La Carta dei Servizi

Il presente documento viene redatto in funzione degli aggiornamenti normativi ed organizzativi della struttura, ed è integrato con le varie brochure e documenti informativi presenti nel sito internet: www.gvdr.it o nelle strutture

@Gvdr srl 2019, tutti i diritti riservati – prima revisione

Copertina: @Greta Berlese 2017

Pagina 4: @Greta Berlese 2018

Pagine: 11-12-13-14-48: @Gvdr

Pagina 15: @Freepik

Pagina 16: @Freepik

Pagina 26-27-28: @Davide Zanella 2016

Pagina 34: @Freepik

SOMMARIO

Presentazione 4
Codice etico 6
La nostra Mission 10
La nostra Vision 10
Le Nostre Strutture
Struttura di Cadoneghe - Palazzo Al Doge e Palazzo Bucintoro 11
Struttura di Padova - Centro Medico Fisioguizza 12
Struttura di Conegliano – Pol. Marca Trevigiana 13
Struttura di Scorzè - Centro San Benedetto 14
Struttura Igiene & Lavoro 15
I Servizi Sanitari di GVDR 16
Convenzioni 21
Come accedere ai nostri servizi 25
Informazioni generali 26
Impegnativa e priorità 27
Disdetta appuntamenti 27
Informazioni su ticket e diritto di esenzione 28
L'Utente minorenne 28
Deleghe 28
Ritiro dei referti 28
Prenotazione ad altri servizi (Piscina e Palestra Salute&Benessere) 29
La gestione dei recuperi..... 29
La sicurezza del Paziente 29
La richiesta di copia della documentazione sanitaria e altre dichiarazioni..... 30
La privacy 30
La tracciabilità e l'archiviazione della storia clinica degli utenti 31
Valutazione del gradimento 31
La nostra qualità..... 31
Emergenza COVID-19 Telemedicina..... 32
Telemedicina in tempo di COVID-19..... 33
I principi fondamentali, i diritti e doveri, le procedure di tutela 34
GVDR garantisce i 14 diritti dei pazienti stabiliti dalla Carta Europea dei Diritti del Malato 36
Commento del dottor Umberto Iazzetta 39
Commento del Presidente di PA.DI.MO. 40

Presentazione

Il **Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione** (**G.V.D.R.**), è presente a Cadoneghe (PD), Padova, Scorzè (VE), Conegliano (TV) con strutture che erogano prestazioni ambulatoriali in diverse specialità: mediche, chirurgiche e dei servizi quali la diagnostica per immagini e, in alcune strutture anche quella di laboratorio.

Presso G.V.D.R. operano oltre 200 professionisti dai diversi profili: medici, psicologi, fisioterapisti, tecnici di radiologia, logopedisti, infermieri, neuropsicologi, terapisti occupazionali, podologi, nutrizionisti e personale amministrativo di supporto; a tutto il personale sanitario la Direzione garantisce adeguata e periodica formazione.

Ogni anno alle strutture del Gruppo Veneto accedono circa 60.000 utenti ai quali vengono erogate:

288.000 prestazioni di Medicina fisica e riabilitazione
52.000 prestazioni di Diagnostica per immagini
7.100 visite specialistiche ambulatoriali
32.000 esami di medicina di laboratorio
10.000 visite di sorveglianza sanitaria in ambito lavorativo (Medicina del Lavoro)

Tutte le strutture sono **certificate UNI EN ISO 9001** (CSQ e IQNET).

Dal 2015 le strutture del Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione fanno parte della Rete di Imprese di **Rete Salute per il Veneto**, prima rete di strutture sanitarie nel Veneto.

Il **6 dicembre 2022** si è concretizzato il Closing per l'acquisizione del 100% del Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione S.r.l. da parte del Gruppo GHC S.p.A., società quotata su Euronext STAR Milan e tra i principali operatori del settore della sanità privata accreditata in Italia. Il Gvdr Srl è società soggetta ad attività di direzione e controllo del **Gruppo GHC S.p.A**.

La presente Carta dei Servizi, inoltre, è stata approvata da **CittadinanzaAttiva – Tribunale del Malato** e da **PA.DI.MO**. Associazione Onlus per pazienti affetti da Malattia di Parkinson.

CODICE ETICO DEL

GRUPPO VENETO DIAGNOSTICA E RIABILITAZIONE

Emesso nel mese di Ottobre 2019

1. PREMESSA

Il Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione Srl, esplicitando in modo chiaro e trasparente i principi che ispirano la propria attività, adotta il presente Codice Etico al fine di impedire e ostacolare comportamenti contrari alle prescrizioni normative e migliorare la qualità dei servizi e delle funzioni svolte

2. MISSION

Missione di GVDR è garantire ad ogni cittadino, in qualsiasi circostanza, la risposta più adeguata al bisogno di salute in ambito riabilitativo e diagnostico, secondo i principi già espressi nella Carta dei servizi: centralità della persona assistita, professionalità, cultura e formazione per il miglioramento continuo della qualità, multidisciplinarietà e integrazione nell'approccio alla salute, sostegno alla ricerca clinica e gestionale.

3. VISION

I punti cardine sono:

Integrazione: GVDR rappresenta un sistema integrato che unisce le competenze di professionisti sanitari alle più innovative tecnologie d'assistenza.

Servizio: tutte le attività di GVDR hanno la finalità di concorrere al benessere della persona.

Cultura: GVDR è anche luogo di cultura sanitaria, di ricerca, di aggiornamento per tutti i diversi profili professionali sanitari sia interni che esterni alla struttura.

Sicurezza: la prerogativa di GVDR è garantire condizioni sicure sia per gli utenti che per il personale: viene pertanto prestata massima attenzione sia alle condizioni ambientali e sia alle procedure operative adottate.

Sviluppo: la crescita e lo sviluppo di GVDR dipendono dalla continua analisi dei bisogni della popolazione al fine di garantire dei sevizi adeguati e rispondenti ai reali bisogni della popolazione.

4. DEFINIZIONI

Per una corretta ed integrale comprensione del contenuto del Codice Etico, si forniscono le seguenti definizioni:

Carta dei servizi: è lo strumento informativo predisposto da GVDR a favore dell'utenza per offrire informazioni complete ed esaustive sui servizi e prestazioni erogate.

Attività: tutte le attività, i processi, le procedure, i provvedimenti e gli atti posti in essere sono finalizzati al perseguimento degli obiettivi che sono stati individuati dalla Direzione del Gruppo.

Destinatari: tutti gli operatori aziendali sanitari e non, dipendenti e non, che sono impiegati nell'erogazione di prestazioni nell'interesse della Direzione del GVDR.

Terzi: soggetti che, mediante rapporti contrattuali, erogano prestazioni a favore di GVDR (fornitori di beni, fornitori di servizi, ditte esterne, ecc.).

Utenti: tutti i cittadini, italiani e stranieri, che accedono ai servizi di GVDR.

Documentazione allegata: si fa riferimento a pieghevoli/brochure specifiche per singola unità di offerta (Diagnostica per Immagini, Poliambulatorio, Medicina Fisica e Riabilitazione, Laboratorio analisi) che completano e fanno parte integrante della Carta dei Servizi.

5. AMBITO DI APPLICAZIONE

Il presente Codice Etico si applica a tutta l'attività aziendale. Tutti i destinatari con il loro operato sono tenuti ad ispirarsi ai principi del Codice. GVDR si impegna ad organizzare e verificare il complesso delle proprie attività, al fine di impedire reati o illeciti perseguibili amministrativamente e/o penalmente, secondo gli specifici ambiti normativi.

6. PRINCIPI E VALORI ETICI

Rispetto della normativa vigente

GVDR afferma come valore indispensabile il rispetto della legge e dei regolamenti vigenti, improntando tutta la sua attività al rispetto della legalità e del pubblico interesse. Si astiene dall'intrattenere rapporti con soggetti che non si assumano il medesimo impegno.

Onestà e correttezza

Tutti i destinatari orientano il proprio comportamento e la propria attività al rispetto del principio dell'onestà e della correttezza reciproca, in uno spirito di collaborazione e lealtà.

Trasparenza

GVDR, nella sua organizzazione, pone in essere atti trasparenti e comprensibili nei confronti dei terzi, agevolando l'esercizio dei diritti riconosciuti dalla legge. I destinatari improntano la propria condotta a principi di trasparenza e verità.

Riservatezza

In conformità alla normativa vigente, e in particolare al D.Lgs. 196/03, GVDR si impegna a garantire la riservatezza nel trattamento dei dati, con speciale riguardo a quelli sensibili, e a prevenire utilizzi delle informazioni al di fuori dell'attività istituzionale. A tal fine l'Azienda è orientata ad adottare specifiche procedure da applicare in tutti gli ambiti della propria attività, con particolare attenzione all'aspetto dell'informatizzazione dei dati.

