



# CARTA DEI SERVIZI

Redatta in ottemperanza al DPCM 17 MAGGIO 1995  
"schema generale di riferimento per la Carta dei Servizi Pubblici Sanitari"  
Attuativo dell'art.2 della L.273/95



Direttore Sanitario:  
**dott. Giuseppe MIGLIORATI**

**SANITAS FRIULI S.R.L.**

Sede Operativa: Via Taboga 113/115, Gemona del Friuli

Sede legale: Via Vittorio Veneto 21, Gorizia

[Tel:0432/972318](tel:0432972318)

@: [segreteria@sanitasfriuli.it](mailto:segreteria@sanitasfriuli.it)

Sito web: <http://sanitasfriuligemona2012.jimdo.com>



## **IL PERSONALE SANITARIO**

Presso Sanitas Friuli s.r.l. operano:

**Medici specialisti** in oculistica, dermatologia e venereologia, ortopedia, fisiatria, ginecologia, cardiologia, urologia, anesthesiologia/rianimazione, pediatria, endocrinologia, diabetologia pediatrica, diabetologia, chirurgia vascolare, ecografie, medicina dello sport, allergologia, chirurgia generale, pneumologia, medicina interna, otorinolaringoiatria, psicologia e psicoterapia.

**Infermieri**

**Fisioterapisti**

## **ALTRE INFORMAZIONI**

I referti delle visite specialistiche e degli esami diagnostici vengono consegnati direttamente al paziente contestualmente alla prestazione.

I referti dei prelievi sono pronti dal pomeriggio (salvo che per taluni esami, per i quali vengono di volta in volta specificati i tempi tecnici necessari alla consegna del risultato).

La responsabilità clinica dell'attività compete al singolo medico che la effettua, mentre la responsabilità organizzativa è di pertinenza del Direttore Sanitario e della Direzione generale.

## **CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI**

Il personale di Sanitas Friuli s.r.l. si impegna a:

- dimostrare cortesia e disponibilità nei confronti del paziente, con particolare attenzione alle fasce più fragili della propria utenza (disabili, pazienti affetti da malattie croniche invalidanti o comunque in difficoltà);
- rendersi riconoscibile all'utente;
- tutelare la dignità e la riservatezza del paziente in ogni momento della sua permanenza nella struttura;
- rispettare i tempi del paziente e quindi attenersi agli orari fissati per le prestazioni mediante un'attenta programmazione del lavoro;
- promuovere il diritto alla partecipazione ed all'eventuale reclamo mediante somministrazione di questionari di rilevamento del grado di soddisfazione dell'utenza che costituiscono poi l'elemento in ingresso per il riesame annuale che parte dalla direzione;
- rispondere con professionalità e chiarezza (nel rispetto dei vari ruoli) alle domande poste dai pazienti.

Gli utenti che si rivolgono a Sanitas Friuli s.r.l. hanno diritto a:

- fruire delle prestazioni in ambienti puliti, sicuri, confortevoli;
- farsi accompagnare alle visite da una persona di propria fiducia.

Gli utenti che si avvalgono delle prestazioni di Sanitas Friuli s.r.l. sono tenuti a dimostrare rispetto e fattiva collaborazione nei confronti del personale e della struttura. Nella fattispecie:

- il divieto di fumo vige in ogni parte della struttura;
- occorre presentarsi con puntualità agli appuntamenti (non si garantisce l'erogazione delle prestazioni agli utenti non presenti in struttura all'orario fissato per l'appuntamento)



Si richiede educazione nei confronti degli operatori e degli altri pazienti e rispetto dei regolamenti interni, vanno osservate le prescrizioni (preparazione intervento) indicate, va fornita la documentazione per l'accesso alle visite specialistiche.

## **PARTE PRIMA**

### **PRESENTAZIONE-POLITICA DELLA QUALITA'-MISSION**

Sanitas Friuli s.r.l. è una struttura privata di media complessità, attiva come presidio ambulatoriale di oculistica accessibile sia in privato che -nell'ambito delle risorse assegnate dalla programmazione regionale- in accreditamento (senza differenza di costi, per l'utente, rispetto alle strutture pubbliche). Sanitas Friuli s.r.l. eroga **in forma esclusivamente privata** prestazioni dermatologiche, fisiatriche, ortopediche, ginecologiche, cardiologiche, urologiche, internistiche e di fisiokinesiterapia domiciliare.

La **mission** di Sanitas Friuli s.r.l. consiste nel porsi quale punto di riferimento per il paziente che necessita di diagnosi e terapia nei settori della oculistica, dermatologia e venereologia, ortopedia, fisioterapia, cardiologia, ginecologia, urologia, diabetologia, endocrinologia, medicina internistica e fisiokinesiterapia .

