

# CARTA DEI SERVIZI

POLIAMBULATORIO CAORLESE SRL

Strada Nuova, 24 - Caorle (VE)

Tel 0421,210091– 0421,212260

DIREZIONE SANITARIA  
DR. FRANCESCO IOPPOLI

[www.poliambulatoriocaorlese.it](http://www.poliambulatoriocaorlese.it)  
[info@poliambulatoriocaorlese.it](mailto:info@poliambulatoriocaorlese.it)

## **SERVIZIO DI** **RADIOLOGIA TRADIZIONALE**

**ECOGRAFIA**  
**MAMMOGRAFIA**  
**TOMOSINTESI MAMMARIA**  
**ORTOPANTOMOGRAMMA E**  
**TELECRANIOGRAMMA**  
**DENTALSCAN**  
**TAC MULTISLICE**  
**MOC**  
**RMN**

# LABORATORIO ANALISI

## PUNTI DI PRELIEVO

Caorle  
Strada Nuova, 24  
Caorle (VE)  
Tel 0421,210091– 0421,212260

Santo Stino di Livenza  
Presso Polimed  
Via Papa Giovanni XXIII  
Tel. 0421/312532 – Tel /Fax 0421/312507

Jesolo  
Presso Poli-Medica  
Via Ca' Silis  
Tel.0421,952607  
Fax.0421,369695

Concordia Sagittaria  
Presso Fisioterapia Epione  
Via Paolo da Concordia, 39  
Tel.0421/210091

**La presente Carta dei Servizi, redatta con la collaborazione di tutti gli operatori della Struttura, rappresenta un patto tra il Poliambulatorio e i propri pazienti.**

# CHI SIAMO

Il Poliambulatorio Caorlese S.r.l. è una struttura sanitaria privata, accreditata e convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale per la Radiologia nella sede di Caorle. E' dotata di un proprio Laboratorio Privato di Analisi Chimico-Cliniche e quattro punti prelievo e di una struttura complessa di Radiologia Diagnostica: Radiologia tradizionale, Risonanza magnetica aperta, Risonanza articolare, TAC Multislice, Mammografia, Tomosintesi mammaria, Ecografia, Ortopantomografia e Telecraniografo, Dentalscan.

La Struttura, ubicata nel Comune di Caorle, rappresenta ormai una realtà consolidata per la sanità locale.

Nella sede di Jesolo il Poliambulatorio eroga il servizio di Laboratorio analisi. Nella sede di Concordia Sagittaria è attivo un punto prelievo. Nella sede di San Stino di Livenza la struttura offre prestazioni di Laboratorio analisi e Risonanza Magnetica aperta (Total Body)

# DOVE SIAMO

La sede di Caorle è situata al piano terra di uno stabile di fronte al caratteristico porto peschereccio. Chi utilizza l'automobile può usufruire dell'ampio parcheggio gratuito situato all'ingresso di Caorle a soli 5 minuti dalla Struttura.

La Sede Punto di Prelievo di Santo Stino di Livenza è situata nei locali del Centro Poli-Med, in uno stabile situato a circa 100 mt dalla scuola media dotato di ampio parcheggio.

La sede Punto di Prelievo di Jesolo è situata nei locali del Centro Poli-Medica, nell'ampio complesso commerciale/residenziale di Ca' Silis nel centro storico di Jesolo ed è dotata di ampio parcheggio

La sede di Concordia Sagittaria, situata nei locali del centro di Fisioterapia Epione, in una struttura facilmente raggiungibile e dotata di ampio parcheggio