Imparzialità e pari opportunità

GVDR si impegna ad evitare ogni discriminazione in base all'età, al sesso, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, al credo religioso, alle opinioni e alla condizione sociale. GVDR persegue le condizioni atte a garantire l'applicazione di pari opportunità per tutti i destinatari, anche attraverso l'attività di apposito Comitato, per gli utenti e i terzi.

Sicurezza

GVDR predispone e attua procedure operative affinché le strutture siano un luogo sicuro per gli operatori e per gli utenti, garantendo l'integrità fisica e morale della persona. Promuove la cultura della sicurezza incoraggiando comportamenti responsabili e sviluppando consapevolezza e capacità di gestione dei rischi.

Risorse Umane

GVDR afferma la fondamentale importanza delle risorse umane e riconosce nell'alta professionalità degli operatori il capitale più prezioso di cui dispone per assolvere la propria mission. Promuove condotte improntate al principio di valorizzazione della persona e percorsi di sviluppo della professionalità individuale. GVDR instaura con tutti i collaboratori rapporti caratterizzati dalla fiducia reciproca e dal pieno e proficuo adempimento dei rispettivi obblighi contrattuali, nel pieno rispetto dei diritti e doveri dei lavoratori.

Responsabilizzazione dei ruoli

GVDR individua la responsabilità dei ruoli dei destinatari e garantisce l'individuazione dei soggetti responsabili dei provvedimenti e degli atti. In particolare tale attenzione è posta nella stesura di tutti i Regolamenti e procedure aziendali, affinché non si creino ambiguità o vuoti di responsabilità.

Conflitto di interessi

Si configura un conflitto di interesse quando un interesse secondario (per esempio: profitto economico) potrebbe influenzare, o esporre alla possibilità di influenza, gli atti riguardanti l'interesse primario istituzionale. I componenti di aree aziendali, gruppi di lavoro ecc. con funzione decisionale su procedimenti critici, dovranno dichiarare tutti i rapporti esistenti con soggetti commerciali che potrebbero generare un conflitto d'interesse apparentemente correlato all'interesse primario.

GVDR opera al fine di evitare situazioni nelle quali i destinatari siano o possano apparire in conflitto con gli interessi aziendali. A titolo di esempio rappresentano conflitti di interessi:

- Utilizzo di informazioni connesse all'attività o alla propria posizione per fini o vantaggi personali o per finalità in contrasto con gli interessi aziendali;
- Comportamenti in contrasto con la normativa sull'incompatibilità ed esclusività nel rapporto di lavoro.

Non essendo comunque possibile definire preventivamente tutti gli ambiti di potenziale conflitto, GVDR adotterà le misure necessarie affinché, per i procedimenti ritenuti critici, i destinatari interessati dichiarino in via preventiva l'esistenza di situazioni di conflitto.

Su tale dichiarazione, GVDR si riserva le proprie valutazioni d'opportunità.

Contabilità e documentazione

Tutte le registrazioni contabili e la documentazione aziendale rispettano i principi di chiarezza, precisione, legittimità e veridicità, al fine di presentare l'immagine reale di GVDR e facilitare le funzioni di controllo interno e delle autorità competenti. I destinatari che vengano a conoscenza di vizi e difetti nelle registrazioni o nella documentazione, prodotta o ricevuta, sono tenuti a darne immediata comunicazione al proprio responsabile e alla Direzione Generale.

Tutela patrimonio aziendale

Gli operatori di GVDR sono chiamati a rispettare e tutelare il patrimonio aziendale, utilizzando e custodendo con diligenza i beni a loro affidati nell'ambito dell'attività istituzionale.

Tutela patrimonio ambientale

A garanzia della salute degli operatori, utenti e cittadini, GVDR riconosce come esigenza fondamentale la tutela dell'ambiente e del territorio. A tale scopo l'attività aziendale è improntata alla ricerca della compatibilità e sostenibilità ambientale, in coerenza con la normativa vigente.

Formazione e sensibilizzazione sui contenuti del Codice Etico

Al fine di dare piena e continua attuazione ai contenuti del Codice Etico, GVDR adotta opportune modalità di comunicazione verso i terzi. Predispone inoltre, per tutti gli operatori e collaboratori dell'Azienda, incontri di formazione e sensibilizzazione sul Codice e sulle problematiche etiche.

Cadoneghe, 11/10/2019

Firma del Presidente del C.d.A.

Firma della Direzione Generale

Firma del Rappresentante dei Lavoratori

LA NOSTRA MISSION

“impegnarsi a migliorare la qualità della vita delle persone prendendoci cura della loro Salute”

secondo il nostro motto:

“Valore al tuo benessere”

LA NOSTRA VISION

Fornire una risposta ampia e completa ai bisogni di salute delle persone attraverso l’erogazione di prestazioni sanitarie di qualità, implementando servizi e attività atti a promuovere la cultura della prevenzione, diagnosi precoce, cura e riabilitazione.

Consolidare la partnership con il sistema sanitario pubblico affiancandolo e integrandolo laddove il bisogno di salute lo richieda.

Applicare un Tariffario privato economicamente sostenibile che garantisca sicurezza, qualità, professionalità e innovazione.

Partecipa alla rete, favorendo la collaborazione con altri operatori del settore definendone obiettivi organizzativi e di comunicazione.

Guardare avanti, sapendo cogliere le opportunità che l’innovazione tecnologica rende disponibili, mantenendo e migliorando con continuità le nostre capacità, le metodologie, gli strumenti, gli ambienti e le strutture.

Dare ascolto a tutti i portatori di interesse.

Struttura di Cadoneghe

Direttore Sanitario: Dott. Giuseppe Caraccio

Via Gramsci 9 - Tel 0498874111 – Fax 0498870010

Orari: da lunedì a venerdì dalle ore 7:30 alle ore 20.30 - sabato dalle ore 8.00 alle 13.00

Aut. Esercizio ed Accreditamento secondo le modalità previste dalla L.R. n,22/02 e successive modifiche ed integrazioni

E' la sede Legale del Gruppo. Si sviluppa su 4 piani per una superficie di oltre 3.500 mq e ospita due piscine riabilitative al terzo piano. Offre i propri servizi ad un bacino di utenza di oltre 300 mila abitanti in paesi limitrofi a Padova e dell'Alta padovana. Usufruisce di una sede staccata al Palazzo Bucintoro (Palestra Salute&Benessere).

Diagnostica per Immagini – Radiologia Scrovegni

Resp. Sanitario: Dott. F. Peruzzi

Diagnostica per immagini

Prestazioni di:

Risonanza magnetica e TC (con o senza MdC), Densitometria ossea, Ecografia, Ecodoppler, Diagnostica senologica con Tomosintesi, Radiologia, Ortopantomografia

Medicina Fisica e Riabilitativa – Centro Fisioterapico Padovano

Resp. Sanitario: Dott. E. Corato

Medicina Fisica e Riabilitazione

Prestazioni di:

Riabilitazione ortopedica e del pavimento pelvico, Terapie fisiche, Riabilitazione neurologica e cognitiva, Analisi del Movimento, Riabilitazione in acqua, Riabilitazione cardiologica

Poliambulatorio – Centro Fisioterapico Padovano

Resp. Sanitario: Dott. E. Corato

Visite specialistiche di:

Cardiologia con ECG, Dermatologia, Ginecologia e Ostetricia (*privata e convenzionata*), Ortopedia e Traumatologia, Urologia, Oculistica, Pneumologia, Medicina dello Sport, Reumatologia, Neurologia, Endocrinologia, Angiologia, Allergologia, Diabetologia, Otorinolaringoiatria, Chirurgia Generale (Senologia), Gastroenterologia, Biologia Nutrizionistica

Medicina di Laboratorio – Centro Fisioterapico Padovano

Resp. Sanitario: Dott. G. Ruzza

Analisi Cliniche

Orari: da lunedì a venerdì dalle ore 7:30 alle ore 10:00 - sabato dalle ore 7:45 alle 9:45

Come raggiungerci:

con auto: uscita Padova Ovest (Limenella) tangenziale in direzione Castelfranco, uscita Cadoneghe

con auto: uscita Padova Est (riferimento Hotel Sheraton) tangenziale in direzione Castelfranco e uscita Cadoneghe

con autobus: dalla Stazione Ferroviaria a mezzo tram con capolinea Vigodarzere, poi bus n°4 destinazione Cadoneghe

Struttura di Padova - Centro Medico Fisioguizza

Direttore Sanitario: Dott. Giuseppe Caraccio

Via S. Maria Assunta, 31 – Padova
Tel 0498803767 – 0498801558 – Fax 0498870010
Orari: da lunedì a venerdì dalle ore 7:30 alle ore 20.00
Aut. Esercizio ed accreditamento secondo le modalità previste dalla L.R. n.22/02 e successive modifiche ed integrazioni

Costruita nel 2010 trasferendo le attività dalla vecchia sede di Via Valgimigli. Opera in zona Guizza - Bassanello e raccoglie il bacino di utenza di Padova e comuni limitrofi che conta circa 200 mila Utenti.

