b>ENDOCRINOLOGIA</b>	Visita endocrinologica, visita di controllo	Dott. Nicola Caretta
<b>GERIATRIA</b>	Visita Geriatrica	Dott. Nicola Caretta
<b>GINECOLOGIA - OSTETRICIA</b>	Visita Ginecologica, Visita Ostetrica, Ecografia Ostetrica Morfologica 2D/3D, translucenza nucale, bi test, DNA fetale, Colposcopia, Inserimento I.U.D., Fertilità, Menopausa, Pap-Test, Tampone vaginale, rettale, clamidia, micoplasma, Prelievo HPV, Biopsia, Esame Citoendometriale, Ricerca HPV, Esame Batteriologico, Thin Prep	Prof. Donato D'Antona Dott. Salvatore Gizzo Prof.ssa Maria Marchetti
<b>MEDICINA DEL LAVORO</b>	Visite mediche medicina del lavoro, audiometria, spirometria, Ergovision	Dott. Vittoriano Zarantonello
<b>MEDICINA ESTETICA</b>	Visita di Medicina Estetica, biostimolazione viso-collo-mani, filler labbra-rughe-volto, mappatura nevi, mesoterapia, peeling volto, terapia sclerosante tossina botulinica, trattamento cicatrici con cortisone, vaporizzazione neoformazioni cutanee	Dott.ssa Rossella Sferrazza
<b>NEUROCHIRURGIA</b>	Visita Neurochirurgica	Dott. Antonino Rotilio Prof. Renato Scienza
<b>NEUROLOGIA</b>	Visita neurologica, Visita e trattamento cefalea, Elettromiografia Arti Superiori e Inferiori, Elettromiografia Nervo Facciale	Dott. Luciano Rinaldi Prof. Ferdinando Maggioni Dott. Antonino Rotilio
<b>OCULISTICA</b>	Visita oculistica, esame OCT, fundus	Dott.ssa Sandra Beccarello Dott. Andrea Pitino
<b>ORTOPEDIA</b>	Visita Ortopedica, Infiltrazioni con Acido ialuronico, infiltrazioni farmacologiche	Dott. Christos Frangos Dott. Enrico Visonà Dott. Riccardo Ruggeri
<b>OTORINOLARINGOIATRIA</b>	Visita, Esame Audiometrico e impedenziometrico	Dott. Sebastiano Barbera Dott. Raffaele Di Franco Dott. Antonio Caruso Prof. Alessandro Martini



<b>PEDIATRIA</b>	Visita pediatrica, Visita di medicina generale	Dr.ssa Polidoro Eleonora
<b>PNEUMOLOGIA</b>	Visita pneumologica, esame poligrafico, spirometria semplice	Dott. Marco Fontana
<b>PSICHIATRIA</b>	Colloquio	Dott. Riccardo D'Avanzo
<b>PSICOLOGIA</b>	Colloquio	Dott.ssa Sara Bolcato Dott.ssa Pluchinotta
<b>PROCTOLOGIA-CHIRURGIA GENERALE</b>	Visita Chirurgia Generale, Visita Chirurgia Generale con Rettoscopia, Visita Chirurgo-Proctologica con Anoscopia	Prof. Giuseppe Dodi Dott. Benito Ferraro
<b>SENOLOGIA - MAMMOGRAFIA TOMOSINTESI 3D</b>	Mammografia tomosintesi 3D, Diagnostica Senologica, Esame Clinico Strumentale delle Mammelle, Esame Citologico Agoaspirato	Dott. Giovanni Gardellin Prof. Luigi Pescarini Dott.ssa Paola Roseano Dott. Alessandro Coran
<b>UROLOGIA</b>	Visita Urologica, uroflussometria	Dott. Vincenzo Pegoraro

### **Dott. GIOVANNI GARDELLIN Direttore Sanitario “POLIAMBULATORIO MORGAGNI”**

Per i successivi aggiornamenti consigliamo di consultare sito internet aziendale alla sezione PRESTAZIONI.

