

Carta dei Servizi

-

Prima Edizione 2026-2028

Prima Edizione

I contenuti presenti in questa Carta dei Servizi sono aggiornati a Luglio 2026. Le informazioni riportate possono subire variazioni dovute all'adeguamento legislativo o dell'organizzazione aziendale.

Direttore sanitario

Dott. Matteo Michielon

Medico Chirurgo, Specializzazione in Igiene e Medicina Preventiva

Sommario

Prima Edizione	1
Sommario	2
1 - Dove siamo	3
2 - Storia	4
3 - Politica aziendale	4
4 - Il diritto alla salute	5
5 - Concetti fondamentali	5
6 - Accesso alla struttura	6
7 - Modalità di Pagamento	6
8 - Prestazioni effettuate	7
9. Diritti e Doveri del Paziente	9
I Diritti del Paziente	9
I Doveri del Paziente	9
10. Tutela della Privacy (GDPR)	10
11. Gestione dei Reclami e Suggerimenti	10
12. Standard di Qualità	11

1 - Dove siamo

Il Poliambulatorio **ElementMedica** è situato nel cuore di Selvazzano Dentro, in una posizione strategica e facilmente raggiungibile. Si trova infatti alla prima uscita della tangenziale ovest di Padova che porta a Selvazzano Dentro. Percorrendo via Euganea (via principale di Selvazzano Dentro), si incrocia sulla sinistra via Trasimeno che a sua volta incrocia con via Bracciano. Il Poliambulatorio ElementMedica si trova come primo edificio sulla sinistra di via Bracciano venendo da via Trasimeno.

- Indirizzo: Via Bracciano, 34 – 35030 Selvazzano Dentro (PD)
- Accessibilità: la struttura è situata al piano terra, priva di barriere architettoniche e dotata di un parcheggio antistante la struttura riservato ai pazienti oltre ai parcheggi pubblici in Piazza De' Claricini e del supermercato Alì entrambi a un paio di minuti a piedi.
- Contatti:
 - Sito web: www.elementmedica.com
 - Email: info@elementmedica.com
 - Telefono: 351 3181574



2 - Storia

ElementMedica nasce dall'esigenza riscontrata dai suoi fondatori, due medici specialisti a Padova, di gestire l'organizzazione e svolgimento degli accertamenti previsti dalla medicina del lavoro nelle aziende. Da questa prima esigenza l'idea si è sviluppata fino a voler svolgere visite mediche specialistiche anche per i cittadini privati nei nuovi spazi attrezzati.

Il centro è quindi una struttura sanitaria nuova polivalente che offre servizi di diagnosi, prevenzione e cura che si impegna a fornire un servizio di qualità, sicuro, efficiente, efficace, completo e soddisfacente.

3 - Politica aziendale

Per il miglioramento continuo della qualità **ElementMedica** ha intenzione di sviluppare un programma per il miglioramento della qualità per raggiungere una serie di obiettivi specifici:

- La soddisfazione delle esigenze degli utenti ponendo particolare attenzione:
 - ai tempi di attesa;
 - al rispetto della privacy;
 - alla professionalità e cortesia del personale addetto;
 - alla completezza ed adeguatezza delle informazioni fornite agli utenti;
 - al continuo aggiornamento delle tecnologie e dei nuovi mezzi diagnostici disponibili.
- La valorizzazione delle risorse e la motivazione del proprio personale attraverso specifici programmi di aggiornamento, di acquisizione di nuove competenze per il miglior approccio al paziente.
- Costante aggiornamento e potenziamento delle tecniche delle diverse specialità mediche.