# ORARI SEDE DI CAORLE

**Dal lunedì al venerdì**

**PRELIEVI: 7,30 – 9,30**

**RITIRO REFERTI: 9.30-17.30**

**APPUNTAMENTI: 9.30-17.30**

# ORARI DELLE SEDI PUNTO DI PRELIEVO

**Dal lunedì al venerdì**

**S.Stino di Livenza orario di apertura: 7,30–13,00/14,30–17,30**

**ORARIO PRELIEVI: 7,30-9,00**

**Jesolo orario di apertura: 7,30-17,30**

**ORARIO PRELIEVI: 7,30-9,00**

**Concordia Sagittaria orario di apertura: 7.00 – 9.00**

**ORARIO PRELIEVI: 7.00 – 9.00**

# LA NOSTRA POLITICA E I NOSTRI STANDARD DI QUALITA'

Il Poliambulatorio Caorlese ha stabilito di porre l'utente al centro della propria attività intendendo soddisfare una gamma sempre più ampia di richieste in modo sempre più efficace, esaustivo e qualificato. A tal fine le Direzioni si impegnano a:

- Monitorare in modo continuativo le richieste ed esigenze dei pazienti, dei loro medici curanti e dei collaboratori
- Fronteggiare i rischi pianificando le azioni da intraprendere
- Sfruttare le opportunità di miglioramento attraverso una pianificazione degli interventi
- Monitorare costantemente il livello di raggiungimento di quanto pianificato attraverso la predisposizione di specifici indici di monitoraggio

## I PRINCIPI FONDAMENTALI CHE ISPIRANO IL POLIAMBULATORIO CAORLESE SONO:

UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ: verso tutti nell'erogazione dei servizi

CONTINUITÀ' quali/quantitativa dei servizi

PARTECIPAZIONE dell'utente che, attraverso reclami e suggerimenti consente il miglioramento continuo

QUALITÀ', EFFICIENZA, EFFICACIA come impegno a garantire un servizio conforme ai principi di qualità

AFFIDABILITÀ' attraverso l'adozione di un Sistema costante di monitoraggio

TRASPARENZA nell'azione amministrativa e organizzativa

## MODALITÀ' DI ACCESSO

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI: Gli esami radiologici (radiologia tradizionale, Mammografia, Ecografia, TAC, RMN) vengono effettuati dopo aver concordato e fissato l'appuntamento di persona presso l'accettazione, telefonicamente o tramite CUP

LABORATORIO ANALISI: Presso la Struttura si effettuano esami su sangue e campioni biologici dal Lunedì al Venerdì senza appuntamento (fanno eccezione, il I Breath test e la curva da carico di glucosio per i quali è richiesto l'appuntamento). Gli esami possono essere richiesti dal medico di base, dallo specialista ma anche direttamente dall'utente. Per facilitare quest'ultima modalità sono stati predisposti dei "pacchetti di esami", disponibili presso l'accettazione, utili per orientare l'utente.

È importante che l'utente comunichi già in questa fase qualsiasi esigenza particolare (utilizzo di sedia a rotelle, difficoltà di deambulazione, problematiche relative alla lingua, necessità di assistenza nel corso dell'erogazione dell'esame, preferenze relative al genere) in modo che la Struttura possa adoperarsi per tempo per facilitare l'erogazione della prestazione, quando possibile.

### **I TEMPI MEDI DI PERMANENZA IN SALA D'ATTESA PER ACCEDERE ALLE PRESTAZIONI SONO, PER ENTRAMBI I SERVIZI, DI 10 MINUTI**

PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI: il pagamento viene effettuato prima dell'erogazione della prestazione. È possibile effettuare il pagamento anche con Bancomat e Carta di credito. Per informazioni in merito al costo delle prestazioni le Segreterie sono sempre disponibili per effettuare un preventivo di spesa.

RITIRO DEI REFERTI: I referti del Laboratorio analisi, della Radiologia Tradizionale, RMN e TAC sono scaricabili anche online (comprese le immagini) e vengono di norma refertati nell'arco di 1-3 giorni. Ecografie e Radiologia Senologica vengono consegnati dopo circa ½ ora dall'erogazione della prestazione. I referti di esami più complessi del Laboratorio analisi, in particolare quelli inviati al nostro "Service" di riferimento, il Centro Synlab di Brescia, sono disponibili abitualmente entro un tempo massimo di 7 giorni. L'utente può ritirare il referto presso una qualsiasi delle tre sedi, indipendentemente da dove ha effettuato il prelievo.