Tutti gli Specialisti sono a disposizione del Medico Curante per illustrare i risultati dei referti e discuterne l'interpretazione clinica.

## **4.1 Note informative**

### **Diritti**

Il cittadino-Paziente ha diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose. In particolare, POLIAMBULATORIO MORGAGNI, ha predisposto una serie di processi atti ad agevolare l'accesso alla struttura ed ai servizi da essa erogati, di cui possono fruire i c.d. **“Pazienti fragili”**, (come ad esempio il Paziente - dolorante - non deambulante - non automunito) le cui condizioni psico-fisiche richiedano particolari attenzioni da parte del personale operante nella struttura.

Il cittadino-utente ha diritto di ottenere dalla Struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

Il cittadino-utente ha diritto di ottenere dal sanitario informazioni complete e comprensibili in merito agli esami specialistici cui deve sottoporsi.

In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il cittadino-utente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto agli esami diagnostici; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del cittadino-utente, ai familiari o a coloro che esercitano podestà tutoria.

Il cittadino-utente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini alternative, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il cittadino-utente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente. Il cittadino-utente ha diritto di proporre reclami, che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

### **Diritto al rispetto della privacy**

Il cittadino-utente ha diritto ad acconsentire o meno a fornire il consenso al trattamento dei dati sensibili che lo riguardano, al rispetto della semplificazione amministrativa ed all'accesso alla documentazione che lo riguarda a presentare autocertificazioni e dichiarazioni sostitutive, secondo la normativa vigente.

A tale scopo **Poliambulatorio Morgagni** ha adottato la normativa sulla privacy (di cui Regolamento UE 2016/679 in materia di privacy) come impegno condiviso da tutta l'Azienda garantendo la Sua riservatezza effettuando delle scelte organizzative di carattere sostanziale, con conseguente impegno in termini di risorse e formazione.

Affinché lo sforzo di attuazione della normativa privacy sia tangibile e proficuo per l'intera utenza gli operatori sono soggetti ad un processo di formazione continuo e programmato. L'Azienda vigila affinché i propri addetti, nell'adempimento dei propri compiti, utilizzino i dati e le informazioni relativi alla salute dei Pazienti con strumenti sia informatici che cartacei, idonei a garantire la sicurezza dei dati personali trattati. L'interessato cui si riferiscono i dati personali ha la possibilità di esercitare, eventualmente anche a mezzo delega o procura scritta rilasciata a persone fisiche od Associazioni, i seguenti diritti:

- conoscere l'esistenza di trattamenti di dati che lo riguardano;
- ottenere la conferma dell'esistenza o meno, agli atti dell'Azienda, di dati che lo

riguardano;

- ottenere la cancellazione dei dati, sempre che non esistano obblighi di conservazione;
- ottenere la rettifica o l'aggiornamento dei dati;
- opporsi in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati che lo riguardano.

I modelli per inoltrare le richieste possono essere scaricati dal nostro sito web o richiesti al personale dell'accettazione insieme ad un opuscolo (PRIVACY REALE E NON SOLO A PAROLE) che illustra i diritti esercitabili dal cittadino utente e il modo in cui POLIAMBULATORIO MORGAGNI vigila sulla sicurezza dei dati trattati.

### **Doveri**

- Il Cittadino Malato quando accede in Struttura è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri Pazienti, con la volontà di collaborare con il personale medico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.
- L'accesso nella Struttura Sanitaria esprime da parte del cittadino-Paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale Sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.
- È un dovere di ogni Paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse.
- Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
- Chiunque si trovi in Struttura è chiamato al rispetto degli orari degli appuntamenti stabiliti al fine di permettere lo svolgimento della normale attività programmata.
- Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio.
- In Struttura è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella Struttura.
- L'organizzazione e gli orari previsti nella Struttura Sanitaria nella quale si accede,

- devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
- È opportuno che i Pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della Struttura utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.
  - Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

### **Prevenzione e protezione**

L'ufficio di coordinamento Prevenzione e Protezione (Spp), ha lo scopo di istituzionalizzare e implementare un sistema di prevenzione integrato per l'individuazione, la valutazione, la riduzione e il controllo dei fattori di rischio aziendali.

