



Carta dei Servizi



Carta dei Servizi



Indice

04	Staff struttura Domus Medica
10	Prestazioni autorizzate in regime di convenzione con l'Azienda per i Servizi Sanitari
12	Prestazioni autorizzate in libera professione
16	Accesso alle prestazioni
20	Impegni dell'azienda
22	Ubicazione

Staff struttura Domus Medica

Direttore Sanitario

Dott. Silvano Panardo

Vice Direttore Sanitario

Dott.ssa Carla Volpe

MEDICINA DELLO SPORT**Medici:**

Dott. Silvano Panardo
Dott. Luca Mascitelli
Dott.ssa Luisa D'Aliesi
Dott. Paolo Venturini
Dott. Guy Zur

CARDIOLOGIA**Medici:**

Prof. Dott. Paolo Maria Fioretti
Dott. Luca Mascitelli
Dott. Silvano Panardo
Dott. Paolo Venturini

**CHIRURGIA PLASTICA ED
ESTETICA Medici:**

Dott. Franco Longato

DERMATOLOGIA**Medici:**

Dott. Dario Cardelli
Dott. Stefano Lautieri

DIETISTICA

Dott.ssa Claudia Mandaliti

DIAGNOSTICA

Dott. Guy Zur

ECODIAGNOSTICA**Medici:**

Dott.ssa Simonetta Sticchi

ENDOCRINOLOGIA**Medici:**

Dott. Claudio Taboga

FISIATRIA**Medici:**

Dott. Arturo Tamburino
Dott. Elia Accorsi

PERSONALE DI FISIOTERAPIA

Dott. Edoardo Naccari
Dott.ssa Elisa Quaglia
TdR Stefano Bettin

NEUROLOGIA**Medici:**

Dott. Bruno Lucci

ORTOPEDIA**Medici:**

Dott. Arturo Tamburino
Dott. Elia Accorsi

OTORINOLARINGOIATRIA**Medici:**

Prof. Dott. Salvatore Iurato
Dott. Marco Mattotti
Dott.ssa Laura Murru
Dott.ssa Annalisa Csillaghy

PSICOLOGIA

Dott. Manuele Del Gobbo
Dott.ssa Federica Visintini
Dott.ssa Sara Manieri

IMMUNOLOGIA E MEDICINA**INTERNA Medici:**

Dott.ssa Carla Volpe

Personale Infermieristico

I.P. Monica Mazzega
I.P. Nicola Paties Montagner

Accettazione

Raffaella Lorenzetto
Giulia Pontello

**Responsabile
Qualità**

Gabriella Zontone

PRESENTAZIONE

Struttura Sanitaria Privata - Accreditata per la Medicina dello Sport di I° e II° livello e convenzionata con l'Azienda per i Servizi Sanitari - **Domus Medica** nasce con l'obiettivo di mantenere in linea con i tempi, valorizzando le professionalità, dando più servizi, curando la qualità che significa avere più spazi, più persone, più assistenza, più professionisti, interdisciplinarietà con standard alti, improntati al benessere dell'individuo ed alla sua valorizzazione. Questo è il principio ispiratore di **Domus Medica**.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali su cui si basa l'attività di **DOMUS MEDICA** racchiudono nella realtà concetti di:

UGUAGLIANZA: nessuna discriminazione nell'erogazione dei servizi sanitari che sono sempre prestati in forma omogenea, a prescindere dal sesso, razza, lingua, religione, opinione politica o condizione economica sia dal punto di vista morale che nell'erogazione dei servizi sanitari.

IMPARZIALITÀ: l'erogazione di prestazioni e di servizi improntata nei confronti dell'utenza ai criteri di obiettività, di giustizia e di imparzialità.

RISPETTO: l'utente viene assistito e trattato con la massima cortesia, sensibilità e attenzione, nel rispetto della sua persona e della sua dignità.