**Obiettivi generali specifici** sono costituiti in tale ambito dal potenziamento dell'offerta (dal punto di vista qualitativo e dei volumi) e da una sempre maggior integrazione nella rete del Servizio Sanitario, per l'oculistica.

**Campi prioritari d'azione e attività pianificate per conseguire gli obiettivi generali (strategie aziendali complessive)** vengono individuati in:

-informazione e coinvolgimento degli operatori nello svolgimento delle attività previste a garanzia della qualità del servizio, sulla base degli standard fissati dalla normativa regionale in tema di autorizzazione sanitaria e di accreditamento istituzionale dagli specialisti del settore;

-piano di controllo e rinnovo delle risorse tecnologiche.

I principi cui Sanitas Friuli s.r.l. si ispira nella propria attività sono quelli di **eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia nell'utilizzo delle risorse umane, tecnologiche e strutturali.**

La politica della qualità definita da Sanitas Friuli s.r.l. trova quale suo punto fondante l'attenzione personalizzata alle esigenze del paziente ed il suo coinvolgimento nel piano di cure individualizzato, in modo che le terapie possano conseguire il miglior risultato possibile, stante la specifica mission aziendale.

**Trasparenza:** Sanitas Friuli srl è assicurata con la compagnia AmTrust. Negli ultimi 5 anni non vi sono stati sinistri che hanno dato corso a risarcimenti da parte delle assicurazioni.

**Revisione Gemona del Friuli, Gennaio 2023**

Antonella Apa  
Legale Rappresentante



## **PARTE SECONDA**

### **INFORMAZIONI GENERALI E PRESENTAZIONE DELLE ATTIVITA' EROGATE**

Sanitas Friuli s.r.l. opera con un presidio localizzato a Gemona del Friuli (in via Taboga 113/115).

### **BRANCHE SPECIALISTICHE**

OCULISTICA  
MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA  
DERMATOLOGIA  
CARDIOLOGIA  
ENDOCRINOLOGIA E DIABETOLOGIA  
PNEUMOLOGIA (solo in forma privata)  
GINECOLOGIA (solo in forma privata)  
UROLOGIA (solo in forma privata)  
CHIRURGIA GENERALE ( solo privata )  
CHIRURGIA PROCTOLOGICA ( solo privata )  
ORTOPEDIA ( solo privata )  
ANDROLOGIA ( solo privata )  
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI "LIMITATAMENTE A ECOGRAFIE" ( solo privata )  
MEDICINA DELLO SPORT ( solo privata )  
CHIRURGIA VASCOLARE ( solo privata )  
OTORINOLARINGOIATRIA ( solo privata )  
ALLERGOLOGIA ( solo privata )  
DIETOLOGIA ( solo privata )  
MEDICINA INTERNA ( solo privata )  
PSICOLOGIA E PSICOTERAPIA ( solo privata )  
PEDIATRIA ( solo privata )  
ORTOTTICA ( solo privata )

