



HEALTH SERVICE  
Poliambulatorio  
Medico Specialistico



---

# Carta dei Servizi

---





Gentile Paziente,  
il documento che sta leggendo è la nostra Carta dei Servizi.  
Si tratta di un documento che le permette di conoscere la  
nostra struttura, i servizi che offriamo, gli obiettivi che ci  
siamo prefissati e gli strumenti di controllo che utilizziamo  
per offrirle un servizio sanitario di qualità.

La Carta dei Servizi è uno strumento di tutela delle  
esigenze di tutti coloro che scelgono di avvalersi del nostro  
Poliambulatorio e si pone l'obiettivo di porre l'utente nelle  
condizioni di scegliere il servizio che reputa più idoneo  
alle sue esigenze ed aspettative, consapevole del nostro  
impegno costante verso il miglioramento della qualità.

La sua collaborazione è per noi fondamentale e la invitiamo  
a fornirci consigli, osservazioni e valutazioni che ci  
impegniamo fino ad ora ad ascoltare e soddisfare rimanendo  
a sua disposizione.

La Direzione.

# INDICE

## Pag. **06** **Presentazione del Poliambulatorio Medico Specialistico S.H. Health Service**

- Pag. 06 • Chi siamo
- Pag. 07 • La struttura
- Pag. 08 • Autorizzazione e Certificazione
- Pag. 09 • La Missione

## Pag. **10** **Principi Etici Fondamentali del Poliambulatorio Medico Specialistico S.H. Health Service**

## Pag. **11** **Prenotazione, pagamenti e consegna dei referti**

- Pag. 11 • Prenotazione delle prestazioni
- Pag. 12 • Disdetta delle prenotazioni
- Pag. 12 • Pagamento delle prestazioni
- Pag. 12 • Tariffario dei professionisti e delle prestazioni
- Pag. 12 • Consegna dei referti

## Pag. **13** **Informazioni sui servizi**

- Pag. 14 • Tipologia delle prestazioni
- Pag. 15 • Visite specialistiche e servizi ambulatoriali
- Pag. 19 • Reparto di Prevenzione e Trattamento Oncologico
- Pag. 20 • Medicina del Lavoro
- Pag. 20 • Medicina dello Sport
- Pag. 20 • Odontoiatria e Ortodonzia
- Pag. 22 • Diagnostica Strumentale
- Pag. 22 • Ambulatorio Chirurgico
- Pag. 22 • Medicine Complementari
- Pag. 24 • Fisioterapia e Riabilitazione
- Pag. 24 • Punto Prelievi
- Pag. 24 • Terapie Infusionali

Pag. **25** **Qualità dei servizi e delle prestazioni**

Pag. 25 • Standard, impegni e programmi per la qualità

Pag. 26 • Informazione, accoglienza e sicurezza

Pag. 27 • Certificazione UNI EN ISO 9001:2015

Pag. **28** **Trasparenza e informazione**

Pag. **28** **Tutela degli utenti**

Pag. **29** **Emergenze, norme antincendio e antinfortunistiche**

Pag. **30** **Informazioni utili**

# Presentazione del Poliambulatorio Medico Specialistico S.H. Health Service

## Chi siamo

Il Poliambulatorio Medico Specialistico S.H. Health Service è una struttura sanitaria privata che si caratterizza per l'ampia gamma di offerte in regime di libera professione, tale da renderlo un punto di riferimento specialistico multidisciplinare completo ed efficace per i cittadini della Repubblica di San Marino e del territorio limitrofo.

Il Poliambulatorio si avvale di personale medico e operatori altamente specializzati, di attrezzature efficaci e tecnologicamente avanzate, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati per soddisfare pienamente ogni necessità di diagnosi e cura.

Il Poliambulatorio Medico Specialistico S.H. Health Service nasce nel 1992 come centro di Medicina Omeopatica. Nel tempo, vista l'esigenza di proporre ai propri pazienti una visione globale e più completa, sono stati attivati e sviluppati ulteriori settori specialistici ambulatoriali, tra cui quello di Odontoiatria e di Diagnostica Ecografica.



## La struttura

Il Poliambulatorio Medico Specialistico S.H. Health Service è situato in Via Dei Paceri 86/A a Falciano, nella Repubblica di San Marino.