Medicina Fisica e Riabilitativa

Resp. Sanitario: Dott. E. Corato
Medicina Fisica e Riabilitazione
Centro di riferimento per la riabilitazione di patologie da linfedema e lipedema

Prestazioni di:

Riabilitazione ortopedica, Terapie fisiche, Riabilitazione neurologica e cognitiva, Riabilitazione di patologie da linfedema e lipedema

Poliambulatorio

Resp. Sanitario: Dott. E. Corato

Visite Specialistiche di:

Cardiologia, Neuropsichiatria infantile, Neurologia, Ortopedia e Traumatologia, Pneumologia, Medicina dello Sport, Allergologia ed Immunologia

Come raggiungerci:

con auto: uscita Padova Est (riferimento Hotel Sheraton) tangenziale in direzione Chioggia – uscita n° 10 a destra
con mezzi pubblici: dalla Stazione Ferroviaria a mezzo tram con capolinea Padova Sud Zona Guizza – fermata Assunta.

Struttura di Conegliano – Pol. Marca Trevigiana

Direttore Sanitario: Dott. Giuseppe Caraccio

Via Adolfo Vital, 98 - Conegliano (TV)
Tel 0438369044
segreteria.conegliano@gvdr.it
Orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 19.30
Orari punto prelievi: dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 9.30 previa prenotazione
Aut. Esercizio ed accreditamento secondo le modalità previste dalla L.R. n.22/02 e successive modifiche ed integrazioni

Ultima acquisizione del Gruppo, dopo attenta valutazione delle necessità del Territorio.
La strategica posizione, equidistante da Treviso a sud e da Pordenone a ovest per circa 30 km, la rende facilmente raggiungibile da un potenziale notevole bacino di Utenza proveniente da Montebelluna, Oderzo, Motta di Livenza, Susegana, Spresiano, Sacile, Valdobbiadene, Cornuda Vittorio Veneto, Annone Veneto.

Diagnostica per Immagini

Resp. Sanitario: Dott. F. Facinelli

Per prestazioni di:
Risonanza magnetica, T.A.C., Ecografie, Radiologia, Ortopantomografia.

Medicina fisica e riabilitativa

Resp. Sanitario: Dott. M. Halaila

Per prestazioni di:
Riabilitazione ortopedica, Riabilitazione neurologica e cognitiva, Riabilitazione cardiologica, Terapie fisiche.

Poliambulatorio

Resp. Sanitario: Dott. G. Caraccio

Visite Specialistiche in:
Cardiologia, Neurologia, Ortopedia e Traumatologia, Urologia, Oculistica, Dermatologia, Reumatologia, Medicina dello Sport, Punto prelievi, Servizi infermieristici in sede e a domicilio.

Come raggiungerci:
con auto: da Venezia autostrada A27 (uscita per Conegliano)
da Padova: autostrada A4 fino a confluenza con A27 in direzione Belluno – uscita Conegliano
con mezzi pubblici: dalla Stazione Ferroviaria di Padova a mezzo treno (59 min); in bus: da Padova a Mestre, poi Conegliano.

Struttura di Scorzè - Poliambulatorio San Benedetto

Direttore Sanitario: Dott. Giuseppe Caraccio

Via Moglianese, 44 - Tel 0415840740 – Fax 0498870010
Orari: da lunedì a venerdì dalle ore 7:30 alle ore 19:30
Autorizzazione all'esercizio ed Accreditamento secondo le modalità previste dalla L.R. n.22/02 e successive modifiche ed integrazioni

Struttura che si trova a brevissima distanza dal centro di Scorzè, su una superficie di circa 600 mq.
Offre prestazioni di terapia fisiche e riabilitative, elettromiografia, ecografia e visite specialistiche ambulatoriali.
Composta da tre ambulatori, due palestre riabilitative (ortopedica e neurologica), tre box per terapie fisiche.

Medicina Fisica e Riabilitazione

Resp. Sanitario: Dott. Rocco Sergi

Per prestazioni di:

Riabilitazione ortopedica, Riabilitazione neurologica, Terapie fisiche

Poliambulatorio

Resp. Sanitario: Dott. Bozorgzad Imani Behrouz

Visite Specialistiche in:

Ortopedia e Traumatologia, Angiologia, Neurologia, Cardiologia, Psicologia

Come raggiungerci:

con auto: autostrada A27 Uscita Scorzè

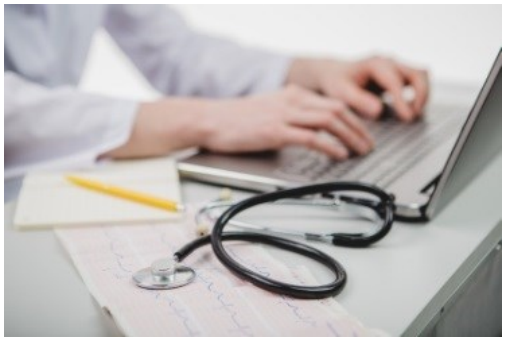
con mezzi pubblici: BUSITALIA in partenza dalla Stazione ferroviaria di Padova direttamente per Scorzè (48 min.)

Gruppo Veneto Igiene e Lavoro

La divisione dedicata ai **Servizi alle Aziende di GVDR** si occupa della gestione completa ed integrata di quanto è necessario per adempiere nel modo più snello e funzionale agli obblighi legislativi in materia di **Medicina del Lavoro-Sicurezza e Formazione**.

Contando infatti su di un'unica equipe di riferimento attrezzata delle tecnologie più innovative l'Azienda Cliente trova un servizio che la renderà più competitiva.

Il Gruppo Veneto Igiene e Lavoro opera in tutto il territorio Veneto

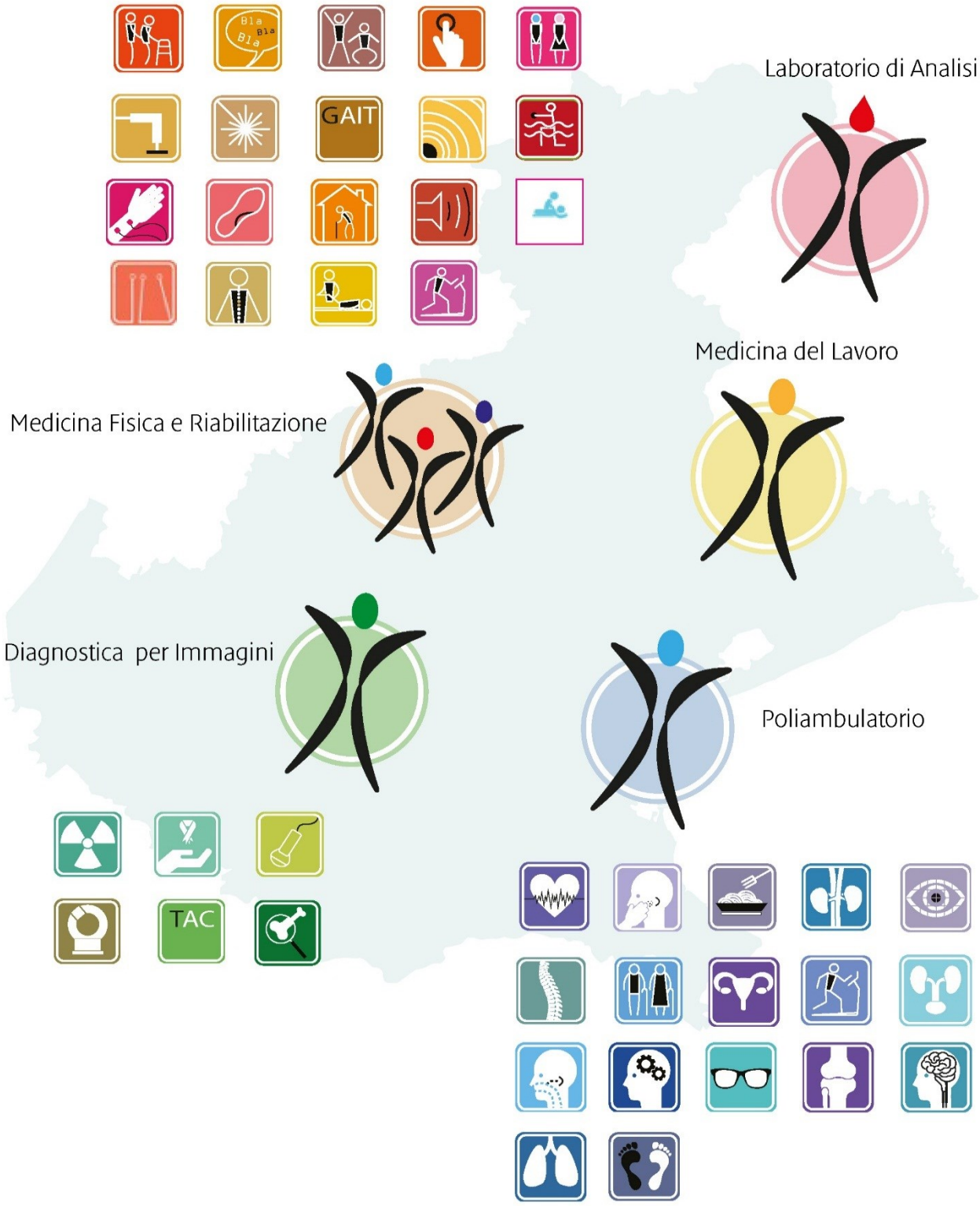


Responsabile del Dipartimento: Ing. Margherita Zabeo

Sede legale: Via Gramsci, 9
35010 Mejaniga di Cadoneghe PD

Tel. 049.8874111
Fax 049.8870010
E-mail: igienelavoro@gvdr.it

I Servizi Sanitari di GVDR



La presente Carta dei Servizi è riprodotta anche a livello informatico la quale viene aggiornata in tempo reale secondo le necessità.