CONTINUITÀ: gli orari in cui è garantito il servizio erogato sono prestabiliti e messi a conoscenza degli utenti; sono adottate misure volte a garantire la continuità ai servizi per l'utente attraverso un'oculata gestione delle risorse; qualora si renda necessario, per imprescindibili motivi, sospendere temporaneamente alcuni servizi, verranno adottate misure idonee per ridurre al minimo ogni eventuale disagio.

PARTECIPAZIONE: garanzia di forme di partecipazione dell'utente in merito all'attività svolta attraverso accordi con istituzioni (Cittadinanza Attiva) e possibilità di presentare reclami, istanze, osservazioni o proposte di miglioramento.

EFFICIENZA ed **EFFICACIA:** le prestazioni sono assicurate mediante un uso ottimale delle risorse disponibili, secondo i più aggiornati standard di qualità delle Federazioni Sportive Nazionali e del CONI, adottando tutte le misure idonee a soddisfare tempestivamente i bisogni dell'utente.

ASCOLTO e **DISPONIBILITÀ:** la struttura attua politiche e procedure per garantire agli utenti tutte le informazioni necessarie a comprendere lo stato di salute attuale (nei limiti delle competenze e delle professionalità operanti nella struttura stessa), attraverso un colloquio diretto con i medici specialisti.

La presente Carta dei Servizi è soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni.

POLITICA E STANDARD DI QUALITÀ

La politica per la qualità e la mission di **DOMUS MEDICA** sono finalizzate al soddisfacimento delle necessità degli Utenti.

Tale obiettivo viene perseguito attraverso l'adozione di sistemi, strategie, procedure e comportamenti volti a garantire la massima qualità del servizio offerto. Ciò prevede in particolare il controllo e il miglioramento continuo tanto del sistema di gestione delle attività, quanto della qualità delle prestazioni, attraverso:

- la conformità ai requisiti di qualità di erogazione delle prestazioni indicati dalle Federazioni Sportive e dal CONI;
- il miglioramento della qualità delle prestazioni attraverso il costante aggiornamento professionale del personale e il costante adeguamento di macchinari e strumentazione, materiali e metodi agli sviluppi tecnici e scientifici delle discipline trattate;
- il monitoraggio e l'analisi di opportuni indicatori per la valutazione della qualità del proprio servizio e delle prestazioni erogate come ad esempio: customer satisfaction, tempi di attesa, ecc.;
- i controlli di qualità e di buon funzionamento delle apparecchiature utilizzate.

Responsabile Medico: Dott. Silvano Panardo

Specialisti Medici: Dott. Luca Mascitelli, Dott.ssa Luisa D'Aliesi, Dott. Paolo Venturini, Dott. Guy Zur.

Personale Infermieristico: I.P. Monica Mazzega, Dott. Nicola Paties Montagner.

Descrizione dell'attività

Il servizio si occupa dello sport e delle sue patologie, ha il compito principale di valutare la condizione fisica degli atleti che necessitano del rilascio dell'idoneità fisica all'attività agonistica e non agonistica, consiste in:

- Visita specialistica del medico sportivo;
- Valutazioni funzionali (spirometrie, esame urine, elettrocardiografia pre e post sforzo);
- Massimo consumo ossigeno;
- Soglia anaerobica;
- Test di forza muscolare;
- Programmi di allenamento;
- Protocolli adottati: protocollo COCIS e Linee Guida Nazionali e Regionali;
- Accertamenti cardiologici integrativi.

CONVENZIONE AZIENDA SERVIZI SANITARI

Gli atleti minorenni facenti parte di Società Sportive Nazionali o Enti di Promozione Sportiva riconosciuti dal CONI, possono accedere alle prestazioni convenzionate per il rilascio del certificato per l'idoneità sportiva agonistica. È necessaria per la prenotazione la richiesta redatta dalla Società Sportiva di appartenenza. La disponibilità dei posti è condizionata all'entità del budget assegnato alla struttura.

