

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

Online:

Molte delle nostre prestazioni sono prenotabili online sul sito www.sefamo.it oppure scaricando l'App di SE.FA.MO.

Telefonicamente:

Chiamare i numeri di telefono delle rispettive strutture ove si desidera eseguire la visita o la prestazione desiderata.

Sede di Vicenza: Tel. 0444 320333

Sede di Creazzo: Tel. 0444 522748

Sede di Cavazzale: Tel. 0444 597889

Sede di Marostica: Tel. 0424 480077

Via e-mail:

Scrivere una e-mail all'indirizzo acc@sefamo.it con la richiesta di visita o prestazione.

Il paziente verrà ricontattato quanto prima dal personale di segreteria.

Cosa portare al primo accesso:

Codice fiscale

Documentazione clinica attuale e pregressa

Esami diagnostici



MOD. 703 - REV. 12 DEL 01/06/2021

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

(D.M. 19/5/95 n. 65)



Direttore Sanitario: Dr.ssa Francesca Zanetti
Medico Chirurgo specializzato in Biochimica e Chimica Clinica

Il presente opuscolo è distribuito, ai sensi degli artt. 4 e 5 della Legge n. 175 del 5/2/92 e succ. modificazioni e nel rispetto delle prescrizioni di cui al D.M. 16/09/94 n. 657, ad esclusivo uso informativo all'interno della struttura.



www.sefamo.it
info@sefamo.it

SE.FA.MO.

VICENZA - Tel. 0444 320333
Str.lla Cappuccini, 49

CREAZZO (VI) - Tel. 0444 522748
L.go Tiepolo, 31/33

CAVAZZALE (VI) - Tel. 0444 597889
Via Europa, 12

MAROSTICA (VI) - Tel. 0424 480077
Via Fermi, 1

Direttori Sanitari:
Dr.ssa Francesca Zanetti, spec. in Biochimica Clinica
Dr. Antonio Rebecchi, spec. in Medicina dello Sport
Dr. Andrea Marangon, spec. in Radiologia
Dr. Umberto Scalabrini, spec. in Radiologia
www.sefamo.it

C.D.V.

CALDOGNO (VI) - Tel. 0444 586506
Via Sette, 56 angolo Via Leopardi

Direttore Sanitario: Dr.ssa Chiara Ganzaroli
spec. in Medicina Interna
www.cdvs.it

CMRC

CAMISANO VICENTINO (VI)
Tel. 0444 611606
Via A. Fogazzaro, 44

Direttore Sanitario: Dr. Giuseppe Trevisan
spec. in Malattie Cardiovascolari e Medicina dello Sport
www.cmrcamisano.it

CEMES

VICENZA - Tel. 0444 324967
C.trà P.ta Santa Croce, 45/49

THIENE (VI) - Tel. 0445 372514
Via Primo Maggio, 3

CAMISANO VICENTINO (VI)
Tel. 0444 411232
Via A. Fogazzaro, 44

Direttori Sanitari:
Dr. Giorgio Bruni, spec. in Medicina Fisica e Riabilitazione
Dr.ssa Elena Chelmo, spec. in Medicina Fisica e Riabilitazione
Dr.ssa Grazia Massa, spec. in Medicina Fisica e Riabilitazione
www.cemesgroup.it

LABORATORIO ANALISI-VISITE SPECIALISTICHE
DENSITOMETRIA OSSEA-RISONANZA MAGNETICA
ECOGRAFIE-MAMMOGRAFIA
VISITE MEDICHE IDONEITÀ SPORTIVA
SERVIZIO DI CARDIOLOGIA-RADIOLOGIA TRADIZIONALE

SE.FA.MO.

VICENZA
CREAZZO (VI)
CAVAZZALE (VI)
MAROSTICA (VI)

RISONANZA MAGNETICA-RADIOLOGIA
LABORATORIO ANALISI-DENSITOMETRIA-TAC CONE BEAM
ECOGRAFIE DOPPLER VASCOLARI-SERVIZIO DI CARDIOLOGIA
MAMMOGRAFIA-FISIOTERAPIA
VISITE MEDICHE IDONEITÀ SPORTIVA-VISITE SPECIALISTICHE

C.D.V.