I Servizi Sanitari di GVDR

Medicina Fisica e Riabilitazione

Prestazione	Cadoneghe	Padova	Scorzè	Conegliano
Rieducazione Ortopedica (Analisi del Movimento)				
Rieducazione Neurologica e Neuropsicologica (Analisi del Movimento e Terapia Occupazionale)				
Rieducazione Logopedica				
Ortesi				
Riabilitazione in Acqua				
Rieducazione del Pavimento Pelvico				
Rieducazione Cardiologica				
Riabilitazione Domiciliare				
Terapie Fisiche (Onde d'Urto Focalizzate, Laser terapia, Tecar terapia, Elettroterapia, Ultrasuonoterapia)				
Massoterapia e Linfodrenaggio				
Terapia Antalgica (Agopuntura, Mesoterapia, Infiltrazioni)				

Le caselle non evidenziate in azzurro stanno a significare che in quella struttura la Prestazione

non viene erogata

Diagnostica per Immagini

Prestazione	Cadoneghe	Padova	Scorzè	Conegliano
Radiologia Tradizionale				
Diagnostica Senologica				
Ecografie ed Ecocolordoppler				
Risonanza Magnetica senza Mezzo di Contrasto				
Risonanza Magnetica con Mezzo di Contrasto				
Tac senza Mezzo di Contrasto				
Tac con Mezzo di Contrasto				
Densitometria Ossea				

Le caselle non evidenziate in azzurro stanno a significare che in quella struttura la Prestazione

non viene erogata

Poliambulatorio

Prestazione	Cadoneghe	Padova	Scorzè	Conegliano
Medicina dello Sport				
Cardiologia				
Dermatologia				
Biologia Nutrizionistica				
Fisiatria				
Geriatria e Gerontologia				
Ginecologia e Ostetricia				
Neurologia e Studio Neurofisiologico				
Ortopedia				
Otorinolaringoiatria				
Pneumologia				
Neuropsicologia				
Psicologia e Psicoterapia				
Oculistica				
Ortottica				
Chirurgia Generale (Senologia)				
Urologia				
Podologia				
Endocrinologia				
Gastroenterologia				
Allergologia				
Reumatologia				
Angiologia e Flebologia				

Le caselle non evidenziate in azzurro stanno a significare che in quella struttura la Prestazione non viene erogata

Laboratorio Analisi Cliniche

Prestazione	Cadoneghe	Padova	Scorzè	Conegliano
Laboratorio Analisi Cliniche				

Le caselle non evidenziate in azzurro stanno a significare che in quella struttura la Prestazione

non viene erogata

Medicina del Lavoro

Prestazione	Cadoneghe	Padova	Scorzè	Conegliano
Laboratorio Analisi Cliniche				

Le caselle non evidenziate in azzurro stanno a significare che in quella struttura la Prestazione

non viene erogata

Convenzioni

Accreditamento con il Servizio sanitario Regionale

- Medicina fisica riabilitativa (struttura di Cadoneghe, Conegliano, Scorzè e Padova)
- Diagnostica per immagini (struttura di Cadoneghe e Conegliano)
- Otorinolaringoiatria (dott. Stefano Parolini presso la struttura di Cadoneghe)

Rete di imprese sanitarie

- Medicina fisica riabilitativa (struttura di Cadoneghe, Conegliano, Scorzè e Padova)
- Diagnostica per immagini (struttura di Cadoneghe, Conegliano, Padova e Scorzè)
- Poliambulatorio (struttura di Cadoneghe, Conegliano, Padova e Scorzè)

GVDR aderisce al network sanitario Salute per il Veneto garantendo l'applicazione di un listino agevolato per tutte le prestazioni private.

Istituto Nazionale per l'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro

- Medicina fisica e riabilitativa (struttura di Cadoneghe, Padova, Conegliano e Scorzè)

Nell'ambito della convenzione con INAIL agli assicurati vengono erogate prestazioni di medicina fisica e riabilitativa non erogate dal servizio sanitario regionale.

Assicurazione sanitaria integrativa

- Medicina fisica riabilitativa (struttura di Cadoneghe, Padova, Conegliano e Scorzè)
- Diagnostica per immagini (struttura di Cadoneghe, Conegliano e Padova)
- Poliambulatorio (struttura di Cadoneghe, Conegliano e Padova)

Nell'ambito della convenzione agli assistiti possono essere erogate tutte le prestazioni del GVDR.

- Medicina fisica riabilitativa (struttura di Cadoneghe, Padova, Conegliano e Scorzè)
- Diagnostica per immagini (struttura di Cadoneghe, Padova e Conegliano)
- Poliambulatorio (struttura di Cadoneghe, Padova, Conegliano)

Nell'ambito della convenzione agli assistiti possono essere erogate tutte le prestazioni del GVDR.

CRAL Escalibur – ZF di Caselle di Selvazzano

- Medicina fisica riabilitativa (struttura di Cadoneghe, Padova)
- Diagnostica per immagini (struttura di Cadoneghe e Padova)
- Poliambulatorio (struttura di Cadoneghe e Padova)

Nell'ambito della convenzione agli assistiti possono essere erogate tutte le prestazioni del GVDR.

Cassa Autonoma di Assistenza Integrativa dei Giornalisti Italiani.

- Medicina fisica riabilitativa (struttura di Cadoneghe, Padova, Conegliano e Scorzè)
- Diagnostica per immagini (struttura di Cadoneghe, Conegliano)
- Poliambulatorio (struttura di Cadoneghe, Conegliano, Scorzè e Padova)

Nell'ambito della convenzione agli assistiti possono essere erogate tutte le prestazioni del GVDR.

Unione Provinciale Artigiani di Padova

- Medicina fisica riabilitativa (struttura di Cadoneghe e Padova)
- Diagnostica per immagini (struttura di Cadoneghe e Padova)
- Poliambulatorio (struttura di Cadoneghe e Padova)

Nell'ambito della convenzione agli assistiti possono essere erogate tutte le prestazioni del GVDR.

Università degli Studi di Padova

- Medicina fisica riabilitativa (struttura di Cadoneghe e Padova)
- Diagnostica per immagini (struttura di Cadoneghe e Padova)
- Poliambulatorio (struttura di Cadoneghe e Padova)

Nell'ambito della convenzione agli assistiti possono essere erogate tutte le prestazioni del GVDR.4

Polizia Locale del Comune di Cadoneghe

- Medicina fisica riabilitativa (struttura di Cadoneghe e Padova)
- Diagnostica per immagini (struttura di Cadoneghe e Padova)
- Poliambulatorio (struttura di Cadoneghe e Padova)

Nell'ambito della convenzione agli assistiti possono essere erogate tutte le prestazioni del GVDR.

Polizia Locale del Comune di Padova

- Medicina fisica riabilitativa (struttura di Cadoneghe e Padova)
- Diagnostica per immagini (struttura di Cadoneghe e Padova)
- Poliambulatorio (struttura di Cadoneghe e Padova)

Nell'ambito della convenzione agli assistiti possono essere erogate tutte le prestazioni del GVDR.

Credito Cooperativo Alta Padovana (EASY SALUS/COMIPA/SODALITAS)

- Medicina fisica riabilitativa (struttura di Cadoneghe e Padova)
- Diagnostica per immagini (struttura di Cadoneghe e Padova)
- Poliambulatorio (struttura di Cadoneghe e Padova)

Nell'ambito della convenzione agli assistiti possono essere erogate tutte le prestazioni del GVDR.