Orario di attività

Le prestazioni vengono erogate dal **lunedì** al **venerdì** dalle **15:00** alle **19:00**

(mattine e sabato su appuntamento)

Orario di prenotazione

Dal **lunedì** al **venerdì** dalle **09:00** alle **19:00**

Tempi di attesa

Esistono due tipologie di tempi di attesa: quello per utente singolo e quello per le Associazioni Sportive. La direzione è impegnata a conseguire gli obiettivi di qualità indicati nel documento "Tempi di attesa - obiettivi" allegato alla Carta dei Servizi. Il giorno dell'appuntamento è consigliabile presentarsi allo sportello di accettazione della struttura con congruo anticipo (almeno 15 minuti) per la registrazione della prestazione.

Documenti da presentare

Modulo di richiesta visita che può essere compilato e scaricato direttamente dal nostro sito www.domusmedicafvg.it o ritirato all'atto della prenotazione diretta in struttura, urine raccolte la mattina a digiuno, documento d'identità, tessera sanitaria e tesserino vaccinazione antitetanica, eventuali precedenti diagnostici in possesso; i minorenni dovranno essere accompagnati dai genitori o da tutore legalmente nominato, con la modulistica firmata dai genitori o dal tutore legalmente nominato e con relativi documenti d'identità.

Modalità di ritiro del referto

Qualora non necessiti di ulteriori accertamenti, viene rilasciato in 7 giorni lavorativi; le modalità possono essere diverse a seconda della "tipologia" di utente e del periodo dell'anno.

Utente affiliato ad una Associazione Sportiva: accordi diretti tra la società Sportiva e **Domus Medica**, (ritiro a mano dalla persona autorizzata dalla Società Sportiva o spedizione postale).

Utente non affiliato ad una Associazione Sportiva: ritiro diretto presso **Domus Medica** o, su richiesta, può essere direttamente spedito, a proprie spese, al suo domicilio. In tutti e due i casi il referto viene consegnato in apposito porta documenti.

Prestazioni autorizzate
in regime di convenzione
con l'Azienda
per i Servizi Sanitari

Prestazioni autorizzate in libera professione

01. CARDIOLOGIA

Medici Specialisti: Prof. Dott. Paolo Maria Fioretti, Dott. Luca Mascitelli, Dott. Silvano Panardo, Dott. Paolo Venturini.

Descrizione dell'attività

Valutazioni cardiologiche - Ecocardiocolordoppler - Test da sforzo massimale - Test Cardiopolmonare da Sforzo. Protocolli adottati: protocollo di Bruce sulle prove da sforzo massimali.

Modalità di ritiro del referto

Il referto medico viene consegnato al paziente, in busta chiusa, al termine della visita.

02. CHIRURGIA PLASTICA ED ESTETICA

Medici Specialisti: Dott. Franco Longato

Descrizione dell'attività

Visite cliniche per correzione inestetismi e miglioramenti estetici.

Modalità di ritiro del referto

Il referto medico viene consegnato al paziente, in busta chiusa, al termine della visita

03. DERMATOLOGIA

Medici Specialisti: Dott. Dario Cardelli, Dott. Stefano Lautieri

Descrizione dell'attività

Patologie della pelle. Screening dermatologici. Mappatura nevi.

Modalità di ritiro del referto

Il referto medico viene consegnato al paziente, in busta chiusa, al termine della visita.

04. DIETISTICA

Medici Specialisti: Dott.ssa Claudia Mandaliti

Descrizione dell'attività

Dimagrimento, disturbi alimentari e ricerca della forma fisica.

Modalità di ritiro del referto

Il referto medico viene consegnato al paziente, in busta chiusa, al termine della visita.
Per diete particolari viene inviato successivamente all'utente via email o posta normale.