4 - Il diritto alla salute

Con direttiva del 27 gennaio 1994 il Consiglio dei Ministri, ha introdotto i concetti fondamentali che devono regolare i rapporti tra gli Enti erogatori di servizi e i cittadini. La Carta dei servizi, nasce come applicazione di questi concetti, approfonditi alla luce della Carta dei diritti del Malato presentata a Bruxelles nel 2002 e fornisce agli utenti informazioni dettagliate sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e sugli strumenti attuati per migliorare situazioni di disagio o di disservizio che dovessero venire a crearsi. La Direzione si impegna a dare diffusione alla Carta dei Servizi rendendola disponibile presso la propria struttura e aggiornandone i contenuti ogni due anni, in attuazione del DM 12.12.2001 "Sistema di garanzie per il monitoraggio dell'assistenza sanitaria"

5 - Concetti fondamentali

Uguaglianza e imparzialità: i servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, condizioni di salute.

Rispetto: ogni utente è trattato con rispetto, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

Diritto di scelta: secondo le normative vigenti l'utente ha diritto di scelta tra i vari soggetti che erogano i servizi.

Partecipazione: l'utente ha diritto di presentare istanze, reclami, di essere adeguatamente informato e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.

Efficacia ed efficienza: i servizi e le prestazioni devono essere forniti con uso ottimale delle risorse, impiegando aggiornati standard di qualità e adottando quelle misure che consentano di essere tempestivi, precisi, ed evitando sprechi che andrebbero a danno della collettività.

Continuità: l'erogazione delle prestazioni è garantita con continuità e dove esigenze diverse impongono di interrompere alcuni servizi si adottano misure tali da alleviare i disagi degli utenti.

6 - Accesso alla struttura

Gli orari di apertura al pubblico sono:

- dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 19.00.
- Il sabato dalle 8.00 alle 12.00.

L'accesso alle prestazioni può avvenire tramite prenotazione:

- Online: attraverso il portale dedicato sul sito www.elementmedica.com;
- Telefonica: chiamando il nostro centralino durante gli orari di apertura;
- Front-Desk: direttamente presso la segreteria della struttura.

7 - Modalità di Pagamento

Per agevolare l'utenza, ElementMedica accetta le seguenti modalità di pagamento:

- Contanti (entro i limiti di legge).
- Carte di Debito (Pagobancomat) e Carte di Credito (Circuiti Visa, Mastercard).
- Pagamenti Digitali.

Le tariffe sono a disposizione presso l'accettazione o sul sito internet in fase di prenotazione della visita.

8 - Prestazioni effettuate

Visite specialistiche / diagnostica / consulenza

Medico Referente

- Cardiologia
○ Visite cardiologiche
 - Prima visita: 120€ durata 30 minuti
 - Controllo: 100€ durata 30 minuti
- Elettrocardiogramma
- Fisiatria
○ visita fisiatria: 120€ durata 30 minuti
- Igiene e medicina preventiva
○ Visite di medicina preventiva: 120€ durata 30 minuti
- Nutrizione:
○ prima visita nutrizionistica: 100€ durata 30 minuti
- visita nutrizionistica di controllo: 70€ durata 30 minuti
- Medicina del lavoro
○ Sorveglianza sanitaria aziendale con accertamenti previsti da protocolli stabiliti dal medico competente
- Ortopedia e traumatologia
○ Visita ortopedica
 - Prima visita: 130€ durata 30 minuti
 - Controllo: 100€ durata 30 minuti
- Psicoterapia
○ visite di psicoterapia: 75€ durata 45 minuti
- Urologia
○ visita urologica
 - Prima visita: 130€ durata 30 minuti
 - Controllo: 100€ durata 30 minuti

Dott. Jozef Luli

Dott. ssa Forcato Beatrice

Dott. Matteo Michielon

Dott.ssa Cortese Serena

Dott. Edoardo Purpura

Dott. De Nardi

Dott.ssa Eleonora Tussardi

Dott. Xhafka Orest

9. Diritti e Doveri del Paziente

Il rapporto tra **ElementMedica** e l'utente si basa sulla reciproca fiducia e sul rispetto delle regole di convivenza e professionalità.

