

# CARTA DEI SERVIZI



# **SOMMARIO**

PREMESSA 2
STORIA2
STAFF 3
STRUTTURA4
PRESTAZIONI EROGATE 5
Chirurgia dei tessuti molli e chirurgia orale 5
Diagnostica per immagini 5
Medicina d'urgenza, pronto soccorso, terapia intensiva 5
Laboratorio analisi 6
PRINCIPI FONDAMENTALI 7
MISSION E OBIETTIVI 8
BUONE PRATICHE VETERINARIE
MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA 10
PRIVACY11
DECADITI 10



#### **PREMESSA**

La Carta dei Servizi è uno strumento col quale CLINAC – Clinica veterinaria per Nuovi Animali da Compagnia (di seguito CLINAC) intende instaurare un dialogo con i propri utenti, promuovendone l'informazione, la tutela e la partecipazione e impegnandosi al rispetto e alla verifica degli standard di qualità adottati.

Col presente documento, la Clinica 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 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, ricercando standard di elevato livello qualitativo.

## **STORIA**

CLINAC nasce per il benessere e la cura degli animali d'affezione, strutturata e dedicata in special modo alle esigenze dei cosiddetti Nuovi Animali da Compagnia (di seguito NAC), impropriamente detti anche "esotici", ossia i piccoli mammiferi, i volatili, i rettili, i pesci.

La titolare, d.ssa Loredana Sorrenti, svolge dall'anno 2000 la sua attività di veterinaria dedicandosi particolarmente ai NAC, e il suo percorso professionale riflette l'evoluzione che negli ultimi vent'anni la medicina di queste specie ha compiuto: dopo oltre un decennio di collaborazione presso altri colleghi, nel 2012 ha aperto uno Studio dedicato, e dopo altri sette anni ha deciso di dar vita a CLINAC, una fra le pochissime Cliniche Veterinarie in Italia concepite per i NAC, e a questi dedicata in maniera quasi esclusiva.

Negli anni la presenza e la considerazione che queste specie occupano nelle famiglie è aumentata notevolmente; sono altrettanto aumentate le conoscenze e le possibilità di cura, consentendo di raggiungere standard qualitativi sino a pochi anni fa impensabili, che abbisognano tuttavia per essere perseguiti di struttura, organizzazione, formazione e cultura differenti rispetto alle altre branche della medicina veterinaria. Da qui la nascita di CLINAC.



# **STAFF**

Attualmente nella struttura, il cui Direttore Sanitario nominato è il Dr. Paolo Contoga, operano 5 medici veterinari liberi professionisti, con varie mansioni:

- Dr. Paolo Contoga DVM: direttore sanitario, medicina felina, medicina interna, patologia clinica
- Dr.ssa Loredana Sorrenti DVM, titolare, M.Sc. Master di II livello in Riproduzione, Management, Patologia e Terapia degli Animali non Convenzionali: chirurgia e medicina interna
- Dr. Andrea Pietra, DVM, M.Sc. Master di II livello in Riproduzione, Management, Patologia e Terapia degli Animali non Convenzionali: anestesia, medicina dei rettili
- Dr.ssa Palma Vitagliano DVM: anestesia, medicina interna
- Dr.ssa Michela Tognoni DVM: gestione degenza, medicina aviare
- D.ssa Elisabetta Serra DVM: gestione degenza, medicina dei piccoli mammiferi
- D.ssa Valentina Ulivi: laboratorio

