

## **CARTA DEI SERVIZI AMBULATORIALI**

Lo Studio Vene Varicose Padova è una struttura che eroga prestazioni mediche in ambito flebologico.

Lo Studio eroga servizi medico sanitari tendenti al raggiungimento della maggiore qualità tecnico-professionale attraverso l'impegno diretto del professionista con l'ausilio delle migliori tecnologie offerte dal mercato e seguendo le linee guida scientifiche, nazionali e internazionali.

Garantisce la soddisfazione degli Utenti seguendo principi di: etica, umanizzazione, partecipazione, efficienza ed efficacia.

### **MISSION**

Lo Studio Vene Varicose Padova, nell'espletamento della propria Mission, definisce ed attua politiche orientate alla qualità della gestione; cura i rapporti con gli utenti, secondo logiche orientate alla centralità della persona come valore e nel rispetto del principio della sicurezza.

Lo Studio, inoltre, assicura competenza tecnica, professionale e relazionale attraverso la pianificazione, attuazione, implementazione e controllo di tutti i principali processi.

Tali politiche si concretizzano con l'impegno a :

- adottare le politiche di buona comunicazione e prevedere l'implementazione di interventi tra operatori sanitari e Utenti, mirati all'ottimizzazione delle prestazioni, con il pieno coinvolgimento dell'utenza.
- adeguare continuamente le attrezzature biomediche e sanitarie e la struttura, per ottenere performance diagnostiche e gestionali connotate dalla maggior efficacia, sicurezza, qualità ed efficienza.
- capitalizzare tutte le informazioni che consentono di coniugare le tecnologie con le esigenze degli Utenti, il rispetto dei principi di sicurezza impiantistico-strutturale e di gestione del rischio per gli Utenti e per gli operatori, per l'erogazione di un servizio che mira all'eccellenza.
- definire iniziative o percorsi formativi continui rivolti agli operatori, in quanto considera la risorsa umana primo e insostituibile investimento per garantire prestazioni a misura d'uomo ed orientate alla persona.

Per applicare compiutamente tali principi, lo Studio ha curato particolarmente l'aspetto strutturale, dotandosi di ambienti e spazi idonei a garantire le migliori prestazioni sanitarie ambulatoriali perseguendo la qualità attraverso il concetto del miglioramento continuo, applicandone principi e metodi.

Lo studio presenta spazi idonei all'accoglienza degli Utenti e spazi destinati alle attività mediche, attraverso le sale visita e la sala dedicata all'esecuzione delle prestazioni definite chirurgiche.

L'igiene, la pulizia e la sterilizzazione degli ambienti e delle attrezzature sono destinatari di grande attenzione da parte dello Studio e vengono eseguiti rigidi protocolli per garantire il raggiungimento di continui ed ottimali risultati.

Lo Studio ha predisposto ed adottato le procedure ed i protocolli per la gestione dei processi relativi a:

1. Pratiche di sanificazione, disinfezione, disinfestazione e sterilizzazione;
2. Gestione dei rifiuti speciali e/o pericolosi;
3. Valutazione delle tecnologie biomediche;
4. Manutenzione ordinaria e straordinaria;
5. Gestione dell'utilizzo sistematico di materiale monouso;
6. Protocollo in caso di sterilizzazione e riuso dei materiali multiuso.

Il direttore sanitario dello Studio ha effettuato la valutazione dei rischi nel luogo di lavoro, rendendo le necessarie dichiarazioni e/o certificazioni così come previsto dalla vigente legislazione.

Tutte le prestazioni vengono eseguite secondo canoni puntuali e dettagliatamente descritti nelle procedure e linee guida adottate dalla struttura che trovano riferimento nella letteratura scientifica e basate sull'evidenza scientifica.

Gli ambienti rispettano i requisiti strutturali previsti dai manuali di autorizzazione e accreditamento derivanti dalla L.R. 22/2002.

### **COMUNICAZIONE CON L'UTENZA**

Lo Studio opera nei giorni fissati e comunicati agli Utenti, attraverso canali ufficiali quali il sito internet e il recapito telefonico.

Le informazioni e le prenotazioni possono essere comunque soddisfatte tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, telefonicamente al numero di segreteria (+39) 392 9173669, via WhatsApp, via E-mail e attraverso l'applicazione MioDottore che prevede anche la prenotazione delle prestazioni direttamente dal web e via app.

I tempi di attesa sono quelli comunicati al momento della prenotazione delle prestazioni richieste, e non superano normalmente i sette giorni lavorativi.

Pieghevoli, opuscoli, fogli informativi, sito internet garantiscono informazioni complete e mirate ad un sempre maggior coinvolgimento consapevole dell'Utente nel suo percorso terapeutico.

I locali dello studio sono sottoposti a verifica e controlli, per garantire la continua coerenza con quanto richiesto dalle vigenti disposizioni normative di settore, garantendo così la piena sicurezza e l'incolumità dei pazienti.