05. DIAGNOSTICA

Medici Specialisti: Dott. Guy Zur

Descrizione dell'attività

Valutazione emodinamica dell'ipertensione arteriosa
Prevenzione, danno d'organo, terapia

Modalità di ritiro del referto

Il referto medico viene consegnato al paziente, in busta chiusa, al termine della visita.

06. ENDOCRINOLOGIA

Medici Specialisti: Dott. Claudio Taboga

Descrizione dell'attività

Malattie dell'ipofisi, della tiroide, e paratiroidi, dei surreni, degli organi sessuali, malattie metaboliche: diabete mellito (tipo 1 e tipo 2), dislipidemie, obesità e programmi di dimagrimento, disturbi del comportamento alimentare.

Modalità di ritiro del referto

Il referto medico viene consegnato al paziente, in busta chiusa, al termine della visita.

07. ECODIAGNOSTICA

Medici Specialisti: Dott.ssa Simonetta Sticchi

Descrizione dell'attività

Ecodiagnostica addominale, muscolotendinea, tendinea, articolare, parti molli, collo.

Modalità di ritiro del referto

Il referto medico viene consegnato al paziente, in busta chiusa, al termine della visita.

08. FISIATRIA

Medici Specialisti: Dott. Arturo Tamburino, Dott. Elia Accorsi.

Personale di Fisioterapia: Tdr Stefano Bettin, Dott. Edoardo Naccari, Dott.ssa Elisa Quaglia.

Descrizione dell'attività

Diagnosi e valutazione riabilitative dell'apparato neuromuscolare, locomotore, manipolazioni vertebrali, articolari e periferiche, infiltrazioni articolari e periarticolari. Fisioterapia riabilitativa e sportiva.

Modalità di ritiro del referto

Il referto medico viene consegnato al paziente, in busta chiusa, al termine della visita.

09. GINECOLOGIA

Medici Specialisti: Dott.ssa Alessia Maurigh

Descrizione dell'attività

Lo studio ginecologico della Domus Medica è specializzato nella prevenzione, diagnosi e cura delle affezioni a carico dell'apparato genitale femminile.

Modalità di ritiro del referto

Il referto medico viene consegnato in busta chiusa al termine della visita.

10. IMMUNOLOGIA E MEDICINA INTERNA

Medici Specialisti: Dott.ssa Carla Volpe

Descrizione dell'attività

Patologie autoimmuni e degenerative di carattere artrosico e artrite.

Modalità di ritiro del referto

Il referto medico viene consegnato al paziente, in busta chiusa, al termine della visita.

11. NEUROLOGIA

Medici Specialisti: Dott. Bruno Lucci

Descrizione dell'attività

Disturbi neurologici e psichiatrici.

Modalità di ritiro del referto

Il referto medico viene consegnato al paziente, in busta chiusa, al termine della visita.

12. ORTOPEDIA

Medici Specialisti: Dott. Arturo Tamburino, Dott. Elia Accorsi.

Personale di Fisioterapia: Tdr Stefano Bettin, Dott. Edoardo Naccari, Dott.ssa Elisa Quaglia.

Descrizione dell'attività

Ortopedia di piede, ginocchio, spalla. Recupero post intervento e recupero funzionale.

Modalità di ritiro del referto

Il referto medico viene consegnato al paziente, in busta chiusa, al termine della visita.

13. OTORINOLARINGOIATRIA

Medici Specialisti: Prof. Dott. Salvatore Iurato, Dott. Marco Mattotti, Dott.ssa Laura Murru, Dott.ssa Annalisa Csillaghy.

Descrizione dell'attività

Patologie e disturbi naso, orecchie e gola. Audiometria in cabina silente, visita in fibroendoscopia, chirurgia della sordità e della vertigine.

Modalità di ritiro del referto

Il referto medico viene consegnato al paziente, in busta chiusa, al termine della visita.