Safilo Group

- Medicina fisica riabilitativa (struttura di Cadoneghe e Padova)
- Diagnostica per immagini (struttura di Cadoneghe e Padova)
- Poliambulatorio (struttura di Cadoneghe e Padova)

Nell'ambito della convenzione agli assistiti possono essere erogate tutte le prestazioni del GVDR.

CRAL della Croce Rossa Italiana

- Medicina fisica riabilitativa (struttura di Cadoneghe e Padova)
- Diagnostica per immagini (struttura di Cadoneghe e Padova)
- Poliambulatorio (struttura di Cadoneghe e Padova)

Nell'ambito della convenzione agli assistiti possono essere erogate tutte le prestazioni del GVDR.

SORRISO E SALUTE

Fondo sanitario Integrativo

- Medicina fisica riabilitativa (struttura di Cadoneghe e Padova)
- Diagnostica per immagini (struttura di Cadoneghe e Padova)
- Poliambulatorio (struttura di Cadoneghe e Padova)

Nell'ambito della convenzione agli assistiti possono essere erogate tutte le prestazioni del GVDR.

SAN BENEDETTO

CRAL San Benedetto - Scorzè

- Medicina fisica riabilitativa
- Diagnostica per immagini
- Poliambulatorio

Sconto del 20% sulle prestazioni sanitarie in regime privato dove è previsto.

- Nell'ambito della convenzione agli assistiti possono essere erogate tutte le prestazioni del GVDR.

ORDINE dei Giornalisti del Veneto

Consiglio Regionale

Ordine dei Giornalisti del Veneto

La convenzione ha per oggetto l'erogazione di prestazioni sanitarie ambulatoriali (Medicina Fisica e Riabilitativa, Diagnostica per Immagini, Poliambulatorio, Laboratorio Analisi e Palestra Salute&Benessere) in regime privato sulle quali sarà applicato lo sconto del 20 per cento dove previsto.
La convenzione è indirizzata agli iscritti all'Ordine dei Giornalisti del Veneto, ai propri dipendenti e familiari entro il primo grado (genitori, coniuge, figli).

SANI.IN.VENETO

Fondo Sani In Veneto

La convenzione ha per oggetto l'erogazione di prestazioni sanitarie ambulatoriali (Medicina Fisica e Riabilitativa, Diagnostica per Immagini, Poliambulatorio, Laboratorio Analisi) in regime privato ad un prezzo scontato.
La convenzione è indirizzata agli iscritti al Fondo.

Come accedere ai nostri servizi

Come si prenota

Per qualsiasi visita ambulatoriale o prestazione di diagnostica, potete fissare un appuntamento direttamente presso una delle strutture, oppure telefonando a:

Cadoneghe: 0498874111 int 1
Padova: 0498803767 int 1
Scorzè: 0415840740 int 1
Conegliano: 0438369044 int 1

Le agende delle prestazioni erogate dal S.S.R. vengono gestite dal CUP dell'AULSS di appartenenza. Possono, tuttavia, essere prenotate dalla struttura attraverso le agende comuni in osservanza della priorità presente nell'impegnativa.
Oltre all'indicazione della data e dell'ora dell'appuntamento, il personale fornirà tutte le informazioni necessarie per eseguire le prestazioni richieste: documenti da esibire, eventuali preparazioni, ecc.
Qualora la prestazione prescritta non fosse erogata dalle nostre strutture, il nostro Personale fornirà indicazione della struttura dove potrà essere richiesto l'accertamento. Diversamente, sarà data indicazione di contattare il CUP (Centro Unico di Prenotazione) della ULSS di competenza.
Dettagli più specifici sono presenti nelle brochure allegate alla Carta dei Servizi.

Accoglienza/Accettazione

Per accedere al servizio di accoglienza/accettazione è necessario prelevare il "biglietto di precedenza" ed attendere di essere chiamati per:
• Ottenere informazioni;
• Prenotare;
• Procedere al pagamento se dovuto;
• Accedere alla prestazione;
• Ritirare referti

Regole da rispettare:
• il rispetto della distanza di cortesia delimitata da appositi nastri;
• il divieto di fotografare/filmare immagini all'interno della struttura senza espressa autorizzazione scritta della Direzione GVDR;
• I minori devono essere sempre accompagnati dai genitori o da altra persona che esercita la patria potestà, oppure da persona adulta munita di delega.

E' necessario portare:
• la prescrizione del Medico, se necessaria (Medico di Medicina Generale oppure Medico Specialista);
• la tessera sanitaria;
• eventuali esami diagnostici precedenti (immagini e referto).

Informazioni Generali

Informazioni generali

Impegnativa e priorità

L'impegnativa, o prescrizione medica, deve sempre essere presentata alla struttura per l'erogazione della prestazione tranne per le prestazioni erogate direttamente dal medico (c.d. prestazioni manu medica), il quale valuterà direttamente in merito all'opportunità di eseguirla o meno (es.: ecografia, visita specialistica, onde d'urto, agopuntura). Se la prestazione è erogata tramite il S.S.R. (Sistema Sanitario Regionale, ovvero in convenzione), l'utente potrebbe essere chiamato al pagamento del concorso alla spesa, altresì noto con il termine di ticket, mentre non è tenuto a pagare nemmeno il ticket se è in possesso di attestazione che lo esenta dal pagamento. Nell'impegnativa emessa dal medico di base, o da altra struttura pubblica, è indicata la priorità che, a seconda della lettera indicata, detta il termine entro il quale la prestazione deve essere erogata dalla struttura prescelta dal paziente:

La Legge Regionale n. 30 del 30 dicembre 2016, introduce nuove tempistiche standard per le classi di priorità della specialistica ambulatoriale.
- le prescrizioni indicanti la classe di priorità B, devono essere erogate entro 10 giorni dalla data di prenotazione, anche nel caso in cui l'utente rifiuti la prima disponibilità, il tempo massimo per l'erogazione è di 10 + 10 = 20 giorni,
- le prestazioni indicanti la classe di priorità D, devono essere erogate entro 30 giorni dalla data di prenotazione; anche nel caso in cui l'utente rifiuti la prima disponibilità, il tempo massimo per l'erogazione è di 30 + 30 = 60 giorni, non ci sono più differenze tra visite ed esami strumentali;
- le prescrizioni indicanti la classe di priorità P, devono essere erogate entro 90 giorni dalla data di prenotazione; anche nel caso in cui l'utente rifiuti la prima disponibilità, il tempo massimo per l'erogazione è di 90 + 30 = 120 giorni.

Tali valori di priorità non vanno applicati alle prescrizioni rilasciate in regime privato, ovvero con spesa totalmente a carico dell'Utente.

Disdetta appuntamenti

Se per qualsiasi motivo l'utente è impossibilitato a presentarsi alla data stabilita, è necessario avvisare la segreteria almeno **tre giorni lavorativi prima del giorno fissato per le visite specialistiche e di cinque giorni lavorativi per gli esami strumentali**. Se tale tempistica non viene rispettata la vigente normativa (L.R. 30 del 30 dicembre 2016 – art. 38, comma 12) prevede, infatti, il pagamento dell'intero importo della prestazione prevista dal Nomenclatore Tariffario, anche ad Utenti esenti.
Per le attività motorie di gruppo (piscina e palestra Salute&Benessere) non saranno concessi rimborsi di nessun genere e per qualsiasi motivo, anche di salute se non per motivi eccezionali o ragioni riferite a responsabilità oggettiva della struttura ad erogare il servizio.
Per accedere al nostro Laboratorio di Analisi Cliniche presso la struttura di Cadoneghe, che è in rete con SYNLAB., non è necessario procedere a prenotazione; è sufficiente presentarsi in struttura durante gli orari di apertura del punto prelievo (dalle 7:30 alle 10:00 dal lunedì al venerdì e dalle 07:45alle 09:45 il sabato).

Informazioni su ticket e diritto di esenzione

Ricordiamo che l'eventuale unico documento che attesta l'esenzione dal pagamento del ticket è rilasciato direttamente ed esclusivamente dalla ULSS di competenza. Le strutture non possono applicare alcuna esenzione sul pagamento del ticket di propria iniziativa o su richiesta verbale dell'Utente.
Poiché l'unico titolo a garanzia di tale diritto è l'impegnativa rossa (ricettario regionale) o la ricetta dematerializzata emessa da Medico di Base o da altri Medici di strutture pubbliche (Ospedali), è indispensabile che il codice di esenzione sia riportato nella ricetta stessa; in mancanza di tale codice non sarà possibile applicare il diritto di esenzione dal pagamento del ticket.
Se sull'impegnativa è riportato il timbro e/o la dicitura di "*Prestazione non erogabile dal S.S.R.*" significa che la prestazione è erogata esclusivamente in regime privato.