Il Poliambulatorio è distribuito su un unico piano (piano terra) di circa 1000mq, privo di barriere architettoniche e attrezzato con appositi servizi dedicati ai pazienti disabili. È composto da un'accettazione, 2 sale d'attesa, 12 ambulatori medici, 2 stanze di terapie fisiche, una palestra attrezzata per il servizio di riabilitazione, una sala per terapie infusionali, un ambulatorio oculistico, una sala per idrocolon terapia. All'esterno è presente un ampio parcheggio, facilmente accessibile anche ai pazienti disabili.



## Autorizzazione e Certificazione

Il Poliambulatorio Medico Specialistico S.H. Health Service è stato autorizzato al funzionamento dalla Authority Sanitaria della Repubblica di San Marino dal 2006 ed ha ottenuto la Certificazione ai sensi della Norma UNI EN ISO 9001:2015 per la qualità delle prestazioni sanitarie erogate.





## La Missione

La Missione Istituzionale del Poliambulatorio Medico Specialistico S.H. Health Service è quella di porre al centro della propria attività l'esigenza del paziente, il suo stato di salute e il suo benessere generale, nel pieno rispetto della dignità e della Privacy, con l'attenzione umana e la competenza professionale necessaria a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura di quanti entrano in relazione con la nostra organizzazione.

Per raggiungere la propria Missione, il Poliambulatorio Medico Specialistico S.H. Health Service si impegna nel:

- Salvaguardare la salute e la sicurezza degli utenti e del personale del Poliambulatorio attraverso informazione e formazione continua del personale operante.
- Progettare, mantenere e implementare i propri livelli di qualità per un miglioramento continuo dei servizi e delle prestazioni.
- Misurare costantemente e mettere in atto tutte le misure necessarie a rendere ottimale il livello di soddisfazione degli utenti.
- Operare sempre nel pieno rispetto delle normative vigenti sia di settore che generali.



# Principi Etici Fondamentali del Poliambulatorio Medico Specialistico S.H. Health Service

## Uguaglianza

Tutti i servizi e le prestazioni erogate dal Poliambulatorio sono forniti secondo regole uguali per tutti senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, status sociale, condizioni fisiche, psichiche ed economiche.

## Imparzialità

Il Poliambulatorio si impegna affinché il proprio personale mantenga sempre un comportamento obiettivo ed equo verso gli utenti.

## Continuità

L'erogazione dei servizi e delle prestazioni è garantita con carattere di continuità e senza interruzioni. In caso si renda necessaria, solo per imprescindibili esigenze, la temporanea sospensione di alcuni servizi, saranno adottate tutte le misure necessarie ad alleviare i disagi agli utenti.

## Partecipazione

Il Poliambulatorio garantisce agli utenti la possibilità di collaborare, con osservazioni e suggerimenti utili al miglioramento delle prestazioni e dei servizi.

## Efficienza, efficacia, economicità

I servizi del Poliambulatorio vengono erogati in modo da garantire il miglior rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

## Prenotazione, pagamenti e consegna dei referti

### Prenotazione delle prestazioni

La prenotazione delle prestazioni del Poliambulatorio Medico Specialistico S.H. Health Service può essere effettuata:

- **Telefonicamente al numero 0549 909299**
- **Direttamente alla reception del Poliambulatorio**
- **Tramite posta elettronica all'indirizzo [info@sh.sm](mailto:info@sh.sm)**

I giorni e gli orari in cui è possibile effettuare le prenotazioni telefoniche e in reception sono: dal lunedì al sabato, dalle ore 08:30 alle ore 19:30

Durante la prenotazione, per garantire un servizio ottimale e per eventuali comunicazioni, l'utente dovrà fornire nome, cognome e un recapito telefonico.



## **Disdetta delle prenotazioni**

L'utente ha la possibilità di disdire l'appuntamento fissato presso il Poliambulatorio Medico Specialistico S.H. Health Service con almeno 24 ore di anticipo senza nulla dovere al Poliambulatorio. Parimenti, qualora il Professionista o il Poliambulatorio non potessero ottemperare all'appuntamento, il Poliambulatorio provvederà a comunicare l'annullamento o la variazione di data e orario all'utente, con il maggior anticipo possibile.

## **Pagamento delle prestazioni**

Il pagamento delle prestazioni viene effettuato alla reception del Poliambulatorio, dopo aver fruito della prestazione. A fronte del pagamento viene emessa regolare fattura.

## **Tariffario dei professionisti e delle prestazioni**

L'utente, all'atto della prenotazione, può richiedere la tariffa relativa ai Professionisti e alle singole prestazioni. Sono previste riduzioni di tariffa per convenzioni o pacchetti di prestazioni.