14. PSICOLOGIA

Medici Specialisti: Dott. Manuele Del Gobbo, Dott.ssa Federica Visintini, Dott.ssa Sara Manieri

Descrizione dell'attività

Formazione sulle tecniche di allenamento mentale, in modalità collettive ed individuali.

Modalità di ritiro del referto

Il referto medico viene consegnato al paziente, in busta chiusa, al termine della visita.

Accesso alle prestazioni

L'appuntamento può essere preso sia telefonicamente allo **0432 689126** o inviando una mail a: **info@domusmedicafvg.it**, o attraverso accesso diretto alla struttura.

Il giorno dell'appuntamento è consigliabile presentarsi allo sportello di accettazione della struttura con congruo anticipo (almeno 15 minuti) per la registrazione della prestazione, portando con sé eventuali precedenti diagnostici in possesso e documenti d'identità.

ORARI DI APERTURA

DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ	09:00 – 19:00
SABATO	SU APPUNTAMENTO

ORARI DI PRENOTAZIONI

DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ	09:00 – 19:00
-----------------------	---------------

ORARI DELLE PRESTAZIONI

MEDICINA DELLO SPORT	DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ (MATTINA E SABATO SU APPUNTAMENTO)	15:00 - 19:00
POLIAMBULATORI	DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ	09:00 – 19:00

TEMPI DI ATTESA PER OTTENERE LE PRESTAZIONI

I tempi di attesa per ottenere le prestazioni e la documentazione sanitaria sono esposti nell'atrio di ingresso della struttura su apposita cartellonistica, sono altresì presenti nel sito della struttura www.domusmedicafvg.it, e possono essere ottenuti anche all'atto della prenotazione telefonica.

I tempi vengono aggiornati qualora vi fossero variazioni degli stessi.

La Direzione è impegnata a conseguire gli obiettivi di qualità indicati nel documento "Tempi di attesa" allegato alla presente Carta dei Servizi.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento del corrispettivo delle prestazioni eseguite viene corrisposto presso gli sportelli di accettazione negli orari di apertura della struttura e può avvenire in contanti, (entro i limiti di Legge n. 201/2011) - con Bancomat o Carta di Credito, assegni bancari o postali, per le Società Sportive anche con bonifico bancario.

Orari di apertura cassa: dal lunedì al venerdì: 09.00 - 19.00

Le tariffe dei Poliambulatori sono applicate in regime di libera professione.

INFORMAZIONI, OSSERVAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'intero personale in servizio presso la struttura è sempre disponibile a soddisfare eventuali richieste di informazioni, chiarimenti e approfondimenti.

Domus Medica ritiene inoltre fondamentale valutare criticamente le informazioni relative al grado di soddisfazione degli utenti nei confronti del servizio offerto, in quanto esse consentono di ottenere un'indicazione importante sull'andamento dell'intero sistema di gestione delle attività, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità. A tal fine la Direzione ha predisposto il modulo "Valutazione del gradimento dei pazienti", disponibile presso l'accettazione, che Vi invitiamo cortesemente a compilare per segnalarci eventuali osservazioni e suggerimenti.

I reclami possono essere presentati per iscritto utilizzando l'apposito modulo "Reclami dei pazienti" o anche verbalmente richiedendo un colloquio con la Direzione Sanitaria della Struttura.

Quale forma di tutela e partecipazione dell'utenza alle attività di valutazione e miglioramento della qualità, **Domus Medica** ha avviato un percorso di collaborazione, in termini di audit civico, con Cittadinanzattiva - sezione di Udine.

BARRIERE LINGUISTICHE E CULTURALI

Come enunciato nella presente Carta dei Servizi, Domus Medica si impegna a erogare il proprio servizio in forma omogenea, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinione politica o condizione economica (principio di **uguaglianza**).

L'accesso degli utenti di lingua straniera che si rivolgono a **Domus Medica** viene agevolato dal personale in servizio presso la struttura che parla inglese e friulano.