L'Utente minorenne

L'Utente minorenne ha diritto all'erogazione della prestazione solo se accompagnato dai genitori o da chi esercita la patria potestà. Eventuali esiti sullo stato di salute dell'Utente minorenne sono comunicati e consegnati direttamente ai genitori o a chi esercita la patria potestà, i quali potranno assistere all'erogazione della prestazione. Qualora si dovesse verificare il caso di affidamento, oppure affidamento congiunto, è necessaria la presenza, la firma o la delega di entrambi i genitori.

Deleghe

Gli esiti degli esami diagnostici eseguiti presso le strutture del nostro Gruppo, siano essi di diagnostica per immagini che di Laboratorio Analisi, possono essere ritirati da persone terze purché munite di delega scritta presente nella fattura emessa in fase di accettazione o di delega inviata tramite mail se accompagnata da copia del documento di identità del delegante. Tale delega è archiviata presso la struttura. Esiste la possibilità di presentare delega cumulativa per il ritiro dei certificati di idoneità allo sport agonistico da richiedersi presso la nostra accoglienza.

Ritiro dei referti

Il ritiro dei referti diagnostici e di laboratorio e disciplinato come segue:
- Il giorno stesso per esami di elettromiografia, ecografia, esame clinico strumentale della mammella, esami specialistici ambulatoriali;
- Entro un giorno lavorativo per esami radiografici (raggi X).
- Entro cinque giorni lavorativi per risonanza magnetica, tomografia assiale computerizzata (T.A.C.), densitometria ossea;
- Entro cinque giorni lavorativi per Holter;
- Entro il giorno successivo al prelievo ematico, a meno di specifici esami che richiedono tempi di analisi più lunghi, presso la struttura di Cadoneghe oppure online dalle ore 15 del giorno successivo al prelievo, sul sito www.gvdr.it nella sezione "referti online", seguendo le istruzioni rilasciate al momento della accettazione ed inserendo la password di accesso indicata.

I referti online saranno resi disponibili per un periodo massimo di 30 giorni trascorsi i quali potranno essere ritirati esclusivamente presso la struttura. I referti di laboratorio possono essere ritirati direttamente presso la sede di Cadoneghe dal lunedì al sabato durante gli orari di apertura della struttura, come da documentazione che segue.
Inoltre, i referti possono essere inviati presso il domicilio dell'Utente su propria richiesta scritta per posta raccomandata, posta elettronica (file pdf protetto), fax dell'avente diritto

esibendo copia di un documento di riconoscimento in corso di validità.
Se l'esame è refertato con urgenza, il referto sarà disponibile in circa un paio d'ore.

Ricordiamo che la vigente normativa (DGR 600 del 13/03/2007, unitamente alla Legge 412/1991 e della legge Finanziaria 2007) prevede che il ritiro del referto debba essere effettuato entro i trenta giorni dalla data di esecuzione dell'esame diagnostico. Il mancato rispetto di detto termine comporta – da parte dell'Utente – il pagamento dell'intera prestazione, anche se esente. Nel corso del 2015 modifiche alla norma hanno imposto alle strutture sanitarie di segnalare all'ULSS di competenza i nominativi di coloro che non hanno rispettato tale termine.

Prenotazione ad altri servizi (Piscina e Palestra Salute&Benessere)

Le prenotazioni ai corsi e agli abbonamenti mensili per attività di prevenzione e di rieducazione motoria di mantenimento si intendono programmati per mese solare, a prescindere dal numero di sedute contenute nel mese e dalle festività di calendario. Non verranno riconosciuti sconti e/o recuperi di sedute che coincidono con chiusure festive e/o feriali. I metodi di pagamento e le modalità di accesso potranno essere richiesti in accoglienza e/o rilevabili da specifica informativa esposta in struttura. Gli annullamenti o le assenze a qualsiasi titolo delle attività di gruppo in piscina non sono rimborsabili a meno che non esistano delle responsabilità oggettive della struttura.

La gestione dei recuperi

La prenotazione di prestazioni sanitarie vincola le risorse necessarie ad erogare quanto richiesto, sia in regime di convenzione che in regime privato, e le liste di attesa non consentono elasticità nei tempi.
Il precedente paragrafo riferito alla disdetta degli appuntamenti conferma che non si recuperano le sedute perse a qualsiasi titolo (anche di salute) per le attività motorie di gruppo (piscina e palestra Salute&Benessere).
I recuperi di sedute non eseguite in cicli di terapie e riabilitazioni erogate in regime privato sono di **una seduta per ciclo**.
Non sono recuperabili le sedute di terapie e riabilitazioni erogate in regime di convenzione.
Per le prenotazioni soggette a CUP, invece, i tempi sono tassativi.
Pertanto, le prestazioni non erogate a causa non dipendente da responsabilità oggettiva della struttura, non sono assolutamente recuperabili (fatto salvo quanto descritto nel paragrafo riferito alla disdetta degli appuntamenti), mentre se l'interruzione del servizio dipende da responsabilità interna, le sedute saranno recuperate non appena risolto il disservizio, compatibilmente con il calendario delle attività.
La Direzione si riserva di valutare eventuali eccezioni legate a particolari e gravi stati di salute per i quali riterrà opportuno autorizzare il recupero di non oltre due sedute per ciclo, senza costituire precedente.

La sicurezza del Paziente

La sicurezza e il benessere dell'Utente è precisa mission dell'Azienda e, per garantire il raggiungimento di tali obiettivi, nelle strutture del Gruppo sono presenti : uscite di sicurezza adeguatamente segnalate, piani di evacuazione affissi ad ogni reparto, presidi antincendio (dove previsti e periodicamente verificati), avvisi di comportamento, personale specificatamente formato per affrontare eventuali situazioni di emergenza e dotati delle indispensabili attrezzature per il primo intervento. Sono tutti elementi che contribuiscono ad offrire all'Utente la massima garanzia di interventi di emergenza immediati ed efficaci.
Inoltre, le attrezzature elettromedicali utilizzate per erogare le prestazioni, non solo sono tecnologicamente all'avanguardia, ma anche periodicamente verificate sotto il profilo funzionale e di sicurezza elettrica garantendo un utilizzo in situazioni di massima sicurezza

per l'operatore e per l'Utente.
Infine, la sicurezza e il benessere dell'Utente sono garantiti anche da condizioni ambientali confortevoli: adeguata luminosità in tutti i locali, adeguato microclima, completo abbattimento delle barriere architettoniche, ecc.
Si ritiene, inoltre, di informare l'Utenza che i pazienti con patologie che comportano la non autosufficienza parziale e/o totale devono essere accompagnati da accompagnatori/accompagnatrici. La responsabilità del personale sanitario decorre dall'orario di inizio trattamento a quello della fine dello stesso (presa in carico). Alla fine della seduta riabilitativa il paziente sarà restituito all'accompagnatore/accompagnatrice. Da questo momento in poi GVDR non sarà più responsabile per eventuali danni causati da caduta e/o da qualsiasi altro evento avverso non derivato da evidenti mancanze strutturali, Così, allo stesso modo, GVDR non sarà responsabile per danni derivati al paziente nel caso in cui lo stesso venisse lasciato presso la sala di attesa in assenza di accompagnatore/accompagnatrice. Nello spogliatoio il paziente deve essere accompagnato da persona autosufficiente per assisterlo in eventuali operazioni di vestizione e svestizione.
Per l'accesso alle piscine è assolutamente necessario rispettare le regole affisse nelle pareti dei locali. Per tutto quanto non esplicitamente contemplato nel presente paragrafo, valgono le informative affisse nei locali della struttura, pubblicate nella Carta dei Servizi e nel sito web www.gvdr.it
Tutto il personale del Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione ha svolto un corso di Primo Soccorso – First Aid: Bls/D, Basic Life Support, Defibrillation and Triage della durata di 20 ore.
Le strutture del GVDR prestano la massima attenzione nei confronti di tutti quei pazienti che per età, disabilità e genere presentano, anche temporaneamente, condizioni fisiche e psichiche di difficoltà, adottando tutte le misure di assistenza necessarie a garantirne la sicurezza: parcheggi riservati a disabili, utilizzo di ausili per la deambulazione, disponibilità di traduttore linguistico, eventuale accompagnatore, eventuale controllo post-degenza con presenza di idonee segnalazioni ed indicazioni per facilitare i percorsi ai reparti, messa a disposizione di servizi per bambini con disabilità in piscina per mezzo di accessi facilitati e trattamento con professionisti dedicati.

La richiesta di copia della documentazione sanitaria e altre dichiarazioni

Il Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione è disponibile a produrre copia dei documenti emessi nei confronti dell'Utente e dichiarazioni necessarie a consentire lo stesso ad usufruire di rimborsi di Fondi Sanitari Integrativi, Assicurazioni, ecc. a cui aderisce.
Il servizio è a pagamento e sarà rilasciata regolare fattura.