PRESTAZIONI EROGATE DIVISE PER BRANCA	
CON SSN	PRIVATO
Oculistica: <ul style="list-style-type: none"><li>- Esame complessivo dell'occhio</li><li>- Visita oculistica di controllo</li><li>- Esame del fundus oculi</li><li>- Interventi sul cristallino con e/o senza vitrectomia</li><li>- Intervento sulle strutture oculari</li><li>- Capsulotomie laser YAG</li><li>- Iridotomia laser YAG</li></ul>	Oculistica: <ul style="list-style-type: none"><li>- Visita oculistica</li><li>- Visita oculistica di controllo</li><li>- Biometria</li><li>- Microscopia speculare</li><li>- OCT (Tomografia coerenza ottica)</li><li>- Angiografia OCT</li><li>- Fotografia del fondo oculare</li><li>- Intervento di facoemulsificazione della cataratta</li><li>- Asportazione di Calazio</li><li>- Pterigio</li><li>- Iniezioni intravitreali</li><li>- Blefaroplastica superiore</li><li>- Correzione di Entropion, Ectropion</li><li>- Capsulotomie Laser YAG</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Iridotomie Laser YAG</li> <li>- Intervento sulla palpebra a scopo non estetico</li> <li>- Intervento sull'apparato lacrimale</li> <li>- Intervento sulla congiuntiva</li> <li>- Intervento sulla cornea</li> <li>- Intervento sull'iride</li> <li>- Intervento sul corpo ciliare</li> <li>- Intervento sulla sclera</li> <li>- Intervento sulla camera anteriore</li> <li>- Intervento sull'orbita</li> <li>- Intervento sul globo oculare</li> </ul>
<p>Cardiologia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prima visita Cardiologica incluso ECG</li> <li>- Visita Cardiologica di controllo</li> <li>- Elettrocardiogramma dinamico (HOLTER)</li> <li>- Elettrocardiogramma</li> <li>- Prima Visita di riabilitazione Cardiologica</li> <li>- Ecocardiogramma</li> </ul>	<p>Cardiologia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visita cardiologica</li> <li>- Visita cardiologica di controllo</li> <li>- Elettrocardiogramma</li> <li>- Ecocardiogramma</li> <li>- Elettrocardiogramma dinamico (HOLTER)</li> <li>- Test da Sforzo al Cicloergometro</li> </ul>
<p>Dermatologia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prima Visita Dermatologica</li> <li>- Visita Dermatologica di controllo</li> <li>- Osservazione delle lesioni pigmentarie e NON con videodermatoscopio</li> </ul>	<p>Dermatologia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visita dermatologica</li> <li>- Visita dermatologica di controllo</li> <li>- Osservazione delle lesioni pigmentarie e NON con videodermatoscopio</li> <li>- Trattamento peeling chimico</li> <li>- Trattamenti laser dermatologici e chirurgici</li> <li>- Interventi di chirurgia dermatologica</li> </ul>
<p>Endocrinologia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prima visita Endocrinologica/diabetologica</li> <li>- Visita Endocrinologica/Diabetologica di controllo</li> </ul>	<p>Endocrinologia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visita endocrinologica/diabetologica in età adulta e pediatrica</li> <li>- Visita endocrinologica/diabetologica in età adulta e pediatrica di controllo</li> </ul>
<p>Medicina Fisica e Riabilitazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visita Fisiatrica</li> <li>- Visita Fisiatrica di controllo</li> <li>- Rieducazione e riabilitazione neuromotoria (singola e/o in gruppo),</li> <li>- Elettroterapie (Diadinamiche, TENS, ...)</li> <li>- Ultrasuonoterapia</li> </ul>	<p>Medicina Fisica e Riabilitazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visite specialistiche</li> <li>- Rieducazione e riabilitazione neuromotoria (singola e/o in gruppo),</li> <li>- Elettroterapie (Diadinamiche, TENS, ...)</li> <li>- Ultrasuonoterapia</li> <li>- Manipolazioni vertebrali</li> <li>- Infiltrazioni</li> <li>- TECAR</li> <li>- Iniezioni di farmaci in vari settori</li> <li>- Terapia manuale</li> </ul>
	<p>Ortopedia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visita ortopedica</li> <li>- Visita ortopedica di controllo</li> <li>- infiltrazioni</li> </ul>



	<p>Urologia e Andrologia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visita urologica e Andrologica</li> <li>- Visita urologica e andrologica di controllo</li> </ul>
	<p>Diagnostica per Immagini:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ecografie</li> </ul>
	<p>Medicina dello Sport:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visite sportive per idoneità sportiva Agonistica e NON Agonistica</li> </ul>
	<p>Otorinolaringoiatria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visita Otorinolaringoiatrica</li> <li>- Visita Otorinolaringoiatrica di controllo</li> <li>- Lavaggi auricolari</li> <li>- Esame audiometrico</li> <li>- Esame impedenzometrico</li> </ul>
	<p>Pneumologia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visite Pneumologica</li> <li>- Visita Pneumologica di controllo</li> <li>- Spirometria</li> </ul>
	<p>Medicina Interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visita di medicina interna</li> <li>- Visita di controllo di medicina interna</li> </ul>
<p>Chirurgia Vascolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visita di Chirurgia Vascolare</li> <li>- Visita di Chirurgia Vascolare di controllo</li> <li>- Interventi di chirurgia ambulatoriale</li> <li>- Ecocolordoppler arterioso, venoso e tronchi sovraortici (TSA)</li> </ul>	
<p>Psicologia e psicoterapia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consulenza individuale e di coppia</li> </ul>	
<p>Dietologia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visita dietologica</li> <li>- Visita dietologica di controllo</li> </ul>	
<p>Ortottica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valutazione ortottica</li> <li>- Sedute di terapia ortottica</li> <li>- Studio del campo visivo</li> </ul>	
<p>Pediatria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visita Pediatrica</li> <li>- Visita Pediatrica di controllo</li> </ul>	
<p>Punto Prelievi</p>	



## **PRENOTAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

Per accedere alle prestazioni, occorre prima fissare un appuntamento presso la segreteria (aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00) secondo questi criteri:

- le visite specialistiche possono essere prenotate di persona ma anche telefonicamente al seguente numero: 0432-972318.
- le terapie fisiche sono prenotate di persona

### Informazioni rilasciate all'atto della prenotazione

All'atto della prenotazione il paziente riceve informazioni in merito:

- tempi e modalità per l'accesso
- costi da sostenere e tempistiche entro le quali effettuare il pagamento
- modalità di pagamento (in particolare, le casse sono dotate di POS)
- eventuali ulteriori dettagli riferiti alla specifica prestazione (ad esempio, documentazione da portare, preparazione per l'intervento chirurgico, esami).

