



Carta dei Servizi

Belluno – Via Vittorio Veneto 280

Direttore Sanitario: Dr. Francesco Sperti

Rev. 4 del 13.06.2026

Gentile Paziente,

Abbiamo il piacere di presentarLe la Carta dei Servizi dell'Ambulatorio Polispecialistico Euromedica Belluno S.r.l.

Questo documento illustra la nostra struttura, i servizi offerti, l'organizzazione interna e il sistema di gestione della qualità che adottiamo per garantire standard elevati di assistenza e sicurezza.

Il nostro obiettivo quotidiano è offrirLe un'assistenza qualificata, fondata sulla competenza, la professionalità e l'umanità di tutti coloro che operano all'interno della struttura.

La Sua collaborazione e i Suoi suggerimenti rappresentano per noi un contributo prezioso per migliorare costantemente la qualità dei servizi.

La ringraziamo per la fiducia accordata e per l'attenzione che vorrà riservarci.

Il nostro personale è sempre a Sua disposizione per ogni informazione o esigenza non espressamente riportata nella presente Carta dei Servizi.



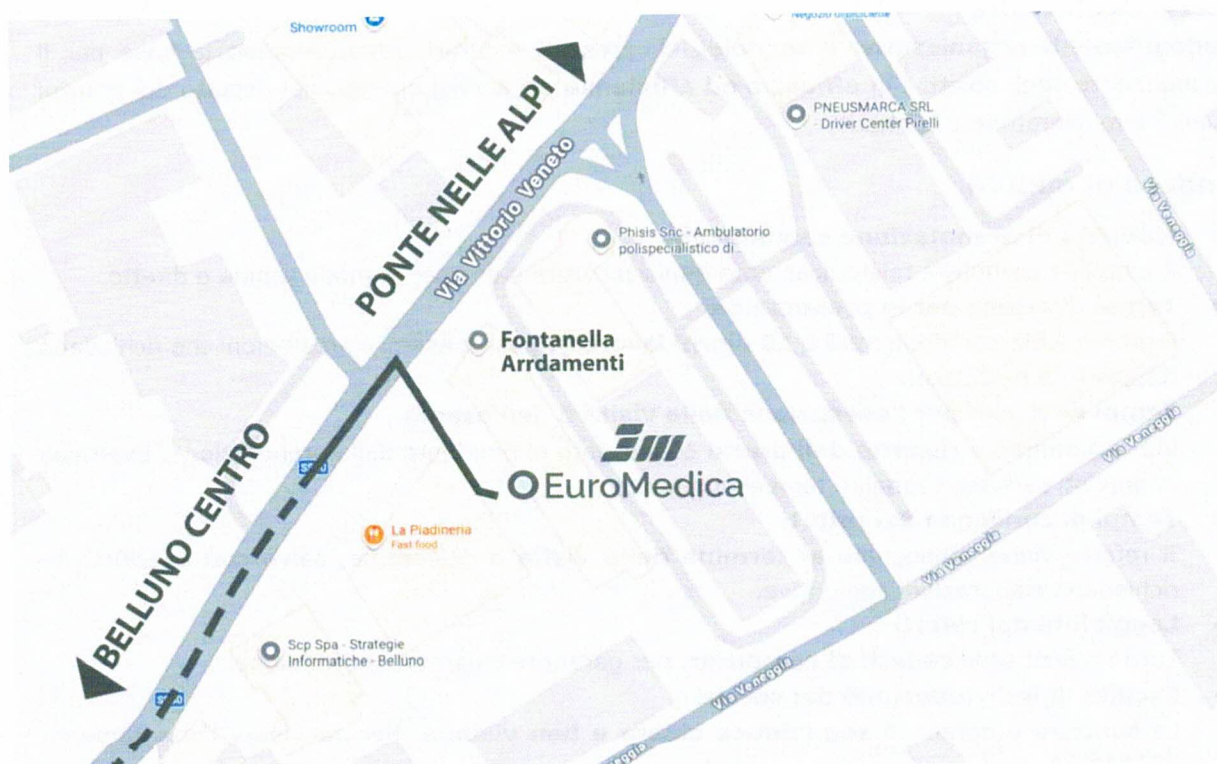
 **Come arrivare: Sede:** Via Vittorio Veneto 280 – Belluno