Gli utenti che dovessero manifestare particolari esigenze dettate da diversità culturali, di razza, di religione o altro, vengono trattati con le dovute attenzioni ai fini di soddisfare i loro bisogni, sempre nei limiti del rispetto delle normative vigenti.

PAZIENTI DISABILI, BAMBINI, PAZIENTI IN SITUAZIONI DI FRAGILITÀ, PRESTAZIONI "URGENTI"

I principi fondamentali di Domus Medica trovano applicazione pratica anche nella definizione di idonee procedure per la gestione di pazienti disabili, di bambini/minorenni e di pazienti in situazione di fragilità temporanea.

L'intero personale presta la massima attenzione e usa la massima sensibilità nei rapporti personali verso le categorie protette.

L'organizzazione e la gestione degli appuntamenti garantisce una corsia preferenziale per le stesse categorie, adottando tutti gli accorgimenti possibili per ridurre i tempi di attesa e, assieme a essi, il possibile disagio per i pazienti.

Per le visite di idoneità sportiva per disabili vige una convenzione con l'A.A.S. n. 4 "Friuli Centrale", i test vengono eseguiti all'IMFR Gervasutta di Udine.

Impegni dell'azienda

RISPETTARE I TEMPI DI ATTESA

**TRASFORMARE LE SEGNALAZIONI PRESENTATE DAGLI UTENTI
IN AZIONI DI MIGLIORAMENTO NELLA PRATICA ORDINARIA**

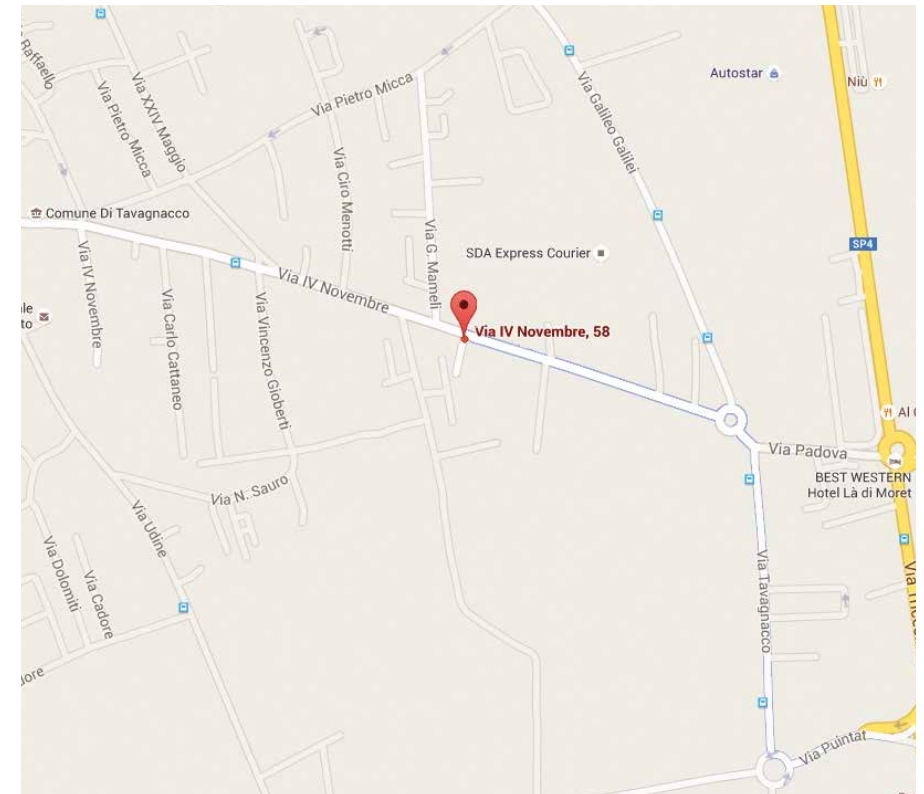
**TENERE UN COMPORTAMENTO IMPRONTATO AL RISPETTO
RECIPROCO SENZA DISCRIMINAZIONI**