## **Consegna dei referti**

Per le visite specialistiche e per le prestazioni di diagnostica strumentale, i referti vengono consegnati all'utente al termine della prestazione.

Nota bene: è assolutamente vietato comunicare i risultati telefonicamente.

## Informazioni sui servizi

Presso il Poliambulatorio Medico Specialistico S.H. Health Service è possibile effettuare visite mediche specialistiche, cure naturali e di medicina non convenzionale, esami di diagnostica strumentale ed ecografica, prelievi per esami di laboratorio, programmi e trattamenti riabilitativi e di terapia fisica.

Completano la gamma di servizi sanitari il “Centro Dentistico di Alta Specializzazione Odontoiatrica ed Ortodontica”, il “Reparto di Prevenzione e Trattamenti Oncologici” e “Ambulatorio Oculistico”



## Tipologia delle prestazioni

---

*Visite specialistiche e servizi  
ambulatoriali*

---

*Reparto di prevenzione e trattamento  
oncologico*

---

*Medicina del lavoro*

---

*Medicina dello sport*

---

*Odontoiatria e Ortodonzia*

---

*Diagnostica strumentale*

---

*Ambulatorio Chirurgico*

---

*Medicine complementari*

---

*Fisioterapia e Riabilitazione*

---

*Punto prelievi*

---

*Terapie infusionali*

---

## Visite specialistiche e servizi ambulatoriali

### Allergologia e Immunologia Clinica

Dott. Saverio Desiderio

- Prevenzione, diagnosi e cura delle principali patologie allergiche
  - Test allergologici
  - Test intolleranze alimentari
- 

### Cardiologia

Dott. Francesco La Vecchia

- Ambulatorio specialistico per la prevenzione, diagnosi e cura delle patologie cardiache
  - Diagnosi cardiologica: Elettrocardiogramma, Ecocardiocolordoppler, Test da sforzo cardiaco massimale, Holter cardiaco
- 

### Chirurgia Plastica, Ricostruttiva e Medicina estetica

Dott. Alvaro Pacifici

Dott. Andrea Damiani

Dott. Amedeo Pieri

Dott. Dario Apuzzo

Dott.ssa Emanuela

Manfredi

- Visite specialistiche per interventi di Chirurgia Plastica, Ricostruttiva ed Estetica
  - Mesoterapia
  - Peeling
  - Ozonoterapia
  - Rinofiller
  - Biolifting
  - Fillers
  - Tossina botulinica
  - Osmoterapia per capillari
  - Cellulite
  - Biorivitalizzazione viso/corpo
  - Capillari
  - Epilazione medica permanente
  - Rimozione definitiva con laser terapia di cicatrici, tatuaggi e smagliature
  - Terapia medica di rimozione di grasso e lassità cutanea con sistemi hi-tech
  - Visite specialistiche per varici e capillari
-

---

## **Dermatologia e Venereologia**

Dott. Andrea Damiani

Dott.ssa Catia Savini

- Ambulatorio specialistico di Dermatologia per la prevenzione e cura di malattie della pelle e degli annessi cutanei (capelli e unghie)
- Rimozione permanente di nevi, macchie e verruche con laserterapia
- Dermatoscopia (mappatura dei nevi con referto)

---

## **Dietologia e Scienze della Nutrizione**

Dott. Marco Neri

Dott. Davide Rinaldi

Dott.ssa Elena Rinaldini

- Programmi nutrizionali personalizzati
- Educazione alimentare
- Diet coach
- Programmi dietetici gluten-free per celiaci e intolleranti al glutine
- Test di Nutri-genetica

---

## **Ematologia**

Dott. Pierpaolo Fattori

Dott.ssa Giulia Tolomelli

---

## **Fisiatria**

Dott. Dario Apuzzo

- Ambulatorio specialistico di Fisiatria
- Artrocentesi
- Infiltrazioni intra e periarticolari
- Mesoterapia
- Ossigeno ozono terapia

---

## **Gastroenterologia**

Dott. Tindaro Lembo

Dott.ssa Emanuela

Manfredi

- Ambulatorio specialistico di Gastroenterologia per la prevenzione, diagnosi e cura delle patologie di: esofago, stomaco, duodeno, intestino, colon, fegato e pancreas
  - Sindrome dell'intestino irritabile
  - Ernia iatale
-