Il sistema di prevenzione è funzionale a migliorare la sicurezza e la qualità della vita dei lavoratori e dei Pazienti, dei visitatori e del personale delle ditte appaltatrici. Cura la programmazione e la gestione dei programmi annuali d'aggiornamento del personale aziendale così come previsto D.Lgs 626/94.

### **Codice Etico**

**POLIAMBULATORIO MORGAGNI**, in occasione dell'attività di adeguamento dei modelli di organizzazione e gestione alle prescrizioni del D. Lgs.231/2001, ha ritenuto di procedere nella redazione e predisposizione di un Codice Etico, che raccolga l'insieme dei principi di correttezza, lealtà, integrità, trasparenza, impegno morale e professionale che improntano, sin dalla costituzione, le relazioni dell'azienda verso il personale, i collaboratori ed i terzi.

L'adozione al Codice etico rappresenta una ulteriore garanzia che si aggiunge a quanto disposto dalla normativa vigente e dal sistema Qualità alla Norma ISO 9001:2015 adottato.

Il Codice Etico sarà l'insieme delle regole:

- Di comportamento nei rapporti con gli interlocutori esterni, i collaboratori, il mercato e l'ambiente, alle quali informare la propria attività interna ed esterna, esigendone il rispetto da parte di tutti i collaboratori, i consulenti e, per quanto di competenza, gli interlocutori esterni;
- Di organizzazione e gestione, finalizzate alla realizzazione di un sistema efficiente ed efficace di programmazione, esecuzione e controllo delle attività, tale da assicurare il costante rispetto delle regole di comportamento e

prevenirne la violazione da parte di qualsiasi soggetto che operi per la Società.

### **Ricerca e sviluppo**

POLIAMBULATORIO MORGAGNI è impegnato da sempre a recepire l'innovazione, intesa sia come innovazione metodologica che come innovazione tecnologica, nell'ambito della Diagnostica per Immagini. Questo impegno si traduce nell'acquisizione della strumentazione tecnologicamente più avanzata ed in una continua revisione dei metodi di valutazione dei risultati clinici. L'ampia casistica in possesso consente inoltre l'elaborazione di studi clinici, sull'incidenza delle varie patologie e sulla validità delle metodologie adottate, che verranno posti all'attenzione della comunità scientifica italiana.

# 05 Numeri utili e come raggiungerci

- Centralino: **T. (+39) 049 663055 (int. 2) - T. (+39) 049 8787479**
- Numero di fax: **(+39) 049 663689**
- **info.morgagni@affidea.it**
- **www.affidea.it**

## 5.1 Come raggiungerci

**In auto.** La struttura si trova a pochi metri da Prato Della Valle, la piazza principale di Padova, e a ridosso dell'Abbazia di Santa Giustina. Per raggiungere il centro medico percorrere via Alessandro Manzoni, svoltare in Via Giacomo Leopardi e proseguire su Via Cavazzana

**In autobus.** A pochi metri dal centro medico Affidea fermano i bus della linea 03, 11, 13, 16, 22, 24 e 43. Per consultare gli orari visitare il sito della società di trasporti FS Bus Italia Veneto [www.fsbusitaliaveneto.it](http://www.fsbusitaliaveneto.it)





## **Poliambulatorio Morgagni**

Via Cavazzana, 39/2 – 35123 Padova

T. (+39) 049 663055 (interno 2) - T. (+39) 049 8787479

[info.morgagni@affidea.it](mailto:info.morgagni@affidea.it)

Direttore Sanitario: **Dott. Giovanni Gardellin - Specialista in Radiologia**

**[www.affidea.it](http://www.affidea.it)**