CARTA DEI SERVIZI

OPTIMEDICA
AMBULATORIO OCULISTICO

Indice

Presentazione 05

Ambulatorio 06

Il nostro impegno 08

Prenotazioni e prestazioni 10

Pagamenti e consegna referti 12

Reclami 13

Dove siamo 14

Contatti e orari 15

OPTIMEDICA
AMBULATORIO OCULISTICO

La presente **carta dei servizi**, costituisce un patto scritto con gli Utenti sulla qualità dei servizi erogati dall'**Ambulatorio Optimedica**. Con essa Optimedica si impegna a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali a seguito riportati e a renderlo sempre più conforme alle esigenze dei paziente.

La struttura **Optimedica srl.** è un **ambulatorio monospecialistico di Oculistica**, privato e convenzionato, autorizzato all'esercizio della branca oculistica sin **dal 1987.**

Da quasi 40 anni l'ambulatorio risponde alle esigenze di salute dei pazienti del territorio, selezionando **professionisti altamente qualificati** e dotandoli di **tecnologie all'avanguardia** per diagnosi precise e tempestive.

La **lunga esperienza**, la serietà, la **discrezione** e la comprovata **professionalità** dei Medici Specialisti e del Personale, rappresentano, insieme alle dotazioni strumentali e l'aggiornamento continuo, i requisiti fondamentali per garantire il massimo livello di soddisfazione e sicurezza per i pazienti.

Gli **ambienti** dell'attuale sede, sono stati completamente **ristrutturati** nel corso del 2024. In sinergia con l'importante Studio di Architettura Archethics, si è concepito e sviluppato un ambiente di alto profilo per livello tecnologico degli impianti ed il confort offerto ai pazienti ed al personale che vi lavora.

L'Ambulatorio Optimedica è privo di barriere architettoniche e consente il libero accesso a tutti i servizi erogati anche ai pazienti diversamente abili.

Il nostro impegno in 5 punti

Rispetto dei principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, efficacia ed efficienza.

Ad ogni paziente è garantita la parità di trattamento a parità di bisogno. Inoltre è data uguale opportunità di accesso alle informazioni e ai servizi.

Le cure vengono fornite con regolarità, continuità e puntualità.

Standard e qualità

L'organizzazione del lavoro è completamente informatizzata, dall'accettazione del paziente, all'emissione del referto. Questo consente di seguire tutte le fasi, garantendo assoluta univocità identificativa alla persona e la conservazione sicura ed illimitata dei dati sanitari.

Tutti i processi organizzativi sono standardizzati, grazie ad un sistema centrale di controllo Qualità.

Gestione dei dati sensibili e tutela della privacy

Tutto il personale medico, paramedico e amministrativo è tenuto al segreto professionale. I dati vengono trattati solo ed esclusivamente ai fini di diagnosi, cura e nella compilazione delle cartelle cliniche o altri documenti di tipo sanitario.

Sicurezza e igiene degli ambienti

L'Ambulatorio Optimedica opera in conformità con il D.Lgs. 81/08 sicurezza sul lavoro. La qualità e la funzionalità delle apparecchiature, strumenti ed impianti sono costantemente monitorate e controllate con interventi di manutenzione eseguiti da ditte certificate.

Progetti di miglioramento

Il conseguimento di una Qualità ottimale dei servizi forniti agli utenti è considerato obbiettivo principale di Gestione. Questo comporta un adeguamento e monitoraggio costante dei bisogni e richieste dei cittadini.