---

## Ginecologia e Ostetricia

Dott. Roberto Piva

- Ambulatorio specialistico di Ginecologia e Ostetricia
- Ecografie ginecologiche e ostetriche
- Consulenza e supporto alla gravidanza
- Disturbi dell'infertilità
- Dosaggio ormonale
- Valutazione per disfunzioni mestruali
- Menopausa
- Bi-test
- Sonosalpingografia
- Pap-test e Full-pap
- Ecografie 3D e 4D
- Ecografia del primo trimestre (11-13 settimane) per lo screening della S. di Down, NIPT TEST (DNA Fetale) e successiva misurazione della translucenza nucale
- Ecografia morfologica precoce per evidenziare precocemente malformazioni fetali
- Ecografia morfologica di screening per lo studio completo dell'anatomia fetale
- Ecografia del 3° trimestre con flussimetria Doppler per la valutazione della crescita e del benessere fetale

---

## Logopedia

Dott.ssa Manuela Triani

- Valutazione e rieducazione dei disturbi del linguaggio, dell'apprendimento scolastico, della voce, della balbuzie, della deglutizione, afasie e disartrie.

---

## Medicina Interna

Dott. Massimo Montanari

- Ambulatorio specialistico di Medicina Interna

---

## Terapia del Dolore

Dott. Dario Apuzzo

- Ossigeno-ozonoterapia (trattamento del dolore acuto e cronico dell'apparato osteo-articolare)
- Ernia del disco, tendinopatie, artrosi ecc..

---

## Neuropsichiatria infantile

Dott. Giuseppe Gobbi

- Trattamento dei disturbi neurologici e psichici dalla nascita fino ai 18 anni di età

---

## Oculistica

Dott.ssa Kira Mularoni

Dott. Tiziano Testa

- Prevenzione, diagnosi e terapie della superficie oculare
- Verifica del fondo oculare
- Optometria

---

## Ortopedia e Traumatologia

Dott. Diego Ghinelli

Dott. Florindo Spina

- Ambulatorio specialistico di Ortopedia per la prevenzione, diagnosi e cura delle patologie dell'apparato osteo-articolare
- Affezioni dell'apparato locomotore
- Traumatologia
- Perizie medico legali
- Infiltrazioni con fattori di crescita (plasma ricco di piastrine)

---

## Pneumologia

Dott.ssa Valentina Conti

Dott. Saverio Desiderio

- Prevenzione, diagnosi e cura delle patologie dell'apparato respiratorio

---

## Podologia

Dott. Federico Belli

- Ambulatorio specialistico di Podologia, alterazioni biomeccaniche e posturali
  - Anormalità del cammino
  - Deformità congenite o acquisite
  - Patologie da diabete o altre malattie
  - Infezioni batteriche o funginee
  - Callosità, duri, occhi di pernice
  - Verruche
  - Unghie incarnite
  - Borsiti
  - Dita a martello/artiglio
  - Piede piatto
  - Piede cavo
  - Ortesi plantare
-

---

## Psicologia

Dott.ssa Lisa Tardini

Dott. Andrea Venturoli

Dott. Sergio Stroppa

- Terapie individuali
- Terapie di coppia
- Terapie di gruppo

---

## Psicologia dell'età evolutiva

Dott.ssa Maria Rita

Michelotti

- Terapie individuali

---

## Senologia

Dott. Stefano Martella

Dott. Giancarlo Dolfin

- Ambulatorio specialistico di Senologia per la prevenzione, diagnosi e cura delle patologie della mammella
- Ecografia duttolo-radiale per la prevenzione delle lesioni occulte o pre-cancerose del seno

---

## Urologia e Andrologia

Dott. Carlo Daniele

- Ambulatorio specialistico di Urologia per la prevenzione, diagnosi e cura delle patologie dell'apparato genito-urinario, reni, vescica, prostata
- Ecografia

---

## *Reparto di Prevenzione e Trattamento Oncologico*

Dott.ssa Maria Rosa Di Fazio

- Ambulatorio specialistico di Oncologia per la prevenzione, diagnosi e trattamento delle patologie oncologiche
  - Terapie con farmaci chemioterapici
  - Terapie di sostegno ai pazienti sottoposti a trattamenti chemioterapici
-

## **Medicina del Lavoro**

Dott. Lorenzo Barbaresi / Dott. Franco Ciotti / Dott. Patrizio Lucchetta

- Ambulatorio specialistico di Medicina del Lavoro
  - Collaborazione alla stesura del Documento di Valutazione dei Rischi
  - Organizzazione visite mediche preassuntive e periodiche
  - Accertamenti sanitari integrativi alla visita medica: spirometria, audiometria, visiotest, esami di laboratorio, screening alcol e droghe
  - Sopralluoghi sanitari degli ambienti di lavoro
  - Attività di formazione/informazione dei lavoratori
  - Corsi di primo soccorso
  - Assistenza e consulenza alle aziende in Medicina del Lavoro
- 