La privacy

La privacy secondo il nuovo R.E. 679 /2016, applicato dal 25 maggio 2018.
GVDR garantisce la protezione dei dati personali in assoluta sicurezza. Il particolare trattamento dei dati di cui GVDR è Titolare, è garantito dall'adozione di adeguate misure di protezione a tutela dei diritti dell'interessato e della sua riservatezza, secondo quanto stabilito dal Regolamento Europeo. Presso le strutture del Gruppo – affissa nelle pareti delle sale di attesa - e nel nostro sito **www.gvdr.it** è presente e scaricabile l'informativa per l'Utente. Il personale delle strutture pone, inoltre, la massima attenzione nelle comunicazioni che riguardano i minori, cosi come previsto dalla Convenzione di New York sui diritti del fanciullo (Legge 176 del 27 maggio 1991).

La tracciabilità e l'archiviazione della Vostra storia clinica

Con l'obiettivo di migliorare il servizio reso all'Utente e per garantire la massima precisione e professionalità, le strutture del Gruppo Veneto attuano una archiviazione elettronica di immagini e referti che sono conservati per 10 anni, grazie ad un sofisticato sistema informatico. Il sistema permette di avere, sempre disponibile e rintracciabile, la storia clinica del paziente relativa a tutte le prestazioni effettuate presso le strutture del GVDR, consentendo allo specialista una più precisa formulazione del referto diagnostico.
Considerando i contenuti del servizio sono state adottate procedure che garantiscono la massima protezione dei dati e l'accesso agli stessi avviene esclusivamente da personale medico attraverso l'utilizzo di credenziali personali.
Il Gruppo Veneto ha aderito al progetto del "Fascicolo Sanitario Elettronico" (FSE) dell'U.L.S.S. 6 - Euganea, che potrà così essere messo a disposizione dei cittadini italiani su tutto il territorio nazionale.
Il FSE rappresenta l'insieme dei dati e documenti digitali di tipo socio-sanitario generati da eventi clinici, presenti e trascorsi, riguardanti il paziente.

Come valutiamo il vostro gradimento

…per aiutarci a migliorare

Le strutture del Gruppo hanno come mission il benessere dell'Utente e, al fine di raggiungere gli obiettivi di miglioramento continuo, presso le accettazioni, il banco dell'accoglienza e anche sul sito internet **www.gvdr.it**, sezione documenti, è presente un questionario per la rilevazione del gradimento.
Si tratta di uno strumento, completamente anonimo, che dà la possibilità di esprimere il grado di soddisfazione ed indicare su quali aspetti (organizzativi, di struttura, di ambiente) poter migliorare il servizio, fornendo osservazioni e suggerimenti.
Il questionario, infine, rappresenta un importante indicatore per il Sistema Qualità a cui le strutture del Gruppo sono obbligate a rispondere.
Esso potrà essere consegnato presso l'accoglienza, oppure direttamente imbucato nelle apposite cassettine rosse presenti nelle strutture.
Il questionario proporrà domande relative al comportamento del personale (amministrativo e sanitario), ai tempi di attesa, alla completezza delle informazioni ricevute, alla prestazione sanitaria, ad aspetti ambientali.
Potranno essere effettuate interviste di gradimento condotte da personale esterno qualificato per una più completa raccolta di informazioni necessarie al miglioramento dei servizi.

La nostra Qualità

Da sempre il Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione ha perseguito l'obiettivo del miglioramento continuo e per tale motivo si è prefissato dei traguardi che ha sempre raggiunto. Ad oggi, infatti:
• Le strutture del Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione di Cadoneghe, Padova, Scorzè e Conegliano sono certificate secondo la norma UNI EN ISO 9001 per la Gestione dei Sistemi di Qualità;
• Le strutture di Cadoneghe (Centro Fisioterapico Padovano – Medicina Fisica e Riabilitativa e Radiologia Scrovegni – Diagnostica per Immagini), Padova (Centro Medico Fisioguizza – Medicina Fisica e Riabilitativa) e Scorzè (Centro San Benedetto) sono accreditate dal Servizio Sanitario Regionale e hanno superato tutte le verifiche con il 100% dei risultati positivi;

GVDR opera nel piano rispetto dell'ambiente e ha realizzato, proprio nel corso del 2016, il progetto "Carta Zero", che prevede la dematerializzazione dei documenti e l'archiviazione degli stessi in formato digitale, eliminando gran parte della gestione cartacea.

- Il Gruppo Veneto realizza dei Piani formativi dedicati a tutto il personale, per un aggiornamento continuo al fine di rispondere alle esigenze del Gruppo.
- Tutte le apparecchiature sono controllate periodicamente per una sicurezza ed efficienza del trattamento.
- Gli audit interni vengono svolti annualmente ed le eventuali non conformità sono soggette a valutazione entro 8 giorni dalla data in cui si è rilevata la stessa.

Emergenza COVID-19

La recente pandemia da contagio del virus SARS-Cov-2, meglio noto come COVID-19, ha posto le strutture del Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione nella necessità di adottare tulle le idonee misure di prevenzione finalizzate a mitigare il rischio da contagio.
Tali misure, adottate dalle strutture, sono finalizzate a rendere edotta l'Utenza e renderla consapevole dell'importanza di rispettare le norme di prevenzione disposte dalle Autorità.
Nelle strutture GVDR, infatti vengono realizzate le seguenti misure:

a) Messa a disposizione per gli Utenti che ne fossero sprovvisti di mascherine protettive chirurgiche;
b) Messa a disposizione in tutti i locali delle strutture di dispenser di detergente disinfettante per Utenti ed operatori;
c) Installazione di strutture in plexyglass nei banchi di accettazione per la protezione di Utenti ed operatori;
d) Disinfezione e aereazione (due volte al giorno) degli ambienti (ambulatori, palestre, sale di attesa) e, più volte al giorno, delle superfici (scrivanie, sedie, banconi);
e) Affissione sulle pareti ed ingresso delle strutture, di avvisi e raccomandazioni che invitano a corretti comportamenti;
f) Distanziamento sociale di oltre un metro da soggetto a soggetto grazie al contingentamento delle presenze all'interno delle strutture (gli accompagnatori dei pazienti autosufficienti non sono ammessi all'interno delle strutture);
g) Stretta e sistematica sorveglianza a cura del personale delle strutture sul rispetto delle disposizioni impartite.
h) Pubblicazione di eventuali nuove ed ulteriori disposizioni e documenti di sicurezza sul sito internet istituzionale (www.gvdr.it) e attraverso gli schermi divulgativi nelle strutture in cui sono installati.

Importante: I recuperi delle sedute eventualmente perse a causa COVID-19 saranno eseguiti secondo I criteri già espressi al capitolo "la Gestione dei recuperi".

Si raccomanda vivamente, però, che le persone che accompagnano Utenti autosufficienti aspettino fuori dalla struttura al fine di consentire il miglior contingentamento delle presenze di Utenti che necessitano di cure.

Telemedicina in tempo di COVID-19

L'attuale periodo di emergenza sanitaria ha accelerato l'attuazione del progetto già in seno alla Direzione GVDR in tempi non sospetti: la telemedicina.
La Telemedicina, nelle strutture come quelle del Gruppo Veneto, consiste in un processo di erogazione delle prestazioni di riabilitazione, del suo monitoraggio e della valutazione dell'efficacia di un trattamento eseguito con il paziente presso il proprio domicilio.
In questa particolare fase storica di emergenza, la Telemedicina aiuta a proteggere una certa fascia debole di Utenti che vedono di molto ridotta la probabilità di contagio da COVID-19 proprio a causa della loro fragilità.
Il processo di Telemedicina, già attivo per la rieducazione logopedica, si prefigge di implementare il proprio servizio anche per il teleconsulto, la televisita, la riabilitazione neurologica (neuroriabilitazione), la riabilitazione cardiologica, la rieducazione ortopedica e di altre attività riabilitative dell'apparato locomotore che sono attualmente allo studio di uno speciale gruppo di lavoro di GVDR.

I Principi Fondamentali. I Diritti e Doveri, Le Procedure di Tutela

I principi fondamentali, i diritti e doveri, le procedure di tutela degli Utenti

Il Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione opera secondo i principi fondamentali stabiliti dalla normativa: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia e garantisce ai propri pazienti i seguenti **diritti**:

- Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- Il paziente ha diritto di ottenere dal GVDR informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
- In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
- Il paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.
- Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.
- Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi. Tale diritto può essere esercitato direttamente presso la segreteria che immediatamente provvederà a mettere in contatto il paziente con il responsabile URP.

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i servizi sanitari usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare ai doveri sotto elencati vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte del GVDR:

- Il paziente, quando accede allo GVDR, è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti, con la volontà di collaborare con il personale medico, sanitario, tecnico e con la direzione dello GVDR.
- L'accesso al GVDR esprime da parte del paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.
- E' un dovere di ogni paziente informare tempestivamente GVDR sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.