Impegni assunti nei confronti dei pazienti e loro monitoraggio

	Impegni per la carta dei servizi sanitari	Indicatori	Standard	Monitoraggio 2025
Informazione e comunicazione	Cura della comunicazione clinica	% pazienti che dichiarano che durante la visita hanno ricevuto informazioni adeguate sulle proprie condizioni di salute o sul percorso di cura cui sono stati sottoposti. (Questionario di gradimento)	80% pazienti che dichiarano che hanno ricevuto informazioni adeguate sulle proprie condizioni cliniche di salute o sul percorso di cura.	98%
Aspetti relazionali	Garantire il miglioramento dei rapporti tra gli utenti ed il personale a contatto con essi	N° reclami/N° totale delle visite annue	% reclami inferiore all'1%	0,5%
Accessibilità	Facilitazione della modalità di prenotazione	Orario di prenotazione allo sportello e/o telefono.Apertura settimanale superiore alle 40 ore (Questionario di gradimento)	80% pazienti soddisfatti degli orari	100%
Tutela della privacy	Garantire un trattamento dei dati personali dei pazienti ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo 2016/679 del 27 aprile 2016 contenente il codice in materia di protezione dei dati personali.	a) Informativa a disposizione dell'utenza b) Presenza di consenso al trattamento dei dati firmato	a) 95% Presenza informativa b) 95% Presenza consenso	a) 100% b) 100%
Trasparenza liste d'attesa	Garantire la corretta gestione delle liste d'attesa in base alla priorità prescritta	a) Aderenza al sistema provinciale CUP b) Controllo semestrale da parte del NAC	a) 100% impegnative gestite tramite CUP b) 95% controlli da parte del NAC	a) 100% b) 100%

Prenotazioni prestazioni private

La Segreteria di Optimedica è a disposizione per fornire i seguenti servizi:

PRENOTAZIONI

telefonicamente
049 880359

on-line
www.optimedica.it

presso la sede
Via Andrea Costa n. 21/a Padova

e-mail
info@optimedica.it

INFORMAZIONI

su orari di visita, prestazioni, tariffe

DISDETTE

Eventuali disdette di prestazioni private dovranno essere comunicate **entro le 24h precedente l'orario previsto per la visita.**

Prestazioni private

- **Visita oculistica**
  (comprensiva di Biomicroscopia, Refrazione, Tonometria, Fundus)
- **Campo visivo**
- **Pachimetria**
- **Visite per rinnovo patente**
  (Commissione medica ospedaliera)
- **Convenzioni per aziende**

Prestazioni convenzionate

- **Prima visita oculistica**
- **Controllo**
- **Fundus**
- **Tonometria**
- **Campo visivo**
- **Pachimetria**

Prenotazioni prestazioni convenzionate

Il paziente, già in possesso dell'impegnativa del medico di base, e con tessera sanitaria in corso di validità, potrà effettuare una prenotazione nei seguenti modi:

telefonicamente
840 000 664(da fisso)
049 8239511 (da rete mobile)

on-line
www.aulss6.veneto.it

di persona
allo sportello dei distretti Socio Sanitari

e-mail
prenotazione@aulss6.veneto.it

DISDETTE

Come da disposizioni dell'USLL6 Euganea, la disdetta della prestazione convenzionata deve avvenire **entro 3 giorni prima della visita, e 5 giorni prima di un esame strumentale.**

L'utente può disdire negli stessi modi della prenotazione.

L'UTENTE CHE NON HA DISDETTO LA PRESTAZIONE DOVRÀ PAGARE L'INTERA TARIFFA, ANCHE SE ESENTE.

Pagamenti

Il pagamento delle prestazioni, sia private che convenzionate può avvenire tramite: contanti, bancomat, carta di credito, assegno, bonifico bancario.

CONSEGNA REFERTI

Il referto medico-specialistico viene **consegnato direttamente al paziente** al termine della visita.

Gli esami strumentali di Campo Visivo e Pachimetria corneale possono essere ritirati a partire dal martedì successivo dalle ore 15.00.

RILASCIO COPIA REFERETO

Su richiesta del paziente ed in ottemperanza alla legislazione sulla Privacy, i documenti, preparati in busta chiusa nominativa, potranno essere ritirati solo dal paziente stesso o a persona diversa solo a fronte di delega firmata dallo stesso. La documentazione sarà disponibile entro 7 giorni lavorativi a partire dalla data di richiesta.

PRIVACY
TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato ai sensi dell'art.13 del D.lgs 196 del 30/6/2003 e art. 13 del Reg. UE 679/2016 (GDPR) circa il trattamento dei dati sensibili.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Optimedica garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utenza, attraverso un sistema strutturato di raccolta di segnalazioni e di risposta delle stesse.