In auto

- **Da Venezia** Percorrere l'autostrada **A27** fino all'uscita **Belluno–Cadola**.
- **Da Vicenza** Seguire la **SS248** in direzione *Bassano del Grappa*, quindi proseguire lungo la **SS47** verso *Trento*.
- **Da Trento** Percorrere la **SS47** in direzione *Bassano del Grappa–Vicenza*, quindi seguire le indicazioni per *Belluno*.
- **Da Pordenone** Procedere lungo la statale in direzione *Sacile–Vittorio Veneto*; da qui è possibile imboccare l'**A27** oppure proseguire sulla statale verso *Belluno*.

In treno

- **Da Venezia** Linea *Venezia–Belluno* via *Ponte nelle Alpi*.
- **Da Padova** Linea *Padova–Belluno* via *Montebelluna*.
- **Da Trento** Linea *Trento–Belluno* via *Castelfranco Veneto*.



CARTA DEI SERVIZI

Questa guida, consegnata alle persone al momento dell'accoglienza, raccoglie le principali informazioni utili per orientarsi e usufruire al meglio dei servizi offerti durante le visite specialistiche e gli esami diagnostici.

Il documento è pensato per favorire una comunicazione chiara e trasparente tra la struttura e l'utenza, promuovendo un'esperienza assistenziale fondata su qualità, competenza e attenzione alla persona.

Principi fondamentali della struttura

Eguaglianza

A ogni assistito è garantita **parità di trattamento** a parità di bisogno, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione, opinione politica o condizione economica.

Imparzialità

Tutti i pazienti sono accolti e assistiti con **uguale rispetto e attenzione**, avendo le stesse opportunità di accesso alle informazioni e ai servizi offerti.

Continuità

La struttura assicura la **regolarità e la continuità delle cure**, favorendo la costante disponibilità dei servizi e la presa in carico del paziente lungo tutto il percorso assistenziale.

Efficacia ed Efficienza

Gli **adeguamenti organizzativi e tecnologici**, presenti e futuri, rappresentano la base per il raggiungimento degli obiettivi di **efficacia ed efficienza** dei servizi erogati, nel rispetto dei principi di qualità e miglioramento continuo.

Standard di qualità

- **Modalità di prenotazione semplificate**
È possibile prenotare telefonicamente qualsiasi visita o esame, in modo rapido e diretto.
- **Tempi di attesa per le prenotazioni**
Generalmente compresi tra **3 e 10 giorni lavorativi**, salvo esami o prestazioni che richiedano tempistiche particolari.
- **Tempi di attesa per l'esecuzione della visita o dell'esame**
Viene garantito il **rispetto dell'orario** comunicato al momento della prenotazione. Eventuali imprevisti saranno segnalati tempestivamente.
- **Tempi di consegna dei referti**
Il referto viene consegnato **al termine della visita o dell'esame**, salvo casi specifici che richiedano elaborazioni aggiuntive.
- **Leggibilità dei referti**
Tutti i referti sono **redatti al computer**, per garantire chiarezza e precisione.
- **Facilità di individuazione dei servizi**
La struttura è dotata di **segnaletica chiara e ben visibile**, per agevolare l'orientamento dell'utenza.
- **Comfort della sala d'attesa**
Gli ambienti sono climatizzati e organizzati per offrire un'attesa **confortevole e accogliente**.
- **Pulizia e accessibilità dei servizi igienici**
Sono presenti servizi igienici **puliti, adeguatamente segnalati** e dotati di spazi dedicati anche a persone con disabilità.
- **Identificazione del personale**
Ogni operatore è riconoscibile tramite **cartellino identificativo** riportante nome, cognome e qualifica professionale.

Programmi e Impegni

Il nostro impegno nei confronti degli assistiti è garantire un servizio sanitario di elevata qualità, sia sotto il profilo clinico sia sotto quello organizzativo. La presenza di personale sanitario altamente qualificato, affiancato da figure tecniche dedicate alla pianificazione e al controllo dei processi, rappresenta la base del nostro modello operativo.