## **RINUNCIA A PRENOTAZIONI PRENOTATE**

La rinuncia a prestazioni deve comunque consentire, ove possibile, l'accesso alle stesse prestazioni da parte di altri pazienti, in una logica di servizio e di corretta gestione delle risorse. Pertanto:

- qualora si intenda rinunciare ad una visita già prenotata, occorre informarne la segreteria con almeno un giorno di anticipo; in caso contrario, non ci si potrà più avvalere della prenotazione telefonica ed ogni successiva prestazione dovrà essere prenotata di persona ed immediatamente sottoposta ad accettazione ed eventuale pagamento, ove dovuto;
- se si intende rinunciare a interventi o terapie occorre comunicarlo con almeno due giorni di anticipo rispetto alla data prefissata.

## **ACCETTAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

Prima di accedere alla prestazione prenotata, il paziente effettua l'accettazione, che consiste nella registrazione da parte del personale della segreteria dei dati anagrafici del paziente con relativa indicazione della prestazione da erogarsi, e nella individuazione dell'impegnativa utilizzata nel caso di accesso con il Servizio Sanitario. Per ogni tipo di accettazione, è necessario che l'utente esibisca la propria tessera sanitaria o un documento di identità. L'importo eventualmente dovuto va corrisposto al momento dell'accettazione, e contestualmente viene emessa la corrispondente fattura. All'atto della accettazione l'utente autorizza la struttura – mediante firma del modulo dedicato - al trattamento, in ottemperanza a quanto disposto dal Reg.UE 679/2016 e D.lgs 196/2003, dei dati personali e sensibili strettamente necessari alla gestione delle attività sanitarie ed amministrative correlate alla prestazione prenotata. Non possono essere erogate prestazioni agli utenti che non autorizzano al trattamento dei propri dati. Il titolare del trattamento è Sanitas Friuli Srl con sede in via Taboga 113/115, Gemona del Friuli. Il DPO nominato è l'Avv. Paolo Visintin con email di riferimento: dpo@salusfvg.it L'utente ha diritto ad accedere ai propri dati come previsto dal reg.UE 679/2016 e alla cancellazione degli stessi ove richiesto. Le richieste potranno essere inviate, corredate con copia del documento d'identità, a SanitasFriuli srl, Via Taboga 113/115, Gemona del Friuli. I dati



sono conservati presso la SanitasFriuli srl nei modi e nei tempi previsti ex Reg.Ue 679/2016 e ex lege.

## **TEMPI DI ATTESA**

Nei mesi di gennaio e luglio di ogni anno, la Direzione aggiorna i pannelli espositivi esposti presso la segreteria, e recanti i tempi massimi di attesa per l'accesso alle prestazioni, sia per le visite e terapie erogate con il servizio sanitario, sia per quelle fornite in libera professione. Tali informazioni vengono comunque fornite di prassi al momento della prenotazione.

## **PARTE TERZA**

### **MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA-RECLAMI**

Eventuali reclami per disservizi e/o non conformità rispetto ai contenuti della presente Carta dei Servizi vanno presentati in segreteria mediante segnalazione sul modulo per la soddisfazione dell'utenza (ci si può anche avvalere dell'apposita cassetina collocata presso l'accettazione) lettera, mail o sito web. L'ufficio Relazioni con il Pubblico si impegna a fornire risposta scritta ai reclami entro 15 giorni lavorativi dalla data in cui essi pervengono. Ove possibile, peraltro, si darà luogo ad immediate azioni correttive per eliminare le cause di disagio e/o disservizio.

## **PARTE QUARTA**

### **STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI PER IL TRIENNIO 2018-2020**

La Direzione della Sanitas Friuli s.r.l. adotta, quali standard minimi di qualità, i requisiti strutturali, tecnologici e organizzativi definiti dalla Regione Friuli Venezia Giulia nella normativa di riferimento per l'autorizzazione sanitaria e l'accreditamento istituzionale.

Con cadenza perlomeno annuale la Direzione effettua una valutazione interna per verificare eventuali situazioni per le quali in relazione agli standard di cui sopra e con l'obiettivo di migliorare costantemente la qualità del servizio offerto sia opportuno effettuare sostituzioni e/o integrazioni del parco apparecchiature, iniziative formative, rafforzamento delle risorse umane dedicate.

Impegno specifico per il triennio è quello di rinnovare l'accreditamento e successivamente mantenerne il sistema di gestione, rispetto ai requisiti che la Regione ha fissato con DGR 1436/2011.