

CARTA DEI SERVIZI

Ambulatorio Veterinario Condove
Via Torino 12A
Condove (TO)
Tel. 011/9644701 – Cell. 3388203801
E-mail: info@veterinariomolino.it

SOMMARIO

Premessa	2
Storia	2
Staff	3
Struttura	3
Prestazioni erogate	4
Principi fondamentali	5
Buone pratiche veterinarie	6
Modalità di accesso alla struttura	6
Documenti necessari per la cura ed il ricovero	6
Privacy	7
Recapiti	7

PREMESSA

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale l'Ambulatorio Veterinario Condove del Dott. Alberto Molino intende instaurare un dialogo con i propri utenti, promuovendone l'informazione, la tutela e la partecipazione ed impegnandosi al rispetto ed alla verifica degli standard di qualità adottati.

Con il presente documento, l'ambulatorio intende dichiarare pubblicamente i propri fini istituzionali, l'attenzione e l'orientamento dei servizi agli utenti e la volontà di raggiungere obiettivi di trasparenza e partecipazione; è inoltre interesse della struttura quello di rispettare le aspettative dei propri clienti e garantire l'erogazione di servizi in modo sicuro, effettivo, opportuno ed efficiente, avvalendosi di un gruppo di professionisti del settore veterinario sensibili e capaci, sempre improntati sulla ricerca di standard di alto livello qualitativo

STORIA

L'Ambulatorio Veterinario Condove è una struttura nata nel 1996, per la volontà del Dott. Molino, con il fine di garantire il benessere e la cura degli animali da compagnia. Nel 2007 la struttura è stata ampliata notevolmente apportando una serie di innovazioni strutturali, come ad esempio la possibilità di avere a disposizione un locale con diversi posti per la degenza temporanea degli animali che necessitano di cure post intervento o infusionali. Le innovazioni sono state anche e soprattutto professionali, volte al fine di migliorare la risposta alle richieste sempre maggiori verso i nostri Amici a Quattro Zampe. La struttura si avvale di professionisti preparati, motivati, sempre aggiornati e che hanno come fine la cura degli animali da compagnia che sempre di più sono parte integrante delle famiglie e necessitano dello stesso rispetto e cure dedicate a qualsiasi soggetto.

Dal 2018 sono stati fatti grandi investimenti in campo strumentale e conoscitivo, che hanno permesso alla struttura di stare al passo con i tempi abbracciando le nuove tecniche chirurgiche laparoscopiche e l'endoscopia.

STAFF

Attualmente nella struttura, il cui Direttore Sanitario è il Dr. Alberto Molino, operano 3 medici veterinari, tutti liberi professionisti, con varie competenze:

Dr. Molino Alberto: clinica medica, chirurgia

Dr.ssa Ilaria Massaglia: clinica medica, chirurgia, dermatologia

Dr.ssa Chiara Bessero: clinica medica, chirurgia, citologia

Dr.ssa Raffaella Boscolo: assistenza tecnica infermieristica, gestione del cliente, amministrazione

Sig.na Valentina Berra: segreteria

Sig.ra Marisca Maria Mihaela: disinfezione e pulizia ambienti

Ed una serie di collaboratori esterni:

COLLABORATORI ESTERNI

Dr.ssa Maura Isaia: ecografia, biopsie ecoguidate

Dr. Francesco Marino: Neurologia

Dr. Fulvio Cappellari e Dr.ssa Valentina Dal Magro: chirurgia e clinica ortopedica

Dr.ssa Federica Cordero e dr.ssa Francesca Gattino terapie oncologiche

Dr.ssa Elsa Riva: oculistica

Dr.ssa Alessia Candellone: nutrizione

Dr.ssa Alice Andolfatto: cura degli animali non convenzionali

STRUTTURA

L'Ambulatorio Veterinario Condove è costituito da:

- 2 sale visita
- 1 sala operatoria
- 1 sala raggi
- 1 sala macchine analisi
- 1 locale degenza temporanea
- 1 locale preparazioni chirurgiche
- sala d'attesa
- parcheggio esterno ed interno

PRESTAZIONI EROGATE

La versione in vigore è quella presente nel sistema informatico.
In assenza della firma originale sul frontespizio la presente copia stampata è da ritenersi copia NON CONTROLLATA

MEDICINA INTERNA

Si eseguono visite ambulatoriali di base per le problematiche più comuni che riguardano il benessere e la cura di cani, gatti ed altri piccoli animali da compagnia, con attenzione a tutte le interazioni con la salute dell'uomo.

Nel caso si rendesse necessario effettuare delle indagini più approfondite è possibile effettuare visite specialistiche con utilizzo di collaboratori esterni.

CHIRURGIA

Il blocco operatorio, climatizzato, è composto da zona dedicata alla sterilizzazione dello strumentario, da una sala operatoria dedicata ad interventi sui tessuti molli (chirurgia addominale, toracica, cutanea) e alla chirurgia ortopedica.

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

La struttura ha a disposizione due strumenti per le indagini radiografiche, uno fisso per la diagnostica e l'altro mobile, della sala chirurgica per controlli intraoperatori
L'ecografo presente nella struttura consente di eseguire esami ecografici *fast*.

