



LEVANTE

PL01-AMA0 – CARTA DEI SERVIZI

---

## PL01-AMA0 CARTA DEI SERVIZI

DESCRIZIONE MODIFICA \_\_\_\_\_

PARTI MODIFICATE                      PAGINE: \_\_\_\_\_                      CAPITOLI: \_\_\_\_\_

REDATTA DA \_\_\_\_\_

APPROVATA DA \_\_\_\_\_

### ELENCO ABBREVIAZIONI

- RQ = RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE STRUTTURA VETERINARIA
- DS = DIRETTORE SANITARIO
- SGQ = SISTEMA GESTIONE QUALITA'
- MQ = MANUALE QUALITA'



LEVANTE

PL01-AMA0 – CARTA DEI SERVIZI

---

# **CARTA DEI** **SERVIZI**

Ambulatorio Veterinario Levante  
Via Alberto Salietti n° 6 e 22  
Chiavari (Ge)  
Tel. e fax 0185/314077 - 321608  
E-mail: [vetlevante@virgilio.it](mailto:vetlevante@virgilio.it)

## **SOMMARIO**

Premessa.....	3
Storia.....	4
Staff.....	5
Struttura.....	6
Prestazioni erogate.....	7
Competenze specialistiche.....	9
Principi fondamentali.....	10
Missione ed obiettivi.....	11
Buone pratiche veterinarie.....	11
Modalità di accesso alla struttura.....	12
Documenti necessari per la cura ed il ricovero.....	12

**LEVANTE**

---

PL01-AMA0 – CARTA DEI SERVIZI

---

Privacy.....	13
Recapiti.....	14

### **PREMESSA**

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale l'Ambulatorio Veterinario Levante dei dottori Daniela Cheti, Piergiorgio Nanni, Gualtiero Tanturli 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 alla ricerca di ,standard di alto livello qualitativo.

**LEVANTE**

### **STORIA**

L'Ambulatorio Veterinario Levante per animali da compagnia è una struttura dedicata al benessere e alla cura degli animali d'affezione che opera in quanto tale dal 2000; in precedenza i soci esercitavano in due diverse strutture di decennale esperienza, avvalendosi già dell'apporto professionale di alcuni degli attuali collaboratori.

Negli anni, pur rimanendo per vocazione una struttura di medicina e chirurgia di base, sono state compiute molte innovazioni, con un aggiornamento continuo, professionale e tecnico, al fine di migliorare la risposta alle richieste di cure per gli animali di proprietà.

Coscienti dell'importanza sempre maggiore del pet all'interno dei rapporti personali e sociali e promuovendone al contempo il rispetto in quanto esseri senzienti, sono stati forniti alla clientela servizi più ampi e specialistici sino ad arrivare all'attuale assetto, avvalendosi di un numero crescente di collaboratori, medici veterinari liberi professionisti, tutti preparati e motivati.

### **STAFF**

Attualmente nella struttura, il cui Direttore Sanitario è il Dr. Gualtiero Tanturli, operano 7 medici veterinari, tutti liberi professionisti, con varie competenze:



LEVANTE

---

 PL01-AMA0 – CARTA DEI SERVIZI
 

---

**Dr. Gualtiero Tanturli DVM:** Direttore Sanitario

**Dr.ssa Daniela Cheti DVM :** clinica medica, medicina felina, chirurgia, laboratorio

**Dr. Piergiorgio Nanni DVM :** clinica medica, odontostomatologia, anestesia e terapia del dolore

**Dr.ssa Luigina Aste DVM :** clinica medica, oftalmologia

**Dr. Matteo De Cristofaro DVM :** clinica medica, clinica chirurgica, ortopedia e traumatologia

**Dr.ssa Francesca Giulianelli DVM :** clinica medica, neurologia

**Dr.ssa Alessandra Malavasi DVM, Master II livello "Anestesia e analgesia del cane e del gatto e dei non convenzionali" :** clinica medica, anestesia e terapia del dolore, dermatologia, citologia, medicina d'urgenza

L.P. COLLABORATORI ESTERNI

**Dr.ssa Valentina Piola DVM, Dipl. ECVDI :** ecografia, ecocardiografia

**Dr.ssa Silva Pozzuoli DVM :** ecografia, ecocardiografia

**Dr. Enrico Bottero DVM :** endoscopia

**Dr.ssa Lucia Maccarone DVM:** endoscopia

**Dr.ssa Laura Vaccaro DVM, Master II livello "Medicina**



LEVANTE

PL01-AMA0 – CARTA DEI SERVIZI

---

***comportamentale degli animali da affezione***": comportamento animale

### **STRUTTURA**

L'Ambulatorio Veterinario Levante è costituito da:

- 3 sale visita
- 1 sala operatoria
- 1 sala preparazione chirurgia ( sala pre-chirurgica )
- 1 sala raggi
- 1 sala flebo
- 1 locale degenza day-hospital
- 1 locale degenza day-hospital infettivi
- 1 laboratorio analisi
- 1 ufficio
- 1 spogliatoio
- sala d'attesa
- parcheggio scoperto

**LEVANTE**PL01-AMA0 – CARTA DEI SERVIZI

---

**PRESTAZIONI EROGATE****CLINICA MEDICA**

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 dermatologiche, neurologiche, cardiologiche, gastroenterologiche, comportamentali e oftalmologiche.