## **GLI UTENTI**

### **La Struttura si impegna costantemente nel tentativo di soddisfare al meglio le richieste degli utenti. che pone al centro dell'attività.**

Per questo motivo invitiamo a segnalare sempre situazioni di disservizio sia verbalmente sia attraverso la compilazione dell'apposito modulo per i reclami disponibile presso la segreteria. L'Amministratore unico con il Direttore del servizio oggetto del reclamo e i responsabili della gestione della qualità, si impegnano a valutare l'accaduto, a risolvere il problema, a registrare evento e azioni intraprese e a dare prontamente risposta all'interessato.

### **Anche i suggerimenti sono preziosi.**

Infatti vengono attentamente valutati e discussi e, quando approvati, hanno precedenza di realizzazione sugli eventuali obiettivi già prefissati dalla Struttura.

Tutti i nostri operatori sono costantemente invitati a riferire alla direzione qualunque osservazione venga dall'utente.

### **I moduli per la comunicazione di suggerimenti o di reclami sono disponibili presso tutte le sedi**

# URGENZE

Gli operatori della Struttura sono sempre disponibili per soddisfare, quando possibile, le richieste di urgenza degli utenti. E' sufficiente comunicare in segreteria le vostre necessità.

## VALUTAZIONE DEL RISCHIO CLINICO

Il Poliambulatorio Caorlese si è dotato di una specifica procedura che ha lo scopo di definire i criteri, le responsabilità e le modalità con cui viene gestito il processo di riduzione del rischio clinico (probabilità che un utente sia vittima di un evento avverso, cioè subisca un qualsiasi danno o disagio imputabile, anche se in modo involontario, alle cure mediche prestate presso la struttura)

La procedura fa riferimento ai seguenti documenti del Ministero della Salute:

- Linee guida per gestire e comunicare gli Eventi Avversi in sanità
- Raccomandazione per la risoluzione stragiudiziale del contenzioso nelle aziende sanitarie
- Raccomandazione per la comunicazione ai pazienti degli eventi avversi

## GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO ATTIVITA'

E' prevista un'attività tesa all'identificazione dei potenziali rischi cui possono andare incontro gli utenti e alla messa in atto di tutte le azioni possibili per ridurre la probabilità di accadimento.

Ciò si realizza nel modo di seguito descritto

Effettuazione di un'analisi di tipo proattivo. I principali processi vengono suddivisi in fasi, ogni fase viene analizzata per coglierne potenziali fonti di rischio. Una volta individuato il rischio si valutano le azioni già in atto per arginarlo ed eventuali azioni da intraprendere per migliorarne la gestione. Ogni elemento di rischio deve riportare un indicatore che, se rispettato, fornisce la possibilità di considerare il rischio "sotto controllo". Questo documento viene rivalutato con cadenza annuale, salvo evenienze che ne richiedano una revisione anticipata. La gestione delle azioni si ispira, quando possibile, alle raccomandazioni del Ministero della Salute.

Valutazione del Rischio ambientale effettuata dal Responsabile Protezione e Prevenzione. Il controllo del mantenimento dello status individuato e dell'attuazione di eventuali azioni suggerite avviene mediante sopralluogo annuale.

Sorveglianza sanitaria

Costante Analisi delle non conformità e della loro gestione

Costante Analisi delle segnalazioni di eventi avversi, di rischi potenziali della loro gestione

Costante Analisi dei Suggerimenti degli utenti e dei collaboratori e del loro stato di realizzazione

Annualmente, nel corso del Riesame della Direzione, si procede alla rivalutazione di tutta l'analisi del rischio clinico alla luce delle eventuali segnalazioni raccolte.