In particolare, la struttura assicura:

- **Controllo programmato** delle apparecchiature elettromedicali, per garantirne sicurezza, affidabilità e prestazioni costanti.
- **Gestione e utilizzo della strumentazione** nel pieno rispetto delle norme previste dal **D.Lgs. 81/08** in materia di tutela della salute e sicurezza dei lavoratori.
- **Smaltimento dei rifiuti sanitari** secondo la normativa vigente, con procedure tracciate e conformi agli standard di sicurezza.
- **Raccolta sistematica delle opinioni degli utenti** attraverso questionari di soddisfazione, utili al miglioramento continuo dei servizi offerti.

Gestione dei dati sensibili e tutela della privacy

Tutto il personale medico, sanitario e amministrativo è tenuto al **segreto professionale** e opera nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

In conformità al D.Lgs. 196/2003 e al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), il paziente è invitato a fornire il proprio consenso informato al trattamento dei dati personali e dei dati particolari (sensibili). Il trattamento dei dati avviene esclusivamente per finalità connesse alla diagnosi, cura e gestione del percorso sanitario, ed è effettuato unicamente da personale autorizzato dell'Ambulatorio Polispecialistico.

Per i pazienti **minori**, il consenso deve essere rilasciato da chi esercita la responsabilità genitoriale.

La struttura adotta misure tecniche e organizzative adeguate per garantire:

- riservatezza
- integrità
- disponibilità
- sicurezza del trattamento

nel rispetto dei principi di liceità, correttezza e trasparenza.

La gestione dei dati personali avviene nel pieno rispetto del **Regolamento (UE) 2016/679 – GDPR** e della normativa nazionale in materia di protezione dei dati.

Sono regolarmente attribuite le responsabilità previste dal Regolamento, tra cui:

- **Titolare del trattamento;**
- **Responsabili del trattamento**, ove nominati;
- **Incaricati/autorizzati al trattamento**, debitamente istruiti.

Il personale è stato **specificamente formato** sui principi, sugli obblighi e sulle corrette modalità di trattamento dei dati personali, con particolare attenzione a:

- riservatezza e minimizzazione dei dati;
- sicurezza nella gestione dei dati sanitari;
- corretto utilizzo dei sistemi informatici;
- rispetto delle procedure interne e delle misure tecniche e organizzative adottate.

La struttura garantisce inoltre:

- l'adozione di **misure di sicurezza tecniche e organizzative** adeguate al rischio;
- la disponibilità di **procedure interne** per la gestione dei diritti degli interessati;
- la tracciabilità delle operazioni di trattamento;
- la protezione dei dati sanitari con criteri di massima riservatezza.

Sicurezza e igiene degli ambienti

L'Ambulatorio Polispecialistico opera nel pieno rispetto del **D.Lgs. 81/2008**, adottando tutte le misure necessarie per garantire la sicurezza sul lavoro e la tutela della salute di pazienti, operatori e visitatori.

In particolare, sono assicurati:

- **addestramento e formazione periodica del personale**, in relazione ai rischi specifici e alle mansioni svolte;
- **manutenzione programmata e verifiche periodiche** degli impianti, delle attrezzature e dei dispositivi di sicurezza;
- **adozione di procedure operative** per la prevenzione degli infortuni e la gestione delle emergenze;
- **distribuzione e accessibilità del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)** a tutto il personale, per garantire la piena conoscenza dei rischi presenti e delle misure di prevenzione adottate.

La qualità, l'efficienza e la sicurezza delle apparecchiature e degli strumenti utilizzati sono assicurate attraverso un sistema di controlli programmati che comprende:

- **Manutenzione periodica**, effettuata da tecnici qualificati per garantire il corretto funzionamento delle apparecchiature.
- **Verifiche di funzionalità**, eseguite regolarmente per assicurare prestazioni affidabili e conformi agli standard richiesti.
- **Interventi di taratura**, indispensabili per mantenere precisione e accuratezza degli strumenti diagnostici e operativi.

Queste attività, svolte con cadenza programmata e documentata, contribuiscono a mantenere un ambiente sicuro, igienico e conforme alle normative vigenti.