### **ACCOGLIENZA**

Lo Studio accoglie i propri Utenti a seguito della prenotazione impegnandosi con continuità nella soddisfazione delle esigenze dei pazienti, evitando meccanismi di attesa e di disagio. Il paziente a seguito della verifica della prenotazione, atteso il proprio turno, viene poi fatto accedere nello studio medico.

mercoledì 25 agosto 2021

Qui, il Dott. Giulio Tognin e la Dott.ssa Nicole Pelizza effettuano la prima visita attraverso un accurato colloquio per prendere in esame le problematiche flebologiche presenti e raccolgono i dati anamnestici del paziente.

Lo Studio garantisce pagamenti delle prestazioni attraverso le modalità concordate con gli utenti, incluso il pagamento con moneta elettronica (carta di credito, bancomat, postamat, ecc.); per quanto attiene all'accesso fisico presso la struttura, il Paziente, anche diversamente abile, può effettuarlo agevolmente; lo Studio non presenta alcuna barriera architettonica o ostacolo che potrebbero creare disagio all'Utente disabile.

#### **CONSENSO INFORMATO**

Lo Studio garantisce informazioni chiare, semplici, essenziali, complete e comprensibili per garantire all'Utente di comprendere compiutamente le problematiche collegate alle prestazioni erogate.

Ricevuta dal medico l'adeguata informazione sanitaria sulla natura degli esami e delle prestazioni sanitarie, l'Utente decide se fornire o negare il proprio **consenso**.

Il consenso informato viene acquisito secondo la procedura prevista dalle Linee di indirizzo per la gestione del Consenso Informato, in forma scritta e su specifica modulistica che viene conservata ed archiviata nel rispetto della normativa vigente. Per le prestazioni in cui si prevede il consenso scritto e l'Utente non lo conceda, il medico non può intraprendere alcuna attività, eccetto nei casi previsti dalla legge, ovvero nelle situazioni di necessità ed urgenza e quando l'Utente, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in imminente pericolo di vita.

Lo Studio garantisce colloqui con i Medici per qualsiasi chiarimento o approfondimento in merito alle prestazioni rese; gli Utenti possono rivolgersi allo studio direttamente, telefonicamente o tramite posta elettronica.

La struttura mette a disposizione degli Utenti la presente Carta dei Servizi, periodicamente aggiornata, contenente informazioni relative ai servizi erogati, modalità operative e diritti degli Utenti.

## **PRIVACY**

### **(Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196)**

Lo Studio ha posto in essere i dispositivi di sicurezza a tutela dei dati personali previsti dal D.Lgs. 30.6.2003 n. 196 (Codice della privacy) oltre che dei provvedimenti del Garante e delle istituzioni competenti.

I dati personali oggetto di trattamento sono:

- trattati in modo lecito e secondo correttezza;
- raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini compatibili con tali scopi;
- esatti e, se necessario, aggiornati;
- pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati;
- conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati.

L'interessato o la persona presso la quale sono raccolti i dati personali sono previamente informati oralmente o per iscritto circa:

- a) le finalità e le modalità del trattamento cui sono destinati i dati;
- b) la natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati;
- c) le conseguenze di un eventuale rifiuto di rispondere;
- d) i soggetti o le categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di responsabili o incaricati, e l'ambito di diffusione dei dati medesimi;

In caso di cessazione, per qualsiasi causa, di un trattamento i dati possono essere distrutti o ceduti ad altro titolare, purchè destinati ad un trattamento in termini compatibili agli scopi per i quali i dati sono raccolti.

mercoledì 25 agosto 2021

Il trattamento di dati personali è ammesso solo con il consenso espresso dell'interessato che può riguardare l'intero trattamento o una o più operazioni dello stesso. Il consenso è validamente prestato solo se è espresso liberamente e specificamente in riferimento ad un trattamento chiaramente individuato e se è documentato per iscritto.

I dati personali oggetto di trattamento sono custoditi e controllati, anche in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico, alla natura dei dati e alle specifiche caratteristiche del trattamento, in modo da ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati stessi, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

---

## PRESTAZIONI EROGATE

I Pazienti che scelgono di curarsi con il **Protocollo “Vene Varicose Padova®”** si affidano ad un metodo di cura scientificamente validato, basato sulle tecniche mini-invasive più moderne e sicure, messo a punto e perfezionato in più di 12 anni di attività al fine di trattare in modo innovativo tutti i quadri di insufficienza venosa superficiale. Le caratteristiche fondamentali che rendono il **Protocollo “Vene Varicose Padova®”** unico nel panorama della moderna flebologia sono le seguenti:

**1. Standardizzazione degli esami diagnostici, effettuati in un'unica occasione.** La valutazione clinica e strumentale (mappaggio anatomico eco-color-doppler) viene sempre effettuata direttamente dai Medici dell'Equipe (Dr. Tognin – Dr.ssa Pelizza), perchè per poter scegliere quale tecnica utilizzare, è necessario effettuare delle valutazioni globali delle condizioni circolatorie degli arti inferiori (che includono parametri come il numero dei vasi ammalati, il loro calibro, la profondità rispetto al piano cutaneo, la presenza di varianti anatomiche, la durata e l'entità dei reflussi, la presenza di vasi perforanti, la posizione delle arterie e dei nervi circostanti, etc.). In aggiunta, per la pianificazione dettagliata del trattamento, vengono acquisite delle immagini termografiche (Termografia Digitale Vascolare), che nella nostra esperienza ci consentono di discriminare con altissima precisione tra vene sane e vene malate, ottenendo un trattamento molto più preciso rispetto al solo utilizzo dell'eco-color-doppler. Tutti gli esami diagnostici vengono effettuati nel corso della Prima Visita.