#### Inoltre collaborano con CLINAC come esterni:

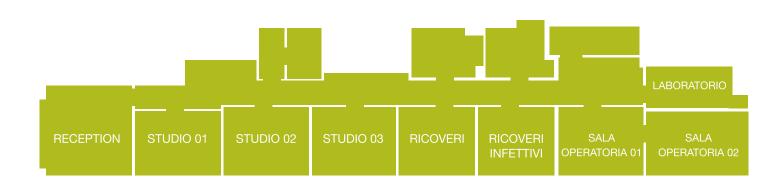
- Dr. Franco Botta, DVM, Master di II livello in Medicina comportamentale degli animali d'affezione: medicina comportamentale
- Dr.ssa Noemi Dilli, DVM, GPCert: ecografia, cardiologia
- Dr.ssa Valeria Fasce, DVM: fisioterapia
- Dr. Nello Mecatti, DVM: oftalmologia
- Dr.ssa Sabrina Montagner DVM: dermatologia
- Dr. Roberto Properzi, DVM: chirurgia ortopedica, chirurgia mininvasiva
- Dr. Andrea Tragni, DVM: ecografia, cardiologia
- CTOVET: TAC, RMN, neurologia, chirurgia ortopedica



# **STRUTTURA**

# La Clinica è costituita da:

- 3 sale visita, di cui una dedicata ai volatili
- 2 sale operatorie
- zona per indagini radiografiche
- stanza degenza con postazione di terapia intensiva
- stanza degenza infettivi
- laboratorio di analisi
- ufficio
- sala d'attesa





#### PRESTAZIONI EROGATE

La vocazione prima di CLINAC è l'assistenza sanitaria avanzata dei NAC, e su quella è orientata la struttura e la formazione del personale. Per cani e gatti si eseguono visite ambulatoriali di base per le problematiche più comuni; nel caso si rendesse necessario effettuare delle indagini più approfondite è possibile effettuare visite specialistiche grazie alla collaborazione di valenti colleghi.

## Chirurgia dei tessuti molli e chirurgia orale

Il blocco operatorio è composto da una sala dedicata alla chirurgia orale, dove si effettuano interventi di odontostomatologia, particolarmente importanti per lagomorfi e roditori; da una zona di preparazione e sterilizzazione; da una sala chirurgica dedicata alla chirurgia addominale. Entrambe sono dotate di sistema di monitoraggio dei parametri vitali, erogatori di gas alogenati, generatori di ossigeno.

#### Diagnostica per immagini

L'apparecchio radiologico digitale diretto in dotazione consente l'esecuzione di esami radiografici in tempi brevissimi e un elevato livello di dettaglio che si rivelano preziosi in animali piccoli e instabili come i NAC. Il sistema di archiviazione rende disponibili gli esami su supporto digitale in formato DICOM.

Un sistema di endoscopia rigida consente la diagnosi di patologie orali in lagomorfi e roditori, l'intubazione orotracheale dei piccoli mammiferi e l'esecuzione di indagini intracavitarie e intracelomatiche nei cheloni.

# Medicina d'urgenza, pronto soccorso, terapia intensiva

In orario di apertura CLINAC offre un servizio di pronto soccorso per NAC e gatti, essendo in grado di offrire a questi pazienti un'adeguata terapia intensiva in apposita postazione attrezzata; i cani, a seconda del giudizio dell'operatore, potranno essere dopo un primo soccorso deviati su strutture idonee. Nei festivi si offre un servizio di reperibilità 12/24h.

#### Laboratorio analisi

Il laboratorio di analisi interno, come tutta la Clinica, è concepito principalmente al servizio della diagnostica dei NAC, dotato quindi di apparecchiature in grado di funzionare con quantità di campione ridotto e in tempi rapidi. Esami ematochimici ed emocromocitometricì sono eseguiti routinariamente su tutte le specie. La patologia è in parte demandata a laboratori esteri specializzati, così come la microbiologia e i test avanzati.

Internamente si eseguono esami sierologici (test Filaria, Leishmania, Giardia, Fiv-FeLV ecc.) con l'ausilio di kit ambulatoriali, esami coprologici, esami urine, esami citologici.