Protocolli operativi

I protocolli operativi elaborati dalla Direzione definiscono in modo puntuale **responsabilità**, **procedure** e **modalità di esecuzione** delle attività essenziali per garantire sicurezza, igiene e qualità delle prestazioni. In particolare, essi disciplinano:

- **Pulizia e sanificazione** degli ambienti e dei locali di lavoro, secondo frequenze e modalità stabilite.
- **Disinfezione e sterilizzazione** delle apparecchiature e degli strumenti, con procedure validate e tracciate.
- **Igiene del personale** e corretto utilizzo dei **dispositivi di protezione individuale (DPI)**, in conformità alle normative vigenti.
- **Prevenzione e controllo delle infezioni crociate**, attraverso misure organizzative e comportamentali mirate.

Tutto il materiale che **non può essere sterilizzato** è rigorosamente **monouso**, a tutela della sicurezza del paziente e degli operatori.

I nostri contatti

Telefono: 0437 930606

- | | |
|---|-----------------------|
| • Direttore Sanitario: | Dr. Francesco Sperti |
| • Rappresentante Legale/Direzione: | Sig.ra Adriana Marcon |

Orari di apertura

L'Ambulatorio è aperto al pubblico **dal lunedì al venerdì**:

- **08:30 – 12:30**
- **15:00 – 19:00**

Modalità di accesso

L'accesso ai servizi della struttura avviene **telefonticamente** oppure **di persona** tramite la **Segreteria**, che fornisce informazioni, supporto e assistenza per la prenotazione di visite ed esami.

Modalità assistenziali

Le attività assistenziali sono svolte dal personale addetto all'accoglienza e dal personale medico e sanitario secondo procedure definite e standardizzate.

Appuntamenti

L'addetta alla Segreteria/Accettazione ha il compito di:

1. **Verificare la natura della richiesta**, distinguendo tra urgenza e visita programmata.
2. **Raccogliere i dati anagrafici** e il **recapito telefonico** del paziente.
3. **Accertare se si tratta di prima visita o controllo**.

4. **Richiedere eventuali esami precedenti**, come radiografie, referti o documentazione clinica utile.
5. **Verificare la disponibilità di giorni e orari**, proponendo le opzioni compatibili.
6. **Richiedere il nominativo del medico curante**, quando necessario.

Accoglienza

In caso di prima visita

L'addetta alla Segreteria/Acettazione provvede a:

- invitare il paziente ad accomodarsi in sala d'attesa;
- accompagnarlo nell'ambulatorio dello specialista al momento della visita;
- consegnare allo specialista la documentazione cartacea fornita dal paziente;
- consegnare al paziente il **preventivo**, qualora la prestazione lo richieda (es. odontoiatria, fisioterapia, trattamenti complessi).

Nelle visite successive

- ritirare il **preventivo firmato** per accettazione (se previsto);
- consegnare il **promemoria** con eventuali indicazioni terapeutiche e/o igieniche.

A fine seduta

- consegnare le **istruzioni post-trattamento**;
- fornire il **promemoria del controllo** o dell'eventuale successivo appuntamento.

Compiti del personale specialista

Prima visita

La **prima visita** è sempre effettuata dallo **specialista scelto dal paziente**, il quale ha il compito di:

- esaminare la documentazione clinica disponibile;
- raccogliere l'anamnesi attraverso un colloquio approfondito;
- formulare la **diagnosi** o definire un **progetto di trattamento/intervento**;
- informare il paziente in modo chiaro e completo sulle cure previste, sulle alternative terapeutiche e sulle eventuali indicazioni preliminari.

Interventi successivi

Durante le visite o i trattamenti successivi, gli specialisti devono:

- svolgere un colloquio sereno e professionale con il paziente;
- valutare gli esami clinici eventualmente presentati;
- consultare la **cartella clinica** aggiornata;
- compilare in modo dettagliato la cartella al termine della seduta, registrando procedure, esiti e indicazioni;
- indirizzare il paziente alla Segreteria per la programmazione del successivo appuntamento, quando previsto dal piano di cura.

Dimissioni e controlli

Al termine del trattamento, lo specialista:

- rilascia al paziente una **prescrizione** con le indicazioni per le cure domiciliari più appropriate;
- definisce un **programma di controlli** periodici o di follow-up, quando necessario.

La **scheda del paziente**, contenente documentazione cartacea, referti e materiale radiografico, viene:

- consegnata alla Segreteria;
- archiviata in un **archivio chiuso e protetto**, salvo diversa disposizione dello specialista.