**2. Pianificazione dettagliata dei trattamenti, scegliendo esclusivamente le procedure che siano contemporaneamente effettuabili totalmente in anestesia locale e a minor invasività per i tessuti dell'arto inferiore.** E' un nostro preciso impegno evitare ai Pazienti che si rivolgono a noi i rischi inutili derivanti dall'utilizzo di tecniche obsolete e invasive. In anni di attività abbiamo potuto verificare come l'evoluzione delle tecniche e dei materiali abbia consentito di rendere totalmente superflua qualsiasi forma di anestesia che non sia quella esclusivamente locale; tra le tecniche a disposizione, scegliamo sempre quella che provoca il minor grado di infiammazione alle strutture anatomiche degli arti inferiori per ottenere contemporaneamente una guarigione rapida e con il minor rischio di recidiva varicosa.

**3. Effettuazione di tutte le procedure con metodiche “sutureless” (eliminazione assoluta dei punti di sutura cutanei tramite tecniche di chirurgia estetica).** Qualsiasi trattamento, anche in presenza di varici molto voluminose e sotto tensione, viene effettuato praticando micro-accessi cutanei di 3 mm, per i quali non è necessario applicare alcun punto di sutura: la lungimiranza nell'aver scelto più di 10 anni fa questo tipo di approccio ci ha consentito di non avere alcun evento infettivo in più di 5000 procedure.

---

**4. Recupero immediato post-procedura, senza alcuna necessità di convalescenza o ricovero.** Il nostro obiettivo è consentire a tutti di curare l'insufficienza venosa senza che siano virtualmente presenti interruzioni nelle normali attività quotidiane, fatta eccezione ovviamente per il tempo dedicato alla procedura stessa e alla medicazione successiva (generalmente effettuata dopo 24/48 ore). Ciò è possibile attraverso una dettagliata sequenza di procedure (somministrazione dell'anestesia locale, effettuazione delle procedure correttive seguendo un preciso ordine di "rispetto anatomico", controllo farmacologico dell'emostasi, effettuazione del bendaggio seguendo le vie anatomiche di drenaggio linfatico), che permette di evitare la formazione di ematomi e la comparsa di dolore post-trattamento. L'efficacia del Protocollo è tale da consentirci di non prescrivere alcun farmaco antidolorifico o antibiotico.

**5. Mantenimento a lungo termine del risultato clinico ed estetico mediante pianificazione dei controlli e dei trattamenti periodici.** Affinchè il risultato sia duraturo, è indispensabile effettuare dei trattamenti di mantenimento ogni 6-8 mesi (nella quasi totalità dei casi si tratta di una o due sedute della durata di 15 minuti ciascuna durante le quali vengono iniettati farmaci liquidi o schiume biocompatibili ad azione sclerosante in sedi anatomiche predeterminate). Già nel corso della prima valutazione vengono pianificati i successivi trattamenti, in modo da prevenire attivamente l'insorgenza di recidive varicose.

## **DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI**

Gli utenti, hanno diritto a quanto stabilito dal complesso delle norme e delle leggi che regolano il settore oltre a quanto già riportato e che si enuncia nella presente Carta dei Servizi, e hanno a loro volta degli obblighi da rispettare nei confronti della struttura, dei suoi operatori e degli altri Utenti, che possono essere sinteticamente individuati in:

1. Collaborare con il medico fornendo informazioni chiare e precise sulla propria salute, e fornendo tutte le informazioni in loro possesso che possono aiutare il medico nella sua attività diagnostica e terapeutica;
2. Dimostrare rispetto per il lavoro del personale attenendosi alle prescrizioni e utilizzando in maniera appropriata ambienti, attrezzature e arredi della struttura;
3. Rispettare gli orari delle prenotazioni, per permettere lo svolgimento della normale attività diagnostica e terapeutica e favorire le esigenze degli altri Utenti;
4. Evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri utenti;
5. Rispettare la normativa relativa al fumo;
6. Rispettare le regole vigenti nello studio;
7. Attenersi alle indicazioni di rispetto della privacy degli altri Utenti;
8. Consegnare la documentazione prevista;
9. Provvedere al pagamento delle prestazioni nelle modalità previste e concordate.

## **CONTATTI**

### **Vene Varicose Padova**

Via del Cristo 54 – 35127 Padova Segreteria: (+39) 392 9173669

Mail: [venericosepadova@gmail.com](mailto:venericosepadova@gmail.com)