## **Medicina dello Sport**

Dott. Claudio Luchetti

- Ambulatorio specialistico di Medicina dello Sport
  - Certificati di idoneità sportiva agonistica
  - Cardiologia dello Sport: ecocardiocolordoppler, test massimale, ECG
  - Rilascio di certificati di idoneità UEFA con esecuzione di: visita medica specialistica, ECG con prova di sforzo, ecocardiogramma, esami di laboratorio
- 

## **Odontoiatria e Ortodonzia**

Dott. Alberto Borghi / Dott. Aldo Freschi / Dott. Andrea Pruccoli

Dott.ssa Simona Vannini

### **Igiene e Prevenzione**

- Detartrasi
  - Curettage
  - Igiene pediatrica
  - Deplaquing con air flow eritrolo o glicina
  - Trattamenti topici su pazienti cariorecettivi
  - Sbiancamento professionale
- 

### **Cure conservative**

- Otturazioni in materiale composito
  - Rimozione vecchie amalgame
  - Ricostruzione denti fratturati (estetiche)
  - Sigillature
-

<b>Endodonzia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Devitalizzazioni</li> <li>• Ritattamento elementi devitalizzati</li> <li>• Chirurgia endodontica</li> </ul>
<b>Chirurgia Orale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrazioni semplici di denti permanenti e decidui</li> <li>• Estrazioni complesse di denti inclusi e semi-inclusi</li> <li>• Chirurgia pre-protetica</li> <li>• Chirurgia pre-implantare (rialzo del seno mascellare e innesti ossei)</li> <li>• Chirurgia pre-ortodontica</li> </ul>
<b>Implantologia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Innesto di impianti osteo-integrati</li> </ul>
<b>Protesi dentaria fissa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corone in palladio/ceramica, lega aurea/ceramica, zirconio/ceramica</li> <li>• Corone su impianti</li> <li>• Intarsi in composito o ceramica</li> <li>• Bite</li> <li>• Faccette in ceramica</li> </ul>
<b>Protesi dentaria mobile</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protesi mobili totali</li> <li>• Protesi scheletriche con ganci metalli o estetici</li> </ul>
<b>Parodontologia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interventi di chirurgia parodontale semplici e complessi</li> </ul>
<b>Ortognatodonzia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevenzione, diagnosi e cura di malocclusioni</li> <li>• Ortognatodonzia pediatrica</li> <li>• Ortodonzia osteopatica</li> <li>• Ortodonzia estetica</li> </ul>
<b>Radiologia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OPT panoramica</li> <li>• Tac CBCT</li> <li>• Lastre dentali con tecnologia digitale ai fosfori</li> </ul>

## Diagnostica Strumentale

### Ecografie

Dott. Sebastiano Vottari

- Muscolo-tendinea
- Articolare
- Tessuti molli
- Tiroide e collo
- Addome superiore e inferiore
- Pelvica
- Vie urinarie
- Ecografia testicolare

### Ecocolordoppler (ecografie vascolari)

- Tronchi sovraortici
- Vasi addominali

### Ginecologia e Ostetricia

Dott. Roberto Piva

- Ecografia ginecologica
- Ecografia ostetrica
- Ecografia 1° trimestre
- Ecografia 3° trimestre
- Ecografia morfologica
- Eco 3D e 4D
- Transulescenza nucale

### Senologia

Dott. Sebastiano Vottari

Dott. Giancarlo Dolfin

- Ecografia del seno
- Ecografia duttolo-radiale per la prevenzione delle lesioni occulte o precancerose del seno

## Ambulatorio Chirurgico

- Ambulatorio chirurgico per interventi ambulatoriali

## Medicine Complementari

### Agopuntura

Dott.ssa Giulia Tolomelli

- Trattamento e cura di: patologie allergiche (asma, rinite, dermatosi), forme infiammatorie a carico di alcune mucose (sinusiti, gastriti, bronchiti), insonnia, cefalea, anoressia, amenorrea, depressione, impotenza, tabagismo, ipertensione arteriosa moderata, forme croniche dolori muscolari, contratture, induzione al parto, capovolgimento fetale, perdita di peso.