La **cartella clinica digitale** può essere conservata sul computer dello specialista, nel pieno rispetto delle **norme vigenti sulla protezione dei dati personali** e delle misure di sicurezza previste.

Urgenze

Le urgenze possono riguardare sia **pazienti già in carico alla struttura** sia **pazienti esterni**.

Urgenze cliniche senza medico presente

In assenza di un medico in sede, le urgenze **casuali** devono essere immediatamente indirizzate al **118**, secondo quanto previsto dalle procedure per le emergenze cliniche.

Urgenze su pazienti della struttura

Le urgenze che coinvolgono pazienti già seguiti dall'Ambulatorio vengono trattate come **emergenze interne**. La struttura provvede a:

- predisporre una **visita immediata** presso lo specialista di riferimento, se presente;
- in alternativa, affidare il paziente a **un altro medico collaboratore** disponibile in sede.

L'obiettivo è garantire una gestione tempestiva, sicura e appropriata di ogni situazione urgente.

Continuità assistenziale

La struttura garantisce la continuità assistenziale durante tutto l'orario di apertura, adottando procedure specifiche in caso di emergenze organizzative, ambientali o tecniche.

Emergenze organizzative (assenza di un medico)

In caso di assenza imprevista di uno specialista:

- il personale di Segreteria/Accettazione **informa tempestivamente** i pazienti presenti in sala d'attesa;
- vengono avvisati anche i pazienti con appuntamento programmato nella stessa giornata;
- per garantire la continuità assistenziale, può essere proposto un **altro specialista presente in struttura**, compatibilmente con le competenze richieste.

Sostituzione del Direttore Sanitario

In caso di indisponibilità del Direttore Sanitario, la responsabilità dell'organizzazione interna è affidata allo **specialista più anziano per età** presente in struttura.

Emergenze tecniche

In caso di guasti o malfunzionamenti:

- il personale contatta le **aziende di manutenzione** competenti per valutare i tempi di ripristino del servizio;
- se il guasto compromette la sicurezza o l'erogazione delle prestazioni, il personale:
 - informa i pazienti presenti in sala d'attesa;
 - avvisa telefonicamente i pazienti con appuntamento programmato;
 - provvede a fissare **nuovi appuntamenti**;
- per guasti relativi a impianti o attrezzature, il personale avvisa i **tecnici specializzati** incaricati della manutenzione.

Gestione dei reclami

La struttura adotta procedure **trasparenti, tracciabili e orientate al miglioramento continuo** per la gestione dei reclami, al fine di garantire ascolto, tutela e qualità dei servizi erogati.

Tipologie di reclamo e responsabilità

Reclami relativi alle attività organizzative e ai servizi erogati

Per tutte le segnalazioni riguardanti aspetti **organizzativi, amministrativi o logistici**, il responsabile della gestione del reclamo è il **Direttore Sanitario**.

Reclami di natura sanitaria

Per i reclami che riguardano **prestazioni cliniche, procedure, trattamenti** o aspetti direttamente connessi all'attività sanitaria:

- il responsabile della gestione del reclamo è il **Direttore Sanitario**;
- il Direttore Sanitario, se necessario, **informa e coinvolge lo specialista responsabile del trattamento**.

Strumenti a disposizione dell'utente

La struttura mette a disposizione **specifici Moduli di Reclamo**, destinati alla segnalazione di:

- disservizi
- criticità
- contestazioni
- osservazioni sull'organizzazione o sull'erogazione delle prestazioni

I moduli sono disponibili presso la Reception e possono essere compilati anche **in forma anonima**.

Modalità di presentazione del reclamo

L'utente può presentare il reclamo:

- **direttamente alla Reception**, consegnando il modulo o una segnalazione scritta;
- **telefonticamente**, contattando la struttura;
- **via posta elettronica**, indirizzando la comunicazione alla Direzione Sanitaria;
- **depositando il modulo** nell'apposito contenitore dedicato.