- Il paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.
- E' opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri pazienti.
- Il paziente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione del GVDR, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nei modi opportuni.

GVDR garantisce i 14 diritti dei pazienti stabiliti dalla Carta Europea dei Diritti del Malato

1) **DIRITTO A MISURE PREVENTIVE**:
Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.
Le strutture del Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione offrono una completa gamma di servizi diagnostici all'avanguardia, aderiscono a programmi di screening al fine di offrire un servizio di prevenzione al Cittadino, incentivano e promuovono servizi sanitari finalizzati al mantenimento della salute. Inoltre, le strutture propongono stili di vita attraverso campagne di sensibilizzazione alla popolazione.

2) **DIRITTO ALL'ACCESSO:**
Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.
Le strutture del Gruppo Veneto Diagnostico e Riabilitazione garantiscono pari trattamento e accesso a tutti i cittadini senza discriminazione di alcun genere.

3) **DIRITTO ALL'INFORMAZIONE**:
Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.
Il personale delle strutture del Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione è adeguatamente preparato a fornire al Cittadino tutte le informazioni necessarie per consentirgli la migliore scelta. Ogni utente può esercitare il diritto all'accesso a tutte le informazioni sanitarie che lo riguardano e che sono in nostro possesso.

4) **DIRITTO AL CONSENSO:**
Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.
I pazienti del Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione vengono preventivamente informati sui possibili rischi correlati alle prestazioni sanitarie a cui saranno sottoposti, in modo da consentire loro di esprimere un consenso realmente informato.

5) **DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA:**

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.
Le strutture del Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione garantiscono al Cittadino la piena attuazione della propria libera scelta.

6) **DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITA':**
Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.
Le strutture del Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione garantiscono la protezione e la riservatezza di tutte le informazione di carattere personale e sensibile relative ai pazienti. L'organizzazione delle strutture e le procedure attuate garantiscono la privacy durante l'attuazione di esami diagnostici

7) **DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEI PAZIENTI:**
Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.
Le strutture del Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione osservano i tempi di priorità previsti dalla normativa ragionale in fase di prenotazione (L.R. n° 30 del 30/12/2016). Rispetta, inoltre, i tempi di durata dei singoli trattamenti come previsto dal Nomenclatore Tariffario Regionale e da specifiche Linee Guida.

8) **DIRITTO AI RISPETTO DI STANDARD DI QUALITA':**
Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.
Le strutture del Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione operano con sistema qualità certificato UNI EN ISO 9001:2008 e secondo i più alti standard di qualità, di autorizzazione e di accreditamento istituzionale

9) **DIRITTO ALLA SICUREZZA**:
Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.
Il Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione ha implementato un rigoroso sistema per la gestione del rischio clinico finalizzato al monitoraggio costante e alla minimizzazione dei rischi per la salute del paziente, vengono pertanto applicati i più rigorosi criteri di sicurezza.

10) **DIRITTO ALL'INNOVAZIONE:**
Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.
Le strutture del Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione garantiscono ai propri paziente l'applicazione delle più aggiornate linee guida e il mantenimento di un parco apparecchiature diagnostiche ed elettromedicali costantemente rinnovato adottando sempre la migliore tecnologia disponibile.

11) DIRITTO AD EVITARE LE SOFFERENZE E I DOLORI NON NECESSARI:
Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.
Gli operatori del Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione agiscono secondo procedure finalizzate alla miglior prestazione minimizzando dolori non necessari, anche la moderna tecnologia adottata contribuisce a garantire questo diritto.

12) DIRITTO AD UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO:
Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.
Le strutture del Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione prevedono percorsi diagnostici e riabilitativi personalizzati, calibrati a seconda delle necessità di ogni singolo paziente.

13) DIRITTO AL RECLAMO:
Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.
Le strutture del Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione mettono a disposizione del Cittadino l'U.R.P. il quale raccoglie tutti i reclami e le osservazioni o suggerimenti del Cittadino.
Si tratta di uno spazio con personale dedicato alla tutela dell'Utente dove potrete rivolgervi per essere ascoltati e per inoltrare suggerimenti o attivare la procedura di tutela per mezzo di reclamo scritto, oppure richiedendo un colloquio con il personale addetto.
L'U.R.P. raccoglie i reclami, osservazioni e suggerimenti intraprendendo tutte le azioni utili al miglioramento dell'organizzazione delle strutture del Gruppo Veneto.
Potete contattare l'U.R.P. di persona, per telefono, tramite questionario o lettera, email e fax.
Il personale è a disposizione ogni giorno, su appuntamento, a:

CADONEGHE (PD) Via Gramsci 9
Tel. 0498874111
Fax 0498870010
Email: urp@gvdr.it

14) DIRITTO AL RISARCIMENTO:
Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato da responsabilità dei servizi sanitari.
I diritti al risarcimento dei pazienti del Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione sono garantiti da coperture assicurative della struttura e, soprattutto, di quella dei propri Professionisti, la cui validità è sempre monitorata dalla Direzione.

Commento del dottor Umberto Iazzetta

Già Presidente Regionale Cittadinanzattiva
Tribunale Per I Diritti Del Malato

"Ancora una volta Gvdr ci ha chiesto la collaborazione, abbiamo esposto i nostri principi e la richiesta di porre sempre il cittadino al centro del pianeta salute, nella convinzione che l'esercizio del diritto alla partecipazione e conseguente coinvolgimento produce risultati oramai certificati nel raggiungimento della guarigione.
Personalmente considero insufficiente il rispetto dei diritti della carte di tutela proposte da Cittadinanzattiva-Tribunale del Malato quando erogati senza la necessaria dose di umanità che il personale sanitario deve avere.
La pratica medica dovrebbe essere sempre accompagnata dalla giusta dose di umanità che tutti ci aspettiamo nei momenti di fragilità.
Lo scopo da noi prefissato e sul quale siamo attivamente impegnati è rendere consapevoli i cittadini che il rispetto delle carte dei diritti da parte degli erogatori di salute, passa necessariamente attraverso la piena consapevolezza del potere che il cittadino acquisisce attraverso la conoscenza e la capacità di incidere concretamente sulle decisioni che lo riguardano; in altre parole la realizzazione dell'Empowerment.
Il Gruppo Veneto Diagnostico/Riabilitativo ha assunto politica di coinvolgimento in modo molto realistico, proponendo al volontariato diversi progetti e assumendo decisioni condivise.
La molteplicità delle prestazioni erogate e la politica di fidelizzazione anche attraverso la stipula di convenzioni con cittadini, personale dipendente e aziende esprime volontà di porsi al servizio della collettività anche tenendo conto dello sforzo economico che i cittadini spesso sono chiamati ad affrontare per curarsi e fare opportuna prevenzione.
E' nota a tutti la difficoltà del Servizio Sanitario Nazionale a garantire i livelli essenziali di assistenza e da questo punto di vista la situazione nei prossimi anni certo non migliorerà. Avere cura di partecipare a campagne di prevenzione deve essere per noi tutti imperativo se teniamo alla sostenibilità del sistema sanitario."

Dott. Umberto Iazzetta

Già Presidente regionale Cittadinanzattiva,
Tribunale per i Diritti del Malato

Commento del Presidente di PA.DI.MO.

Società Onlus

La Carta dei Servizi non deve essere limitata solo la presentazione dei servizi offerti da un'Azienda ai propri Clienti/Utenti, ma rappresenta un modo, uno stile, un approccio, un rapporto che essa intrattiene con coloro i quali ad essa si rivolgono.
E' il caso del Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione, che con la sua Carta dei Servizi si presenta alla popolazione che chiede assistenza ai propri bisogni sanitari e che sono stati chiamati a dare il loro contributo alla stesura del documento.
Dall'analisi dei contenuti della Carta di GVDR traspare come il paziente sia proprio al centro delle attività delle strutture del Gruppo e come questo, soprattutto per quelle persone che – come annoverato tra gli associati di PA.DI.MO – sono affette da importanti patologie degenerative, viene preso per mano lungo tutto il percorso riabilitativo.
Ricca di informazioni, dettagli e raccomandazioni, la Carta risulta essere di facile consultazione, sia nel formato cartaceo, sia in quello digitale, grazie e specifici capitoli che facilitano la ricerca di quanto interessa.
Si realizza, in questo modo, una sorta di umanizzazione del rapporto struttura/Utente, intendendo con questo un rapporto rispettoso dei bisogni del cittadino sofferente, dedito all'ascolto e al suo coinvolgimento nel processo di cura.

Dott.ssa Anna Marchetto

Presidente PA.DI.MO – Ass. Onlus

Parte integrante della Carta Servizi sono le brochure dedicate alle Branche

- Diagnostica per Immagini
- Medicina Fisica e Riabilitazione
- Poliambulatorio Specialistico
- Laboratorio di Analisi Cliniche
- Medicina del Lavoro