---

## Chiropratica

Dott. John Mariani

- Diagnosi, cura e trattamento di: disturbi funzionali, sindrome del dolore, disordini del sistema neuro-muscolo-scheletrico, patologie vertebrali

---

## Idrocolonerapia

Dott. Massimo Montanari

- Lavaggio dell'intestino con acqua calda filtrata e ossigenata

---

## Kinesiologia e Shiatsu

Dott. Aldo Ricciotti

- Valutazione delle condizioni energetiche e posturali del corpo e della mente
- Bilanciamento e riequilibrio
- Trattamenti corporei manuali

---

## Omeopatia e Omotossicologia

Dott. Massimo Montanari

- Test intolleranze alimentari
- Biomesoterapia
- Diagnosi preventiva: analisi funzionale della composizione corporea, bioimpedenza tomografica extra-cellulare, valutazione dello stato di infiammazione cronica e dello stress

---

## Osteopatia

Dott. Sergio Stroppa

Dott.ssa Brunella Dolci

- Blocchi osteo-articolari, tensioni miofasciali, prove funzionali globali e locali, contratture, spasmi

---

## Osteopatia pediatrica

Dott. Sergio Stroppa

Dott.ssa Brunella Dolci

- Problemi perinatali e dell'infanzia in generale

---

## Osteopatia somato emozionale

Dott. Sergio Stroppa

Dott.ssa Brunella Dolci

- Trattamento manuale integrato al trattamento verbale

---

## Ossigeno ozono terapia

Dott. Dario Apuzzo

- Piccola Autoemo
- G.A.E.I. con O<sub>2</sub> - O<sub>3</sub>
- Infiltrazioni intrarticolari paravertebrali
- Insufflazioni rettali o vaginali
- Insufflazioni nasali

---

## Riflessologia plantare

Roberto Sparvoli

- Riflessologia del piede
  - Digitopressione
- 

## *Fisioterapia e Riabilitazione*

### Terapie fisiche strumentali

- Tecarterapia
  - Laserterapia
  - Ultrasuoni – crioultrasuoni
  - Tens
  - Elettrostimolazioni
- 

### Rieducazione e riabilitazione

- Rieducazione funzionale neuromotoria
  - Rieducazione ortopedica e sportiva
  - Rieducazione posturale individuale e di gruppo
- 

### Terapie manuali

- Massoterapia
  - Trattamento fasciale
  - Massaggio trasverso profondo
  - Linfo drenaggio
  - Miofibrolisi
- 

## *Punto Prelievi*

- Punto prelievi per l'effettuazione di indagini di laboratorio
- 

## *Terapie Infusionali*

- Chemioterapia
  - Terapie di supporto con vitamine e minerali
  - Ozonoterapia
  - Infusione di ferro
-



## Qualità dei servizi e delle prestazioni

### Standard, impegni e programmi per la qualità

Il Poliambulatorio Medico Specialistico S.H. Health Service garantisce qualità, efficienza ed efficacia dei propri servizi attraverso un ambiente che valorizza i rapporti umani, finalizzato alla tutela della persona.

L'obiettivo prioritario è la soddisfazione delle esigenze degli utenti.

L'impegno del Poliambulatorio è sempre rivolto al miglioramento del servizio e al potenziamento della struttura per poter soddisfare le esigenze e le richieste di prestazioni, rispettando sempre i limiti imposti dalle vigenti disposizioni e dal budget aziendale.

In un'ottica di costante miglioramento della qualità, il Poliambulatorio Medico Specialistico S.H. Health Service concentra la sua attenzione sul miglioramento del livello di comunicazione con gli utenti, favorendo uno scambio volto al miglioramento del servizio.



## Informazione, accoglienza e sicurezza

Il Poliambulatorio Medico Specialistico S.H. Health Service si impegna a curare con particolare attenzione la soddisfazione delle esigenze degli utenti anche attraverso la:

- Disponibilità e Cordialità da parte del personale addetto, al fine di assicurare all'utente il rispetto della dignità personale.
- Chiarezza ed esaustività nelle informazioni inerenti alla preparazione e alle eventuali istruzioni per sottoporsi a particolari esami diagnostici.
- Garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali.
- Sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature curata dal servizio di prevenzione e protezione, volta a prevenire possibili incidenti.