MANTENERE L'ORARIO CONTINUATO

**RENDERE CONTO DELLA PROPRIA ATTIVITÀ AGLI UTENTI
ATTRAVERSO DIVERSIFICATE FORME DI COMUNICAZIONE,
WEB, MEDIA E PUBBLICI CONVEGNI**

**MANTENERE LA QUALITÀ ATTRAVERSO LA FORMAZIONE
E L'AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE DIPENDENTE,
INFERMIERISTICO E MEDICO.**

La Domus Medica si trova a Feletto Umberto (Tavagnacco) in via IV Novembre, 58.



SI RAGGIUNGE

- Dal casello autostradale uscita Udine Nord seguendo le indicazioni per Feletto Umberto;
- Da Udine seguendo la strada per Tricesimo – Via Nazionale - all'incrocio con l'Hotel Là Di Moret si svolta a sinistra, si attraversa l'incrocio e si prosegue direzione Feletto Umberto;
- Autobus N°2 dalla stazione ferroviaria circolare destra la fermata è a 50 metri dalla struttura;
- Autobus N°2 dalla stazione ferroviaria circolare sinistra la fermata è a 200 metri dalla struttura.

Ubicazione

TEMPI DI ATTESA

Tempo massimo di attesa per ottenere le prestazioni

MEDICINA DELLO SPORT		
SINGOLO	GEN-FEB-MAR-APR MAG-GIU-LUG-AGO	7 GIORNI
	SET-OTT-NOV-DIC	15 GIORNI
ASS. SPORTIVA	GEN-FEB-MAR-APR MAG-GIU-LUG	7 GIORNI
	AGO-SETT-OTT-NOV-DIC	15 GIORNI
CARDIOLOGIA		7 GIORNI
CHIRURGIA PLASTICA		15 GIORNI
DERMATOLOGIA		7 GIORNI
DIETISTICA		7 GIORNI
ECODIAGNOSTICA		7 GIORNI
ENDOCRINOLOGIA		7 GIORNI
FISIATRIA		7 GIORNI
FISIOTERAPIA		3 GIORNI
IMMUNOLOGIA E MEDICINA INTERNA		7 GIORNI
NEUROLOGIA		7 GIORNI
ORTOPEDIA		7 GIORNI
OTORINOLARINGOIATRIA		3 GIORNI
PSICOLOGIA		3 GIORNI

TEMPI DI ATTESA

Tempo massimo di attesa per ottenere il referto

MEDICINA DELLO SPORT	7 GIORNI PER SINGOLO 15 GIORNI PER ASSOCIAZIONE SPORTIVA
CARDIOLOGIA	CONSEGNA IMMEDIATA
CHIRURGIA PLASTICA	CONSEGNA IMMEDIATA
DERMATOLOGIA	CONSEGNA IMMEDIATA
DIETISTICA	CONSEGNA IMMEDIATA
ECODIAGNOSTICA	CONSEGNA IMMEDIATA
ENDOCRINOLOGIA	CONSEGNA IMMEDIATA
FISIATRIA	CONSEGNA IMMEDIATA
FISIOTERAPIA	CONSEGNA IMMEDIATA
IMMUNOLOGIA E MEDICINA INTERNA	CONSEGNA IMMEDIATA
NEUROLOGIA	CONSEGNA IMMEDIATA
ORTOPEDIA	CONSEGNA IMMEDIATA
OTORINOLARINGOIATRIA	CONSEGNA IMMEDIATA
PSICOLOGIA	CONSEGNA IMMEDIATA



DOMUS
MEDICA

Via IV Novembre, 58 Tavagnacco (UD)

telefono +39 0432 689126

fax +39 0432 435998

info@domusmedicafvg.it
www.domusmedicafvg.it