

CARTA DEI SERVIZI

POLIAMBULATORIO CAORLESE SRL

Strada Nuova, 24 - Caorle (VE)

Tel 0421.210091– 0421.212260

**DIREZIONE SANITARIA
DR. FRANCESCO IOPPOLI**

CONTATTI:

Tel. 0421/210091

www.poliambulatoriocaorlese.it

info@poliambulatoriocaorlese.it

SERVIZIO DI RADIOLOGIA TRADIZIONALE

**ECOGRAFIA
MAMMOGRAFIA
TOMOSINTESI MAMMARIA
ORTOPANTOMOGRAMMA E
TELECRANIOGRAFO
DENTALSCAN
TAC MULTISLICE
MOC
RMN
e
LABORATORIO ANALISI**

PUNTI DI PRELIEVO

Caorle

Strada Nuova, 24
Caorle (VE)
Tel 0421,210091– 0421,212260
info@poliambulatoriocaorlese.it

Santo Stino di Livenza

Presso Poli-Medica
Via Papa Giovanni XXIII
Tel. 0421/312532 – Tel /Fax 0421/312507
san.stino@poli-medica.it

Jesolo

Presso Poli-Medica
Via Ca' Silis
Tel.0421,952607 - Fax.0421,369695
info@poli-medica.it

Concordia Sagittaria

Presso Fisioterapia Epione
Via Paolo da Concordia, 39
Tel.0421/210091
info@poliambulatoriocaorlese.it

Pramaggiore

Presso Centro Sanigroup
Via Roma, 20
Tel. 0421/090363 - 351 7884521 (via messaggio Whatsapp)
info@sanigroup.it

San Donà di Piave

Via Bortolazzi, 2 (incrocio con via Eraclea)
Tel. 0421/210091
sandona@poliambulatoriocaorlese.it

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, sei punti prelievo e una struttura complessa di Radiologia Diagnostica: Radiologia tradizionale, Risonanza magnetica aperta, Risonanza articolare, TAC Multislice, Mammografia, Tomosintesi mammaria, Ecografia, Ortopantomografia e Telecraniografo, Dentalscan.

Presso la sede di San Stino di Livenza la struttura offre prestazioni di Laboratorio analisi e Risonanza Magnetica aperta (Total Body)

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

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, è situata in una struttura facilmente raggiungibile e dotata di ampio parcheggio.

La sede Punto di prelievo di Pramaggiore è situata nei locali del Centro Sanigroup, vicino ad un comodo parcheggio

La sede di san Donà di Piave occupa il piano terra di un edificio situato all'incrocio fra via Bortolazzi e via Eraclea, vicina a due comodi parcheggi, in Piazza Rizzo e in Via G.Mazzini.

ORARI SEDE DI CAORLE

Carta dei Servizi Rev.32 del 12/01/2026

Redatta con la collaborazione degli operatori della Struttura, degli utenti e delle Associazioni di Volontariato

Pag. 3

Dal lunedì al venerdì

PRELIEVI: 7,30 – 9,30

RITIRO REFERTI: 9.30-17.30

APPUNTAMENTI – SERVIZIO DI SEGRETERIA: 9.30-17.30

ORARI DELLE SEDI PUNTO DI PRELIEVO

Dal lunedì al venerdì

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

ORARIO PRELIEVI: 7,30-9,00

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

ORARIO PRELIEVI: 7,30-9,00

Concordia Sagittaria orario di apertura segreteria: 7.00 – 9.00

ORARIO PRELIEVI: 7.00 – 9.00

Pramaggiore orario di apertura segreteria: 9,00 – 18,00 (sabato 9,00 – 12,00)

ORARIO PRELIEVI: 7,00 – 9,00

San Donà di Piave orario di apertura segreteria: 9,00 – 12,30

ORARIO PRELIEVI: 7,30 – 9,30

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 IMPARZIALITA': verso tutti nell'erogazione dei servizi

CONTINUITA' quali/quantitativa dei servizi

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

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

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

TRASPARENZA nell'azione amministrativa e organizzativa

IL NOSTRO STAFF

<u>Direzione Sanitaria</u> Francesco Ioppoli		
<u>Direzione Diagnostica per Immagini</u> Leonardo Pacchiele		
<u>Direzione Laboratorio Analisi</u> Celio Lazzarini		
<u>Segreteria Amministrativa</u> Daniela Turcanu		
<u>Segreteria Accettazione e URP</u>		
Margherita Carli Cinzia Trevisan Chiara Palamin Ruggero Toffoletto Karen De Lazzari	Laura Muccignat Elena Gabatel Manuela Scarpi Marika Maso Anna Darpin	Alexandra Sangiorgi
<u>Tecnici Sanitari di Radiologia Medica</u> Vincenzo Sepa Maria Desiree Paoletta Paolo Dal Ben Federica Partata Giorgio Pieri		
<u>Specialisti Medici</u> Francesco Ioppoli Leonardo Pacchiele Ilaria Berra Alberto Zerbi Eva Renifilo Pezeshpour Ahamad Reza Zadro Giovanni		

Marino Cimitan		
<u>Biologi Laboratorio Analisi</u>		
Silvia Davanzo Federica Diotto		
<u>Infermieri Prelevatori</u>		
Decimo Perissinotto Rachele Battiston Anita Calderan Marisa Dei Vecchi Scheila Bravo Erika Zoccolan Elena Melotto Greta Molent Daniela Votta	Linda Gaetani Stenia Gobbo Verena Peressutti Milena Martini Loredana Pettenò Francesca Viglione Luca Chilò Gianni Biason Chiara Moretto	Luigi Lombardi
<u>Responsabile Privacy</u>		
Antonio Villovic		
<u>Responsabile Prevenzione e Protezione</u>		
Valentino Peretti		
<u>Responsabile per la Qualità (GGQ)</u>		
Silvia Davanzo Federica Diotto		

MODALITA' 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.

I tempi medi di risposta alla chiamata telefonica sono stati stimati in 3 minuti

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" o Check-up.

E' importante che l'utente comunichi già durante la prenotazione 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

Carta dei Servizi Rev.32 del 12/01/2026

Redatta con la collaborazione degli operatori della Struttura, degli utenti e delle Associazioni di Volontariato

Pag. 6

PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI: il pagamento viene effettuato prima dell'erogazione della prestazione. E' 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, TAC e MOC sono scaricabili anche online (comprese le immagini) e vengono di norma refertati nell'arco di 1-5 giorni. Ecografie e Radiologia Senologica vengono consegnati dopo circa 1 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 sedi, indipendentemente da dove ha effettuato il prelievo.

GLI UTENTI

La Struttura è costantemente impegnata a 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 dell'utente.

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

La Struttura si impegna costantemente per rendere l'attesa degli utenti confortevole. Sono a disposizione opuscoli informativi, distributore di bevande calde e un distributore gratuito di acqua.

Per gli utenti più piccoli sono messi a disposizione colori e album da disegno.

La struttura si impegna anche a garantire un elevato standard di igiene, la sala d'attesa e gli ambulatori vengono puliti quotidianamente mentre i servizi igienici sono sanificati due volte al giorno.

Il personale della segreteria è costantemente a disposizione dell'utente.

LE 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 Eredi 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 oppure al numero 0421972723.

3. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E BASE GIURIDICA

I dati personali da Lei forniscono 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 CONTITOLARITA' 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 o al numero 0421972723