I Diritti del Paziente

- **Rispetto e Dignità:** ogni paziente ha diritto a essere assistito e curato con premura e rispetto, in un ambiente che ne tuteli la riservatezza e l'identità;
- **Informazione Semplice e Chiara:** il paziente ha diritto a ricevere informazioni complete e comprensibili sulla diagnosi, sulla terapia proposta, sui rischi e sui benefici, nonché sulle alternative cliniche;
- **Consenso Informato:** salvo i casi di urgenza, nessun trattamento può essere intrapreso senza il consenso esplicito e consapevole dell'interessato;
- **Libera Scelta:** il paziente può scegliere il professionista tra quelli operanti nella struttura, compatibilmente con le disponibilità.

I Doveri del Paziente

- **Collaborazione:** è dovere del paziente fornire informazioni accurate sulla propria storia clinica (farmaci assunti, allergie, patologie pregresse);
- **Rispetto del Personale e dell'Ambiente:** si richiede un comportamento civile verso il personale sanitario e amministrativo e il rispetto delle attrezzature e degli arredi;
- **Osservanza degli Orari:** è fondamentale rispettare l'orario dell'appuntamento;
- **Politica di Disdetta:** in caso di impossibilità a presentarsi, il paziente è tenuto a comunicare la disdetta almeno **24/48 ore prima**. Questo gesto di civiltà permette ad altri utenti in lista d'attesa di usufruire della prestazione.

10. Tutela della Privacy (GDPR)

ElementMedica considera la protezione dei dati personali un valore primario. Ai sensi del **Regolamento UE 2016/679 (GDPR)** e della normativa nazionale vigente:

- **Trattamento dei Dati:** i dati sensibili e sanitari sono trattati esclusivamente per finalità di diagnosi, cura e amministrative, sia in formato cartaceo che digitale, garantendo la massima sicurezza;
- **Segreto Professionale:** tutto il personale (medico, infermieristico e amministrativo) è tenuto al rigoroso segreto professionale e d'ufficio;
- **Accesso ai Dati:** il paziente ha il diritto di richiedere in qualsiasi momento l'accesso ai propri dati, la rettifica, la cancellazione (ove consentito) o la portabilità degli stessi. La cartella sanitaria, verrà fornita dopo il consenso del direttore sanitario, entro i 30 giorni lavorativi dalla richiesta;
- **Refertazione Online:** qualora il paziente scelga di ricevere i referti via e-mail o tramite portale, la struttura adotta sistemi di crittografia e password temporanee per garantire che solo l'interessato possa accedere al documento.

11. Gestione dei Reclami e Suggerimenti

La vostra opinione è lo strumento principale per il nostro miglioramento. ElementMedica incoraggia attivamente il feedback degli utenti.

- **Modalità di Segnalazione:** se riscontri un disservizio o desideri suggerire un miglioramento, puoi utilizzare i moduli cartacei presenti nella sala d'attesa (da inserire nell'apposita cassetta) oppure scrivere a info@elementmedica.com con oggetto "Segnalazione/Reclamo";
- **Tempi di Risposta:** la Direzione si impegna a esaminare ogni segnalazione entro **15 giorni lavorativi**. In caso di reclami complessi, il paziente verrà informato sullo stato dell'istruttoria;
- **Questionari di Gradimento:** periodicamente, potremmo chiederti di compilare un breve questionario anonimo per valutare la qualità percepita del servizio ricevuto.

12. Standard di Qualità

Per garantire un servizio d'eccellenza, ElementMedica monitora costantemente i seguenti indicatori di qualità:

Area di Valutazione	Obiettivo di Qualità
Accessibilità Telefonica	Risposta dell'operatore entro 4 squilli o richiamata entro fine giornata.
Tempi di Attesa (Prenotazione)	Erogazione della visita specialistica entro 14 giorni dalla richiesta.
Puntualità in Struttura	Riduzione dello scostamento tra orario fissato e inizio visita (obiettivo < 15 min).
Refertazione	Consegna del referto immediata per le visite e entro 48h per diagnostiche complesse (es. referto ECG).
Igiene e Sicurezza	Pulizia costante degli ambienti e sanificazione periodica dei macchinari.
Formazione	100% del personale sanitario in regola con i crediti ECM (Educazione Continua in Medicina).

Documento revisionato in data: 22 Luglio 2026
Rev. 2