# Certificazioni

## UNI EN ISO 9001:2015

Certificato N. IT100813



Il sistema di gestione per la qualità di

**POLIAMBULATORIO S.H.  
HEALTH SERVICE S.r.l.**

Via dei Pacieri, 66A - 47901 Falciano - Repubblica di San Marino



è stato verificato ed il risultato conforme ai requisiti di

**ISO 9001 / UNI EN ISO 9001:2015**

Scopo della certificazione:

**Erogazione di servizi di medicina specialistica ed odontoiatrica.  
Erogazione di servizio di diagnostica strumentale ecografica.**

**Settore EA: 38**

Questo certificato è valido dal 01/09/2023 fino al 27/07/2025  
La validità è subordinata all'esito soddisfacente dell'attività di sorveglianza periodica  
Ri-certificazione da eseguire entro il 06/07/2022  
Rev. 8, Certificate dal 27/07/2019

Data ritiro audit: 10/04/2020  
Data scadenza certificato precedente: 27/07/2019

Autorizzato da  
**Paolo Santarelli**



SGS ITALIA S.p.A.  
Via Cassini, 21 - 20153 MILANO - Italy  
t +39 02 73 81 1 f +39 02 70 13 94 99 www.sgs.com



ACCREDIA  
Organismo Nazionale di Certificazione

Il sistema di gestione per la qualità di POLIAMBULATORIO S.H. HEALTH SERVICE S.r.l. è stato verificato ed il risultato conforme ai requisiti di ISO 9001 / UNI EN ISO 9001:2015. Scopo della certificazione: Erogazione di servizi di medicina specialistica ed odontoiatrica. Erogazione di servizio di diagnostica strumentale ecografica. Settore EA: 38. Questo certificato è valido dal 01/09/2023 fino al 27/07/2025. La validità è subordinata all'esito soddisfacente dell'attività di sorveglianza periodica. Ri-certificazione da eseguire entro il 06/07/2022. Rev. 8, Certificate dal 27/07/2019. Data ritiro audit: 10/04/2020. Data scadenza certificato precedente: 27/07/2019. Autorizzato da Paolo Santarelli.



Page 1 of 1

This document is a Web version of SGS Certificate for electronic use exclusively. It shall only be available by clicking on SGS Certifications Menu which has been posted on Your website. It shall not be printed in anyway. This document is copyright protected. No content or appearance may be reproduced without the express written permission of SGS. Any misuse, alteration, forgery or falsification is unlawful.

## Trasparenza e Informazione

Il Poliambulatorio Medico Specialistico S.H. Health Service garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa mettendo a disposizione del pubblico tutte le informazioni relative alla tipologia delle prestazioni erogate, i tempi di attesa e le tariffe applicate agli utenti. Questa Carta dei Servizi rappresenta il principale documento di informazione sul Poliambulatorio Medico Specialistico S.H. Health Service, integrato dalla possibilità di accedere ad ulteriori informazioni sulle attività del Poliambulatorio attraverso il sito internet [www.sh.sm](http://www.sh.sm)

## Tutela degli utenti

Il Poliambulatorio Medico Specialistico S.H. Health Service garantisce la funzione di tutela anche attraverso la partecipazione dell'utente; quest'ultimo può formulare suggerimenti o presentare reclami attraverso:

- Colloquio con gli operatori del Poliambulatorio Medico Specialistico S.H. Health Service
- Richiesta di colloquio con il Direttore Sanitario (per gli aspetti sanitari)
- Richiesta di colloquio con il Direttore Amministrativo (per gli aspetti di natura amministrativa e gestionale)
- Lettera in carta semplice
- Segnalazione al numero 0549 909299
- Segnalazione tramite posta elettronica all'indirizzo [info@sh.sm](mailto:info@sh.sm)

## Emergenze, norme antincendio e antinfortunistiche

Il Poliambulatorio Medico Specialistico S.H. Health Service è dotato di un Piano d'emergenza con specifiche procedure operative in grado di rispondere tempestivamente e ordinatamente a tutela della sicurezza degli utenti e degli operatori.

- Il Piano d'emergenza è finalizzato a:
- Ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc...)
- Prestare soccorso alle persone eventualmente colpite
- Delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni

Il Poliambulatorio Medico Specialistico S.H. Health Service è dotato di un apparecchio defibrillatore semi-automatico.

Il personale è specificatamente addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli utenti.