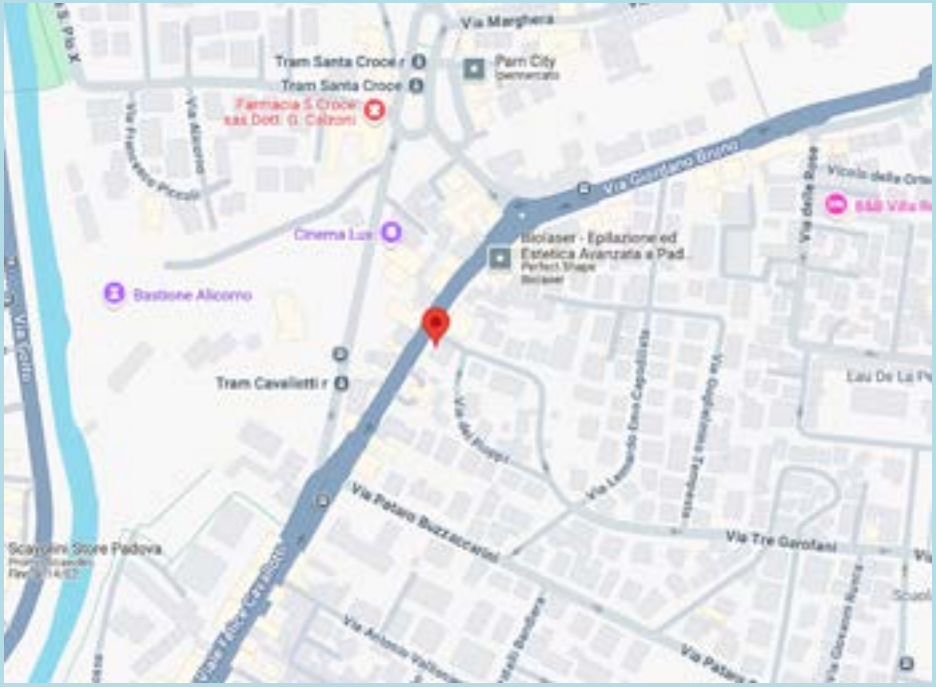
Le segnalazioni saranno utili per conoscere e comprendere meglio eventuali criticità esistenti e per poter strutturare possibili miglioramenti del servizio erogato.

La presentazione può avvenire attraverso le seguenti modalità:

- **segnalazione verbale**
  di persona, o telefonicamente allo 049 8803596
- **compilazione del modulo**
  SEGNALAZIONI/RECLAMI disponibile in sala d'attesa. Può essere imbucato nella apposita cassettina o consegnato al personale.
- **e-mail**
  info@optimedica.it

Se si desidera ricevere un riscontro, è necessario indicare sul modulo un recapito postale, telefonico o e-mail.

Optimedica diffonderà con cadenza annuale le statistiche sulle segnalazioni pervenute dall'utenza.



L'Ambulatorio Optimedica è situato in Via Andrea Costa n.21/A 35124 Padova

E' possibile raggiungerci con i seguenti mezzi pubblici:

METROBUS

Fermate di Piazzale Santa Croce e Cavallotti

AUTOBUS

Linee 22 e 24 Fermate Cavallotti e Santa Croce

Linee A e SST Fermate Cavallotti e Santa Croce

PARCHEGGIO

Davanti all'Ambulatorio sono disponibili numerosi posti blu a pagamento e un posto riservato a persone diversamente abili.

Contatti

Sito web
www.optimedica.it

E-mail
info@optimedica.it

Telefono
049 8803596

PEC
Optimedica1@legalmail.it

Orari

APERTURA AL PUBBLICO

Dal lunedì al venerdì **dalle 8:30 alle 13:30** e **dalle 14:30 alle 19:00**

PRENOTAZIONI, INFORMAZIONI E RITIRO REFERTI

Dal lunedì al venerdì **dalle 8:30 alle 13:30** e **dalle 14:30 alle 19:00**

Questionario di valutazione della soddisfazione degli utenti

Facci sapere la tua esperienza nel nostro ambulatorio.
Inquadra il QR-code per compilare il questionario.

Rev.01 Anno 2026

OPTIMEDICA
AMBULATORIO OCULISTICO

Direttore sanitario dott. A. Moro

Via Andrea Costa n.21/a
35124 – Padova

P.IVA 01058020288

www.optimedica.it
t. 049 8803596

Con il patrocinato di Casa Priscilla