#### PRINCIPI FONDAMENTALI

L'obiettivo perseguito dell'organizzazione è facilitare l'accesso ai servizi offerti e soddisfare le esigenze del Cliente e del suo amico animale nel seguente modo:

- aggiornamento professionale: il personale segue un aggiornamento continuo frequentando corsi, seminari, congressi relativi alle proprie competenze
- obiettività e imparzialità: ogni animale preso in cura riceverà l'assistenza e le cure più appropriate garantendo obiettività e imparzialità, senza distinzione di specie o condizione iniziale
- informazione chiara e corretta: il personale informerà il Cliente sul quadro clinico del suo animale in modo che possa decidere consapevolmente in merito alle scelte medico-chirurgiche da prendersi, anche in considerazione delle possibilità economiche
- soddisfazione del Cliente: il Cliente ha il diritto ad esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni ed eventualmente esprimere reclami o suggerimenti utili al miglioramento del servizio (richiedendo l'apposito modulo per reclami e lasciando il proprio indirizzo email o il n. telefonico)
- rapporto di fiducia col medico veterinario curante: sarà compito del curante raccogliere con cura le informazioni utili per definire il quadro clinico dell'animale e assicurargli il trattamento terapeutico più adatto; se il caso è espressamente riferito da altra struttura è cura del medico ricevente assicurarsi della comunicazione tempestiva e dettagliata del caso al Collega referente.



# MISSION E OBIETTIVI

L'obiettivo perseguito dell'organizzazione è facilitare l'accesso ai servizi offerti e soddisfare le esigenze del Cliente e del suo amico animale nel seguente modo:

- aggiornamento professionale: il personale segue un aggiornamento continuo frequentando corsi, seminari, congressi relativi alle proprie competenze
- obiettività e imparzialità: ogni animale preso in cura riceverà l'assistenza e le cure più appropriate garantendo obiettività e imparzialità, senza distinzione di specie o condizione iniziale
- informazione chiara e corretta: il personale informerà il Cliente sul quadro clinico del suo animale in modo che possa decidere consapevolmente in merito alle scelte medico-chirurgiche da prendersi, anche in considerazione delle possibilità economiche
- soddisfazione del Cliente: il Cliente ha il diritto ad esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni ed eventualmente esprimere reclami o suggerimenti utili al miglioramento del servizio (richiedendo l'apposito modulo per reclami e lasciando il proprio indirizzo email o il n. telefonico)
- rapporto di fiducia col medico veterinario curante: sarà compito del curante raccogliere con cura le informazioni utili per definire il quadro clinico dell'animale e assicurargli il trattamento terapeutico più adatto; se il caso è espressamente riferito da altra struttura è cura del medico ricevente assicurarsi della comunicazione tempestiva e dettagliata del caso al Collega referente.

www.clinac.it

CLINICA VETERINARIA NUOVI ANIMALI DA COMPAGNIA

**BUONE PRATICHE VETERINARIE** 

Per quanto riguarda la codificazione delle Buone Pratiche Veterinarie si fa riferimento al codice FVE (Federation of

Veterinarians of Europe), consultabile all'indirizzo https://www.fve.org/cms/wpcontent/uploads/FVE\_Code\_of\_Con-

duct\_2019\_R1\_WEB.pdf

MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

La Clinica osserva il seguente orario al pubblico:

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

- sabato: 9,30-16

Dalle 8 alle 20 tutti i giorni festivi inclusi viene assicurato un servizio di reperibilità su chiamata.

E' garantito l'accesso ai disabili.

**PRIVACY** 

La Clinica garantisce ai Clienti il diritto alla privacy secondo quanto prescritto dalle vigenti leggi in materia di pro-

tezione dei dati personali.

I dati raccolti, riportati sui documenti interni, verranno custoditi con la massima cura e nel rispetto della normativa.

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 dalla legge).

I dati relativi al Cliente e all'animale assistito saranno visionati esclusivamente dal personale medico e dal personale

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

**RECAPITI** 

CLINAC - Clinica Veterinaria per Nuovi Animali da Compagnia

INDIRIZZO: Via Bobbio 150L rosso Genova (GE)

TELEFONO: 010811620 - 3392546411

E-MAIL: info@clinac.it