## Informazioni utili

Poliambulatorio Medico Specialistico S.H. Health Service  
S.r.l. - C.O.E. 21349 – Iscr. n°4821

### **Dove siamo**

Via Dei Paceri 86/A, 47891 Falciano  
Repubblica di San Marino

### **Orari di apertura**

Dal lunedì a sabato dalle ore 08:30 alle ore 19:30 (orario  
continuato)

### **Telefono**

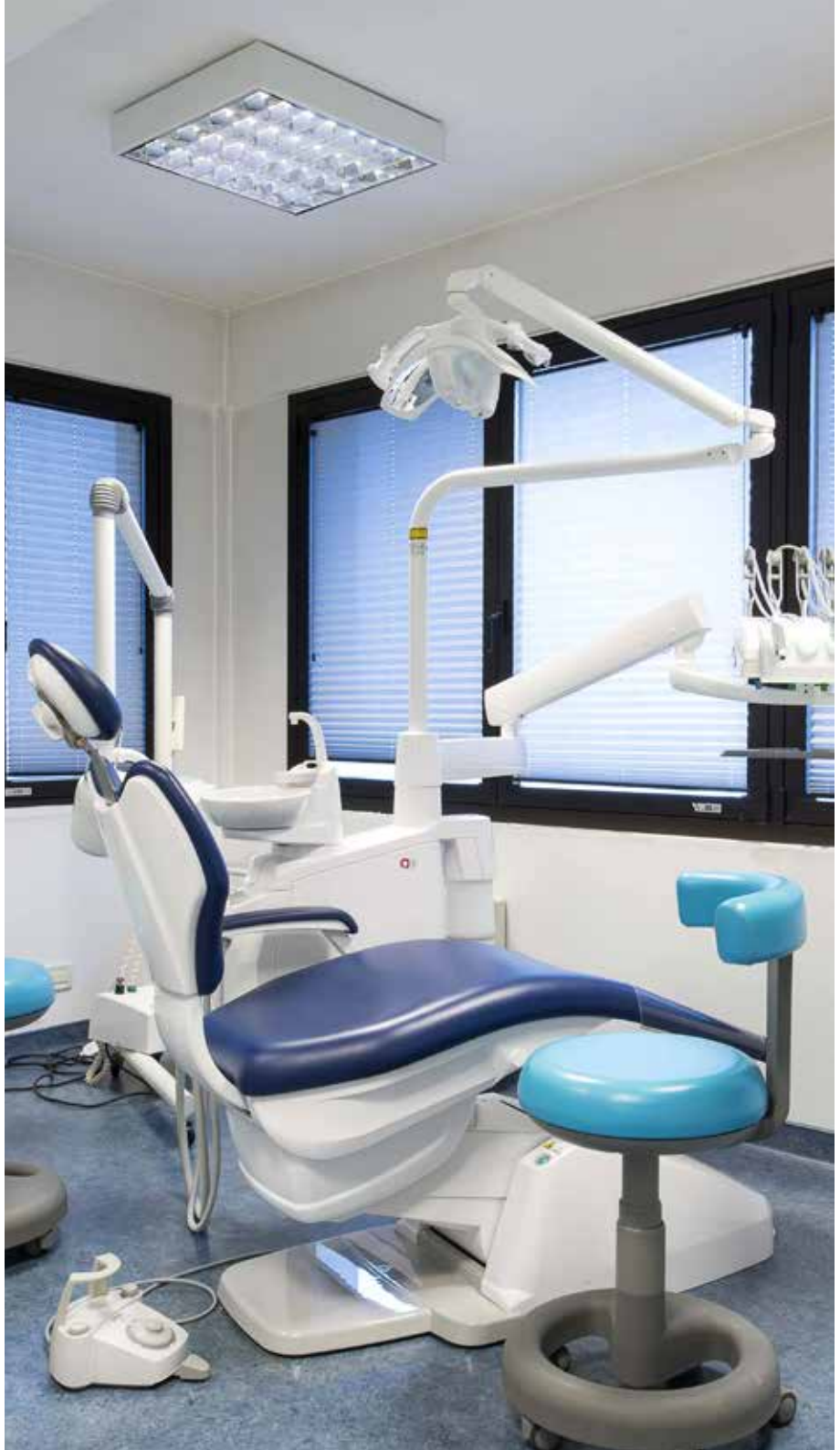
0549 909299

### **Posta elettronica**

[info@sh.sm](mailto:info@sh.sm)

### **Sito internet**

[www.sh.sm](http://www.sh.sm)





HEALTH  
SERVICE

### **Dove siamo**

Via Dei Paceri 86/A  
47891 - Falciano (RSM)

### **Orari di apertura**

Dal lunedì a sabato  
dalle ore 08:30 alle ore 19:30  
(orario continuato)

### **Telefono**

0549 909299

### **Posta elettronica**

[info@sh.sm](mailto:info@sh.sm)

### **Sito internet**

[www.sh.sm](http://www.sh.sm)