Gestione del reclamo

La Direzione:

- **analizza tempestivamente** ogni reclamo ricevuto, indipendentemente dalla frequenza o dalla gravità della segnalazione;
- **valuta i fatti esposti**, coinvolgendo — se necessario — il personale interessato e i responsabili delle aree operative;
- **adotta le azioni correttive e preventive** ritenute opportune per evitare il ripetersi del disservizio;
- garantisce che ogni reclamo sia **registrato, valutato e gestito** secondo procedure interne che assicurano riservatezza, tempestività e adeguatezza della risposta.

Riscontro all'utente

La Direzione si impegna a fornire all'utente un **riscontro formale e tempestivo**, contenente:

- le valutazioni effettuate in merito alla segnalazione;
- le motivazioni che hanno determinato l'eventuale disservizio, quando applicabili;
- le **misure correttive** adottate o programmate per migliorare il servizio.

Principi garantiti

Questo processo assicura:

- **trasparenza**
- **ascolto attivo**
- **tutela dell'utente**
- **miglioramento continuo della qualità**

ed è parte integrante del sistema di gestione della qualità e della sicurezza della struttura.

Organizzazione interna

Legale Rappresentante - Sig.ra Adriana Marcon

Il Legale Rappresentante esercita la **rappresentanza legale della struttura**, sovrintende agli aspetti amministrativi e gestionali e garantisce il rispetto delle normative vigenti in materia sanitaria, organizzativa e di sicurezza.

Amministratore / Direzione / Datore di Lavoro

Sig.ra Adriana Marcon

Svolge le funzioni di **gestione, direzione e responsabilità generale** della struttura, con competenze che comprendono:

- gestione complessiva della struttura;
- gestione amministrativa e organizzativa;
- responsabilità della **conformità normativa** e della **manutenzione** di impianti e attrezzature;
- gestione degli **acquisti**;
- stipula e gestione del **contratto per lo smaltimento dei rifiuti sanitari**;
- responsabilità civile della struttura;
- gestione dei **reclami di natura organizzativa**;
- **assunzione e gestione del personale**;
- ruolo di **Datore di Lavoro ai fini della sicurezza** (RSPP, ove previsto);
- ruolo di **Titolare del trattamento dei dati**;
- organizzazione e supervisione della **formazione del personale dipendente**.

Direttore Sanitario – Dr. Francesco Sperti

Il Direttore Sanitario è responsabile del corretto svolgimento dell'attività sanitaria della struttura e, in particolare, cura:

- **Controllo sulle prestazioni erogate:**
verifica l'appropriatezza, la qualità e la conformità alle linee guida delle prestazioni sanitarie effettuate.
- **Formazione del personale medico e sanitario:**
promuove e coordina iniziative di aggiornamento e formazione continua del personale sanitario.
- **Gestione delle urgenze, emergenze e PS:**
definisce e supervisiona le procedure per la gestione delle urgenze ed emergenze sanitarie, inclusi i rapporti con il Pronto Soccorso e il 118.
- **Gestione dei reclami di natura sanitaria/operativa:**
valuta i reclami relativi alle prestazioni sanitarie e alle modalità di erogazione, adottando le misure correttive necessarie.
- **Gestione dei farmaci e dei dispositivi medici:**
sovrintende all'approvvigionamento, conservazione, utilizzo e tracciabilità dei farmaci e dei dispositivi medici.

- **Sterilizzazione e disinfezione:**
garantisce l'adozione di procedure corrette di sterilizzazione, disinfezione e sanificazione degli ambienti e delle attrezzature.
- **Procedure di prevenzione e controllo del rischio:**
definisce e aggiorna le procedure di prevenzione delle infezioni e di gestione del rischio clinico.
- **Trattamento dei rifiuti sanitari:**
vigila sul corretto trattamento, raccolta e smaltimento dei rifiuti sanitari, nel rispetto della normativa vigente.
- **Utilizzo delle apparecchiature radiologiche:**
sovrintende all'uso appropriato e sicuro delle apparecchiature radiologiche, nel rispetto delle norme di radioprotezione.