RICOVERO E DEGENZA:

La struttura è dotata di un locale di degenza temporanea: sono presenti una serie di gabbie in cui gli animali che necessitano di terapie infusionali post operatorie o di terapie specifiche possono sostare il tempo necessario per tali prestazioni. Il locale, sempre pulito, condizionato e confortevole vuole tendere a ridurre lo stress che il Vostro Quattro Zampe potrebbe presentare in un ambiente sconosciuto come la struttura veterinaria.

LABORATORIO

La struttura ha al suo interno delle apparecchiature per le analisi ematologiche d'urgenza. Viene utilizzata una macchina per emocromo, una macchina per parametri ematologici generali, emogas analisi ed esame delle urine, screening tramite test rapidi di alcune malattie infettive. Il punto forza dell'Ambulatorio Condove è la collaborazione con il Laboratorio Analisi San Marco di Padova, centro accreditato a livello Nazionale per ciò che riguarda l'alta precisione e qualità della strumentazione utilizzata per gli esami. Tale Laboratorio, permette la valutazione di una notevole varietà di parametri, non solo generali

come emocromo, parametri biochimici, ma anche valutazioni genetiche, biochimiche, metaboliche.

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'obiettivo perseguito dal personale operante presso questa struttura è quello di facilitare l'accesso ai servizi offerti e soddisfare le esigenze del proprietario e del suo amico animale nel seguente modo:

- assicurare la massima professionalità: il personale operante in questa struttura attua un aggiornamento professionale continuo frequentando corsi, seminari, congressi relativi alle proprie competenze;
- eguaglianza ed imparzialità: ogni animale preso in cura riceverà l'assistenza e le cure più appropriate garantendo obiettività ed imparzialità;
- informazione chiara e corretta: il personale medico informerà il proprietario sul quadro clinico del proprio animale in modo che possa decidere consapevolmente in merito alle scelte medico-chirurgiche da far eseguire.
- Soddisfazione del Cliente: il proprietario ha il diritto di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni ricevute ed eventualmente esprimere reclami o suggerimenti che possono rivelarsi utili al miglioramento del servizio. (Richiedendo l'apposito modulo per reclami e lasciando il proprio indirizzo email o il n. telefonico)
- Rapporto di fiducia con il medico veterinario curante: sarà compito del veterinario curante raccogliere con cura tutte le informazioni utili per definire il quadro clinico dell'animale ed assicurargli il trattamento terapeutico più adatto.

Offriamo anche un servizio telefonico, che permette, tramite la consulenza con il nostro personale, di dare al proprietario piccoli consigli di carattere pratico, oppure di valutare la necessità o meno di condurre l'animale presso la struttura veterinaria per visita ed accertamenti.

BUONE PRATICHE VETERINARIE

Per quanto riguarda la codificazione delle "buone pratiche veterinarie" si fa riferimento al codice FVE (Federazione dei Veterinari d'Europa) approvato dalla FNOVI (Federazione Nazionale degli Ordini Veterinari Italiani) il 29 gennaio 2005.

MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

L'Ambulatorio Veterinario Condove rispetta il seguente orario al pubblico:

dal lunedì al sabato: dalle ore 9,00 – alle ore 13,00 e dalle 16,00 alle 19,30

Al di fuori di questo orario viene assicurato un servizio di reperibilità su chiamata al numero 3386362694 24 ore su 24 sabato e domenica inclusi

E' presente un parcheggio esterno adiacente alla struttura e uno interno per caricare e scaricare comodamente il proprio animale in caso di urgenza e particolari handicap

DOCUMENTI NECESSARI PER LA CURA ED IL RICOVERO

Al momento dell'accettazione, richiediamo al proprietario:

- Libretto sanitario dell'animale se disponibile
- Eventuale documentazione clinica precedente
- Documento di identità o autocertificazione per l'inserimento dei dati anagrafici del proprietario (in caso di prima visita presso la struttura)

I dati anagrafici del proprietario e tutte le pratiche eseguite sull'animale sono conservate in un Data Base, che permette al personale di ricostruire in pochi minuti la storia clinica del paziente in esame ad ogni controllo. I dati sono gestiti in modo da rendere al massimo della sicurezza la privacy dei dati forniti.

Nel 2020 abbiamo anche introdotto un nuovo gestionale che ci permette di gestire a 360 gradi tutti i dati dei nostri pazienti.

PRIVACY

L'Ambulatorio Veterinario Condove garantisce agli utenti il proprio diritto alla privacy secondo quanto prescritto dal Regolamento UE n 679/2016 General Data Protection Regulation -GDPR entrato in vigore il 25 maggio 2018

I dati raccolti, riportati sulla cartella clinica ed in qualunque altro documento interno alle strutture, verranno custoditi con la massima cura e nel rispetto della normativa vigente.

I dati raccolti saranno utilizzati esclusivamente per svolgere le attività necessarie alla cura, riabilitazione o altre specifiche attività medico-veterinarie; i dati non verranno comunicati a terzi (se non in casi eccezionali quali ad esempio prestazioni di specialisti esterni o se previsto per legge).

I dati relativi al proprietario ed all'animale assistito potranno essere visionati esclusivamente dal personale medico presente nella struttura di cura, oltre al personale della segreteria/amministrazione al fine di erogare le pratiche di accettazione e pagamento.

RECAPITI

___ Struttura :AMBULATORIO VETERINARIO CONDOVE

<i>INDIRIZZO</i>	VIA TORINO 12A CONDOVE
<i>TELEFONO</i>	011/9644701
CELLULARE	3386362694
<i>E-MAIL</i>	info@veterinariomolino.it