Sono a disposizione di tutti gli operatori i moduli prestampati per la raccolta delle segnalazioni di eventi avversi, near miss e non conformità  
Anche gli utenti hanno a disposizione i moduli di Suggerimento/Reclamo per le loro segnalazioni

# GESTIONE DELLA PRIVACY

## **1. INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati) 1. TITOLARI E/O CONTITOLARI DEL TRATTAMENTO Le società di seguito indicate trattano, a seconda delle specifiche finalità perseguite e indicate nella presente informativa i suoi dati personali autonomamente o congiuntamente ai sensi del Regolamento europeo 2016/679 (di seguito GDPR): - Poliambulatorio Caorlese S.r.l., con sede legale in San Donà di Piave (VE), via XIII Martiri, 161, cap 30027, C.F./P.IVA: 00607430279; - Poli-Med di Berra Sergio, con sede legale in Santo Stino di Livenza (VE), via Papa Giovanni XXIII, 14, cap 30029, C.F.: BRRSRG33P01A709E, P.IVA: 00444440275; - Poli-Medica S.R.L., con sede legale in Caorle (VE), via Strada Nuova, 24, cap 30021, C.F./P.IVA: 04234670273, di seguito, disgiuntamente il/i Titolare/i o congiuntamente i Contitolari. Le predette società agiscono in qualità di autonomi Titolari del trattamento dei dati per le finalità di cui al paragrafo 3. Le stesse inoltre possono agire in qualità di Contitolari relativamente al trattamento dei dati per le finalità di come specificato al paragrafo 4 avendo determinato congiuntamente le finalità e i mezzi del trattamento attraverso la conclusione di uno specifico accordo ai sensi dell'art. 26 del GDPR.

**2. RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (RPD)** La informiamo che Il Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) è l'Avv. Antonio Villovich, P.IVA 04195310273, con sede in Calle del Sale 9, Venezia, raggiungibile alla mail [avillovich@effevistudiolegale.it](mailto:avillovich@effevistudiolegale.it) oppure al numero 0421972723.

## **3. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E BASE GIURIDICA**

I dati personali da Lei forniti sono necessari per le seguenti specifiche finalità: a) Per lo svolgimento del servizio Medico- Diagnostico; b) Prenotazione e accettazione, gestione amministrativa, prenotazione anche telefonica degli appuntamenti e delle visite specialistiche, registrazione pazienti; c) Monitoraggio della spesa sanitaria (sistema TS); d) Adempimento degli obblighi in materia contabile e fiscale; e) Consentire a terzi di effettuare ricerca statistica ed epidemiologica per finalità di tutela dell'incolumità fisica e della salute di terzi e della collettività; f) gestire l'eventuale contenzioso; per tale finalità, la base giuridica del trattamento è costituita dalla necessità di accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria o ogniqualvolta le autorità giurisdizionali esercitino le loro funzioni; g) PermetterLe di accedere al servizio di consultazione online dei referti, messo a disposizione dal Poliambulatorio Caorlese S.r.l. per la stampa e l'archiviazione dei referti sul Suo pc o dispositivo mobile: si ricorda a tal proposito che Il referto on-line sarà disponibile per un tempo limitato, massimo 45 giorni. Tale finalità potrà essere perseguita solo previo Suo consenso.

**4. TRATTAMENTI SVOLTI IN REGIME DI CONTITOLARITÀ** I Contitolari, come identificati all'interno del paragrafo 1 della presente Informativa, hanno stipulato un

Accordo di Contitolarità a norma dell'articolo 26 del Regolamento. I Titolari del trattamento, mediante il suddetto accordo, intendono trattare congiuntamente i dati raccolti nell'esercizio delle loro attività per le finalità del punto a), b), d), f) e g) del paragrafo 3.

1.