Catalogo delle attività esercitate

Specialità	Specialista/i	Prestazioni principali
Direzione Sanitaria	Dr. Francesco Sperti	Supervisione sanitaria e organizzativa
Cardiologia	Dr. Luca Mario Dr. Corrado Rubera	Visite cardiologiche · ECG · Ecocardiogramma
Chirurgia Plastica	Dr. Giorgio Berna	Visite specialistiche · Consulenze
Dermatologia	Dr. Giuseppe Spaziani	Visite dermatologiche · Mappatura nevi · Crioterapia · Diatermocoagulazione
Diagnostica per Immagini	Dr. Giovanni Marcantoni	Ecografie diagnostiche (parti molli, addome, collo, mammaria, total body)
Ematologia	Dr. Gianfranco Pittari	Visite specialistiche · Consulenze
Endocrinologia	Dr. Alessandro Brancatella	Visite endocrinologiche · Ecografia tiroidea · Diabetologia
Geriatria	Dr. Massimiliano Mosca	Visite specialistiche · Consulenze
Medicina e Chirurgia Estetica	Dr.ssa Stefania Meotti Dr.ssa Alessandra Stefanelli	Trattamenti estetici infiltrativi
Medicina Legale	Dr. Luigi Sergolini	Visite medico-legali · Consulenze assicurative
Neurologia	Dr. Sandro Zambito Marsala	Visite neurologiche · Consulenze
Oculistica	Dr. Francesco Sperti Dr. Marco Vaccaro Dr. Antonio Frattolillo	Visite oculistiche · Esami strumentali · Perimetrie automatizzate
Ortopedia	Dr. Andrea Dorotei Dr. Andrea Postorino Dr. Federico Botto	Visite ortopediche · Mesoterapia antalgica · Infiltrazioni articolari
Ostetricia e Ginecologia	Dr.ssa Giulia Spagnol Dr. Marco Lombardo	Visite ginecologiche · Pap-test · Ecografie · Colposcopia
Psichiatria	Dr. Fabio Candeago	Visite specialistiche · Consulenze
Scienze dell'Alimentazione	Dr.ssa Anna Rita Proietti	Valutazione corporea · Piani dietoterapici personalizzati
Reumatologia	Dr. Marcello Del Torre	Visite reumatologiche
Urologia	Dr. Gian Nicola Drei	Visite specialistiche · Consulenze
Biologo Nutrizionista	Dr.ssa Chiara Pievezza Stefani Dr.ssa Martina Sommovilla	Valutazione nutrizionale · Piani alimentari personalizzati
Fisiokinesiterapia	Dr. Orazio De Martin Dr.ssa Franca De Paoli	Terapia manuale · Laserterapia · Ultrasuonoterapia · TENS
Logopedia	Dr.ssa Gabriella Panzan	Riabilitazione voce · linguaggio · deglutizione · apprendimento
Ortottica	Dr.ssa Francesca Barattin	Valutazione e riabilitazione dei disturbi della visione
Ostetrica	Dr.ssa Viviana De Martin	Visite e consulenze ostetriche
Podologia	Dr.ssa Alejandra Gutierrez	Cura e riabilitazione delle patologie del piede
Psicologia e Psicoterapia	Dr. Alberto Zampieri Dr.ssa Milena Maia Dr.ssa Rosanna Buzzo	Colloqui clinici · Psicoterapia individuale, di coppia e familiare

Meccanismi di verifica a disposizione dell'utente

La struttura adotta strumenti e modalità di comunicazione che consentono all'utente di verificare in modo chiaro, trasparente e immediato le informazioni relative ai servizi erogati, alle modalità di accesso e agli standard qualitativi adottati.

La comunicazione con l'utenza

La Direzione attribuisce particolare importanza alla comunicazione con i Clienti, considerandola un elemento essenziale per garantire qualità, sicurezza e soddisfazione reciproca.

Obiettivi della comunicazione

- **Per il Cliente:** ricevere informazioni chiare, aggiornate e comprensibili, così da acquisire piena consapevolezza dei servizi disponibili e poter effettuare scelte informate e adeguate alle proprie esigenze.
- **Per la Struttura:** comprendere bisogni, aspettative e suggerimenti degli utenti, così da migliorare costantemente l'organizzazione, l'offerta dei servizi e la qualità dell'assistenza.