CALDOGNO (VI)
CMRC
CAMISANO VICENTINO (VI)

RIABILITAZIONE PRE E POST OPERATORIA
OSTEOPATIA-MASSOTERAPIA-TECAR TERAPIA
FISIOTERAPIA-RIABILITAZIONE
LINFODRENAGGIO-RIEDUCAZIONE POSTURALE
TERAPIE FISICHE-ONDE D'URTO-LOGOPEDIA

CEMES

VICENZA
THIENE (VI)
CAMISANO VICENTINO (VI)

INTRODUZIONE

La presente Carta dei Servizi costituisce un patto scritto con i cittadini-utenti sulla qualità dei servizi erogati dalla struttura SE.FA.MO. s.r.l. Con essa la struttura s'impegna a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali in seguito riportati ed a renderlo sempre più conforme alle esigenze dei clienti.

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

SE.FA.MO. s.r.l. è stata fondata nel 1971 ed offre servizio di analisi cliniche e diagnostiche. La struttura principale è ubicata in Stradella Cappuccini 49 a Vicenza. Con delibera del Comune di Vicenza, SE.FA.MO. s.r.l. ha ottenuto l'autorizzazione all'esercizio per attività di poliambulatorio, diagnostica di laboratorio e diagnostica per immagini.

COME SI ARRIVA

Nella vicina Piazza Tiro a Segno vi è la fermata del pullman della linea diretta Thiene-Schio. A pochi passi dalla struttura, si fermano autobus di linea n. 3, 5 e 6. Nelle immediate vicinanze sono presenti parcheggi a pagamento. Alla fine di Via Strasburgo (laterale sinistra di Via dei cappuccini) vi è il parcheggio per disabili con il relativo accesso.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali che ispirano le decisioni della struttura sono:

1. UGUAGLIANZA

La struttura s'impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi erogati a tutti i cittadini senza distinzione di età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

2. IMPARZIALITÀ

La struttura s'impegna ad assicurare a tutti i cittadini un comportamento equanime sia da parte dei servizi sia da parte del personale che opera nella struttura.

3. DIRITTO DI SCELTA

Ogni cittadino ha diritto di scegliere, nell'ambito di servizi analoghi, la struttura alla quale rivolgersi.

4. PARTECIPAZIONE

La struttura garantisce ai cittadini la possibilità a collaborare con osservazioni e suggerimenti alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla struttura.

5. EFFICIENZA ED EFFICACIA

La struttura persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi adottando ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi.

SERVIZI SANITARI

La struttura è gestita da un Legale Rappresentante nella persona dell'Ing. Guido Griguol.

PERSONALE SANITARIO

Il Laboratorio Analisi ha come direttore la Dr.ssa Francesca Zanetti coadiuvato da tecnici di laboratorio responsabili per ogni branca di attività. La Diagnostica per immagini ha come Direttore Responsabile il Dott. Andrea Marangon. Il Responsabile della Gestione Qualità è la Dott.ssa Arianna Ravelli.

PERSONALE AMMINISTRATIVO

Vi è un servizio di Accettazione organizzato in modo tale da poter rispondere sempre alle richieste dell'utenza senza ritardi o disagi. **Tutto il personale che opera nella struttura è dotato di cartellino di riconoscimento.**

INFORMAZIONI SUI SERVIZI

1. PRENOTAZIONE

Per tutte le prestazioni è necessaria la prenotazione che avviene direttamente telefonando al numero **0444 320333** dalle 7.30 alle 19.00. Molte prestazioni sono prenotabili anche online al sito www.sefamo.it oppure scaricando l'App mobile di SEFAMO.

2. ACCETTAZIONE

La prescrizione del medico deve contenere le seguenti indicazioni:

- nome e cognome dell'assistito
- codice fiscale, con specificati eventuali diritti di esenzione dal pagamento
- tipo di prestazione richiesta
- quesito diagnostico o diagnosi
- data che indichi l'inizio della validità della prescrizione

Per l'esecuzione di esami in regime privato non è necessaria la prescrizione medica (del medico di medicina generale o di altri specialisti), a eccezione delle radiografie per le quali È **INDISPENSABILE PER L'ESECUZIONE.**

3. PRIVACY-TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI

L'informativa privacy è consultabile in struttura oppure online al sito www.sefamo.it. Il Responsabile della Privacy è il Dr. Paolo Fanin.

4. PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Il pagamento, sia in regime convenzionato sia in regime privato, va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni. I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento delle prestazioni secondo le tariffe vigenti del nomenclatore regionale, uguali sia presso le strutture pubbliche sia private accreditate. Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento in merito alle tariffe.

5. ORARIO DEI PRELIEVI

Nella sede di Vicenza i prelievi si effettuano dal lunedì al sabato dalle 7:30 alle 10:00. Nei punti prelievo di Creazzo e Monticello C.O. (fraz. Cavazzale) i prelievi vengono eseguiti dal lunedì al sabato dalle 7:30 alle 9:30. In tutte le sedi si eseguono solo su prenotazione.