## **5. NATURA E CATEGORIA DEI DATI PERSONALI TRATTATI**

Costituiscono oggetto di trattamento i seguenti dati personali, da Lei forniti, inerenti all'erogazione della prestazione richiesta: 1. Dati comuni (anagrafici, di contatto, ecc.), trattati per le finalità di cui ai punti a), b), c), d), e), f) e g). 2. Categorie particolari di dati, quali dati relativi alla salute, trattati per la finalità di cui al punto a), e) e g).

## **6. MANCATA COMUNICAZIONE DEI DATI PERSONALI E CONSEGUENZE DEL RIFIUTO**

Il conferimento dei Suoi dati personali, relativi alle finalità sopra indicate ha natura obbligatoria, in quanto indispensabile per l'erogazione della prestazione.

## **7. COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE DEI DATI**

I Suoi dati personali non saranno diffusi. Potranno essere trattati solo da contitolari, responsabili del trattamento o da dipendenti, collaboratori e consulenti che hanno ricevuto specifiche ed adeguate istruzioni ed apposite autorizzazioni. I dati personali comuni e, solo ove strettamente indispensabili, anche sensibili potranno essere da noi comunicati, nel rispetto della legge e/o della Sua volontà, a: - Sogei (PA Digitale), a fini di monitoraggio della spesa sanitaria attraverso il sistema TS; - ASL territorialmente competente; - Altri soggetti che hanno necessità di accedere ai dati per finalità ausiliare al rapporto che intercorre tra Lei e noi, nei limiti strettamente necessari per svolgere i compiti ausiliari o la fornitura di beni e servizi accessori (esempio: società di supporto informatico, medici specialisti esterni, laboratori di analisi in service); - Associazioni, fondazioni, casse mutua, enti previdenziali o assistenziali, società e/o imprese convenzionate; - Soggetti pubblici e privati, che possono accedere ai dati in forza di disposizioni di legge, di regolamento o di normativa comunitaria, nei limiti previsti da tali norme (esempio: Autorità di Pubblica Sicurezza, Autorità Giudiziaria, Autorità Sanitarie Regionali e Nazionali); - Consulenti (es. Studi legali e contabili), nei limiti necessari per svolgere il loro incarico, previo ottenimento di adeguate garanzie che impongano loro il dovere di riservatezza e sicurezza; - I referti, consegnati in busta chiusa potranno essere ritirati anche da persone diverse dall'interessato, dietro presentazione di delega scritta dello stesso. Per alcune tipologie di referti è disponibile il servizio di consultazione dei referti online. Quanto appena rapportato, ad eccezione dei referti riguardanti HIV o sieropositività.

## **8. TRASFERIMENTO DATI VERSO UN PAESE TERZO E/O UN'ORGANIZZAZIONE INTERNAZIONALE**

I Suoi dati personali non saranno oggetto di trasferimento presso Paesi Terzi non europei.

## **9. PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI**

I Suoi dati saranno conservati per il tempo necessario all'assolvimento di obblighi di legge, ovvero secondo quanto previsto in termini di conservazione per la documentazione sanitaria prodotta. La società potrà utilizzarli in occasione di un Suo eventuale successivo accesso (prestazione ambulatoriale) al fine di garantirLe e assicurarLe il servizio.

## **10. DIRITTI DEGLI INTERESSATI**

Lei ha il diritto (ai sensi degli artt. 15 - 22 del GDPR) di chiedere all'Azienda di accedere ai Suoi dati personali e di rettificarli se inesatti, di cancellarli o limitarne il trattamento se ne ricorrono i presupposti, nonché di ottenere la portabilità dei dati da Lei forniti solo se oggetto di un trattamento automatizzato basato sul Suo consenso o sul contratto. Lei ha altresì il diritto di revocare il consenso prestato per le

finalità di trattamento che lo richiedono, ferma restando la liceità del trattamento effettuato sino al momento della revoca. Le richieste per l'esercizio dei suindicati diritti vanno rivolte direttamente al RPD all'indirizzo e-mail [avilovich@effestudiolegale.it](mailto:avilovich@effestudiolegale.it) o al numero 0421972723