Strumenti di comunicazione messi a disposizione

La comunicazione è garantita attraverso diversi canali informativi, sempre accessibili e aggiornati:

- **Brochure illustrative**, disponibili presso la sede, contenenti informazioni su servizi, orari, modalità di accesso e prestazioni specialistiche.
- **Cartellonistica interna**, chiara e ben visibile, che orienta l'utente all'interno della struttura e fornisce indicazioni operative e di sicurezza.
- **Comunicazioni dirette del personale di Segreteria/Accettazione**, formate per fornire informazioni corrette, complete e coerenti con le procedure interne.
- **Eventuali aggiornamenti informativi**, esposti in bacheca o comunicati verbalmente in caso di variazioni temporanee dei servizi.

La soddisfazione del Cliente

La struttura considera la soddisfazione dell'utente un indicatore fondamentale della qualità dei servizi erogati. Per questo motivo viene adottato un sistema strutturato di rilevazione e analisi delle opinioni della clientela.

Strumento di rilevazione

La soddisfazione viene monitorata attraverso la distribuzione di **Schede di soddisfazione dell'utente**, che:

- possono essere compilate **in forma anonima**;
- sono sempre disponibili presso la struttura;
- possono essere riconsegnate in un **contenitore dedicato**, collocato in area accessibile e ben identificata.

Le schede consentono all'utente di esprimere valutazioni, suggerimenti e osservazioni utili al miglioramento continuo dei servizi.

Aree di valutazione

I dati raccolti vengono analizzati e raggruppati in tre principali aree di interfaccia tra Cliente e struttura:

- **Area Accoglienza / Segreteria** (cortesia, chiarezza delle informazioni, tempi di attesa, disponibilità del personale)
- **Area Professionale** (competenza, attenzione, comunicazione medico-paziente, qualità della prestazione sanitaria)
- **Area Organizzativa** (prenotazioni, orari, ambienti, comfort, efficienza dei percorsi interni)

Finalità del monitoraggio

L'analisi periodica delle schede permette alla Direzione di:

- individuare punti di forza e aree di miglioramento;
- adottare azioni correttive e preventive;
- adeguare i servizi alle esigenze e alle aspettative dell'utenza;
- garantire un percorso di miglioramento continuo della qualità.

Reclami

La struttura mette a disposizione degli utenti specifici **Moduli di reclamo**, destinati alla segnalazione di disservizi, criticità o contestazioni riguardanti l'organizzazione o l'erogazione delle prestazioni.

Presentazione del reclamo

L'utente può compilare il modulo in forma chiara e completa, anche **in modalità anonima**, e consegnarlo presso la sede o depositarlo nell'apposito contenitore dedicato.

Gestione del reclamo

La Direzione:

- **analizza tempestivamente** ogni reclamo ricevuto, indipendentemente dalla sua frequenza o dalla gravità della segnalazione;
- valuta i fatti esposti, coinvolgendo — se necessario — il personale interessato e i responsabili delle aree operative;
- adotta le **azioni correttive** e preventive ritenute opportune per evitare il ripetersi del disservizio.

Riscontro al Cliente

La Direzione si impegna a fornire all'utente un **riscontro formale e tempestivo**, contenente:

- le valutazioni effettuate in merito alla segnalazione;
- le **motivazioni** che hanno determinato l'eventuale disservizio, quando applicabili;
- le **misure correttive** adottate o programmate per migliorare il servizio.

Questo processo garantisce trasparenza, ascolto attivo e un percorso di miglioramento continuo della qualità.

Obiettivo: miglioramento continuo dei servizi

Il Poliambulatorio persegue un costante miglioramento della qualità delle prestazioni sanitarie e dei servizi offerti.

Per questo motivo Le chiediamo gentilmente di compilare il questionario che troverà in sala d'attesa **in forma rigorosamente anonima.**

Le Sue osservazioni, i suggerimenti e gli eventuali commenti finali saranno attentamente esaminati e rappresentano per noi uno strumento prezioso per comprendere le reali esigenze dell'utenza e orientare le azioni di miglioramento.

La ringraziamo sin d'ora per la collaborazione e per la sincerità dei giudizi che vorrà esprimere.

Dr. Francesco Sperti - Direttore Sanitario


EUROMEDICA BELLUNO S.p.A.
Via Cavarzano, 43 - 32100 BELLUNO
Telefono e Fax 0437.930606



**Grazie per
aver scelto i nostri servizi!**

Belluno – Via Vittorio Veneto 280

www.euromedica-belluno.it

Tel. 0437 930606