6. INDAGINI DIAGNOSTICHE

In questa struttura vengono eseguiti esami presenti nel Nomenclatore Tariffario Regionale. In regime di convenzione con il S.S.N. si erogano le seguenti prestazioni:

- esami clinico chimici microbiologici del sangue, delle urine e delle feci
- esami citologici e pap test
- densitometrie
- ecocolordoppler
- ecografie
- mammografie
- radiografie
- risonanze magnetiche

Il personale sanitario è a disposizione per qualsiasi chiarimento riguardante gli aspetti e la preparazione per gli esami da eseguire.

7. RITIRO REFERTI

I risultati delle analisi di laboratorio possono essere ritirati online con password fornita al momento dell'accettazione o presso le nostre sedi a partire dalle ore 15:30 del giorno indicato nel tagliando di ritiro del referto e nei giorni successivi durante gli orari di apertura. I referti possono essere ritirati con il tagliando di ritiro dal paziente stesso o da persona incaricata con delega. In entrambi i casi si deve essere muniti di documento di riconoscimento. Per ecografie e mammografie la consegna del referto avviene al termine dell'esame; per risonanze, densitometrie e radiografie la consegna può avvenire al termine dell'esame o può avvenire con le stesse modalità degli esami di laboratorio.

STANDARD DI QUALITÀ

La struttura si impegna a fornire un servizio conforme in tutti i suoi aspetti ai principi stessi in precedenza enunciati. Inoltre il centro SE.FA.MO. s.r.l. è costantemente impegnato nel miglioramento del livello di qualità dell'erogazione dei propri servizi e per dare visibilità esterna di questo ha deciso di dotarsi di un sistema di qualità interno come indicato dallo standard UNI EN ISO 9001. L'ultima certificazione è stata conseguita il 9/04/2018 ed è conforme alla norma ISO 9001:2015.

INFORMAZIONE - ACCOGLIENZA - CORTESIA

Gli standard di qualità della struttura relativi a informazione, accoglienza e cortesia sono costantemente tenuti sotto controllo mediante la realizzazione di un questionario annuale sulla soddisfazione dei clienti i cui risultati sono resi disponibili al pubblico.

FLESSIBILITÀ - TEMPESTIVITÀ

Per quanto riguarda la flessibilità l'apertura al pubblico è stata resa disponibile per un ampio arco di tempo. Nel corso dello stesso orario la struttura è disponibile ininterrottamente a rispondere a ogni richiesta di informazioni riguardanti il servizio.

AFFIDABILITÀ

La struttura adotta un costante sistema di monitoraggio della propria qualità attraverso il controllo di ogni fase del proprio processo operativo. Ciò avviene con l'attivazione di controlli interni per la qualità analitica (anche con controlli da parte di ditte specializzate), e con costante attenzione alla fase pre e post analitica (ISO 9001:2000).

TRASPARENZA

La struttura garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa mettendo a disposizione del pubblico ogni informazione relativa alla tipologia degli esami, come vengono effettuati, i tempi di risposta e le tariffe applicate ai soggetti.

TUTELA DEGLI UTENTI

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fornire da parte della struttura un servizio di qualità o che non siano conformi ai principi e standard enunciati nella presente Carta, gli utenti possono presentare reclami o segnalazioni, sia verbalmente al personale dell'Accettazione o ai Direttori responsabili, sia attraverso la compilazione di un modulo per i reclami disponibile presso l'Accettazione. Il referente per tali reclami è la Direzione della struttura che si impegna alla comunicazione al cliente della presa visione del reclamo in 24 ore e alla risoluzione del disservizio nei tempi tecnici più contenuti possibile. La struttura, comunque, intende effettuare rilevazioni sulle proprie attività ricorrendo a sondaggi rivolti ai propri clienti. Come già descritto, con cadenza annuale verranno effettuate indagini sulla soddisfazione dei clienti mediante questionari anonimi. Ciò consentirà di misurare il livello di soddisfazione dei clienti rispetto alla qualità del servizio offerto e di fornire eventuali suggerimenti al miglioramento dello stesso. I risultati del questionario saranno esposti presso la sede.

PUBBLICIZZAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La struttura s'impegna ad inviare copia della presente Carta dei Servizi alla Giunta Regionale del Veneto, all'Assessorato alla Sanità, alle proprie AUSSL di riferimento, ai Medici di Base e la metterà a disposizione dei clienti presso la propria sede.