**CHIRURGIA DEI TESSUTI MOLLI ED ORTOPEDIA**

Il blocco operatorio, climatizzato, è composto da un locale per la preparazione del paziente ( prechirurgia ), da una zona dedicata alla sterilizzazione dello strumentario e da una sala operatoria. Si effettua la chirurgia dei tessuti molli ( addominale, toracica, plastica-ricostruttiva, oftalmologica ) e la chirurgia ortopedica, con esecuzione di anestesie loco-regionali per garantire una migliore analgesia intra e post operatoria.

**DIAGNOSTICA PER IMMAGINI**

Radiologia : l'ambulatorio veterinario Levante dispone di una sala raggi dotata di radiologia digitale che consente un'archiviazione precisa e



# LEVANTE

## PL01-AMA0 – CARTA DEI SERVIZI

---

facilmente disponibile di tutti gli esami radiografici attraverso la registrazione dei pazienti con n° identificativo e trasferibili su supporti digitali (DVD e USB).

Si effettuano radiografie in bianco e con mezzo di contrasto.

Si effettuano inoltre le radiografie ufficiali per la diagnosi della displasia dell'anca e del gomito nel cane.

Ecografia: attraverso l'esame ecografico è possibile visualizzare gli organi interni attraverso l'uso degli ultrasuoni. E' una metodica priva d'invasività. Il suo utilizzo è un ausilio sempre più frequente sia alle visite cliniche che ai programmi di medicina preventiva. L'ecografia permette inoltre l'esecuzione di agoaspirati o biopsie ecoguidati.

L'ecografo in dotazione consente di eseguire esami ecografici addominali ed ecocardiografici: è dotato di supporto digitale che consente l'archiviazione degli esami eseguiti.

### MEDICINA D'URGENZA, RICOVERO E DEGENZA:

Si effettua un servizio di pronto soccorso nelle ore diurne ed una reperibilità nelle ore notturne. L'ambulatorio è dotato di tutte le strumentazioni necessarie ad offrire un pronta e completa terapia intensiva al paziente critico. La struttura comprende due locali degenza per i day-hospital, con una netta distinzione fra pazienti non infettivi ed i pazienti infettivi.



**LEVANTE**

PL01-AMA0 – CARTA DEI SERVIZI

---

## LABORATORIO

Dotato di apparecchiature moderne, consente la rapida esecuzione di esami ematochimici (emocromocitometrico, profili d'organo), molto spesso determinanti per impostare una terapia aggressiva rapida ed efficace.

Si esegue la prevenzione, la stadiazione ed il trattamento della Leishmaniosi canina, patologia infettiva molto diffusa in Liguria. Si eseguono anche sierologici (test filaria, Fiv\_FeLV,) con l'ausilio di kit ambulatoriali , es. feci, esame urine, es. citologici.

Per esami più specifici (esami istologici, ormonali, sierologici, elettroforesi), la Clinica si avvale della collaborazione di laboratori esterni.

## **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

**LEVANTE**

---

PL01-AMA0 – CARTA DEI SERVIZI

---

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.

### **MISSIONE ED OBIETTIVI DELL'AMBULATORIO**

Oggi l'animale è entrato a far parte del nucleo familiare, lo si considera a tutti gli effetti un membro della famiglia, quando si presentano problemi di salute, questi sono spesso motivo di stress sia per l'animale che per il proprietario. Il nostro scopo è quello di assicurare alla coppia uomo- amico a quattro zampe l'erogazione di prestazioni sanitarie altamente professionali ,che si



LEVANTE

PL01-AMA0 – CARTA DEI SERVIZI

---

dimostrino efficaci nel risolvere i problemi sanitari nel miglior modo possibile

### **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 Levante rispetta il seguente orario al pubblico:

dal lunedì al venerdì: ore 9,30– 19.00 continuato

sabato: 9,30-12

Al di fuori di questo orario viene assicurato un servizio di reperibilità su chiamata

### **DOCUMENTI NECESSARI PER LA CURA ED IL RICOVERO**

Al momento dell'accettazione, è necessario presentare i seguenti documenti:



LEVANTE

PL01-AMA0 – CARTA DEI SERVIZI

---

- Libretto sanitario dell'animale se disponibile
- eventuale documentazione clinica precedente
- documento di identità o autocertificazione per l' inserimento dei dati anagrafici del proprietario

**PRIVACY**

L'Ambulatorio Veterinario Levante garantisce agli utenti il proprio diritto alla privacy secondo quanto prescritto dal Decreto Legislativo 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

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

**LEVANTE**PL01-AMA0 – CARTA DEI SERVIZI

---

personale della segreteria/amministrazione al fine di erogare le pratiche di accettazione e pagamento.

**RECAPITI****Struttura :AMBULATORIO VETERINARIO LEVANTE**

<b><i>INDIRIZZO</i></b>	VIA SALIETTI 6 E 22 16043 CHIAVARI (GE)
<b><i>TELEFONO</i></b>	0185/314077-321608 3387334901
<b><i>FAX</i></b>	0185/314077-321608
<b><i>EMAIL</i></b>	vetlevante@virgilio.it