



Green Park  
*Gruppo Mantova Salus*

# Ortorad

Mantova

**CARTA DEI SERVIZI 2023**



## La carta dei servizi

Gentile Signora, Egregio Signore,

Il documento che Lei sta leggendo è la “Carta dei Servizi” dell’ambulatorio di Green Park situato a Mantova. L’ambulatorio fa parte del Gruppo Mantova Salus che include anche l’Ospedale San Pellegrino di Castiglione delle Stiviere, l’Ospedale Civile Volta Mantovana, le residenze San Pietro, Beata Paola, Villa Azzurra, Green Park. Per ogni struttura del Gruppo avrà a disposizione la carta dei servizi in modo tale da essere informati dell’offerta sanitaria e socio-sanitaria di cui potrà disporre in caso di necessità.

La *Carta dei Servizi*, infatti, è uno strumento importante attraverso il quale potrà conoscere dettagliatamente la nostra struttura, i servizi erogati, gli obiettivi di qualità e sicurezza e gli strumenti di controllo per monitorare le attività e rilevare la Vostra soddisfazione in una prospettiva di miglioramento continuo. Non un semplice opuscolo informativo, dunque, bensì uno strumento di conoscenza che le consentirà di sceglierci ogni volta che avrà necessità.

Questa che legge sarà una guida per orientarsi meglio all’interno della complessità dell’ospedale, con tutti i suoi servizi, rapidamente e con facilità, anche nei momenti di maggior premura: proprio in quei momenti sentirà la nostra vicinanza ed il calore umano e la professionalità dei nostri Operatori.

Nelle pagine che seguono troverete tutte le indicazioni e i riferimenti necessari per usufruire al meglio dei servizi.

Ci auguriamo che questa guida contribuisca a porre il cittadino al centro del sistema.

*La Direzione e gli Operatori*

## Principi fondamentali

*Condivisione:* l’attività di Ortorad è improntata alla condivisione delle procedure e degli obiettivi con i Medici di Medicina Generale del territorio, con le Aziende Sanitarie Locali e con la comunità dei professionisti in generale, anche mediante l’adozione o la creazione di linee guida comuni che valorizzino la funzione di mediatori dei Medici di Medicina Generale tra le istanze dei cittadini e quelle dello Stato e della Regione, tra l’interesse del singolo e quello della collettività, tra costo della prestazione singola e beneficio che ne deriva.

*Uguaglianza ed imparzialità:* i servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, condizioni di salute.

*Rispetto:* ogni cittadino utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione, nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua privacy.

*Diritto di scelta:* il cittadino utente ha diritto, secondo la normativa vigente, di scegliere tra i soggetti che erogano i servizi.

*Partecipazione:* il cittadino utente ha il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.

*Efficacia ed efficienza:* i servizi devono essere resi mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità ed adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo più tempestivo possibile i bisogni di salute del singolo, evitando sprechi che andrebbero a danno della collettività.

*Continuità:* l’erogazione delle prestazioni deve essere garantita con carattere di continuità e senza interruzioni. Qualora si rendesse necessario, per imprescindibili esigenze, sospendere temporaneamente alcuni servizi, saranno adottate idonee misure volte ad alleviare i disagi dei cittadini.

## Mission, visione strategica ed obiettivi

La *mission* della struttura si riassume nella ferma volontà della dirigenza di garantire all'utenza l'erogazione di prestazioni sanitarie qualificate, tempestive ed efficaci, nel rispetto della persona e della sicurezza, sia di tipo ambulatoriale specialistico, che di diagnostica strumentale avanzata, per la cura della malattia, per la tutela della salute e per dare soddisfazione ai bisogni ed alle aspettative di salute dei cittadini-utenti.

*Ortorad* eroga prestazioni diagnostiche mediche, cliniche e strumentali, sia in regime privato, sia in regime di convenzione con il Sistema Sanitario Regionale o con altri enti pubblici e privati. Sono stati posti in essere tutti i requisiti e gli adempimenti necessari al conseguimento ed al mantenimento dei requisiti di accreditamento e di convenzionamento.

È dotata di una struttura polifunzionale con studi per visite mediche specialistiche e relativa strumentazione. Dispone di apparecchiature per:

- Radiologia convenzionale;
- Radiologia odontoiatrica;
- Ecografia multidisciplinare e multidistrettuale con color doppler e donde differenziale;
- Risonanza magnetica;
- Moc total body;
- Cone Beam TC.

## Dove ci troviamo

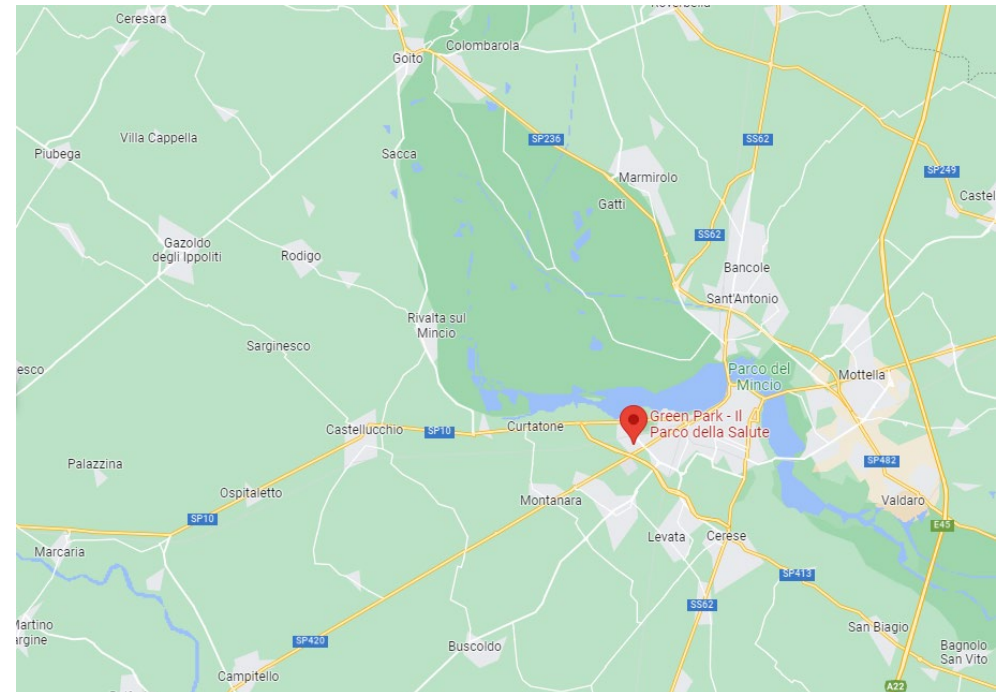
Via Circonvallazione, 21/b – 46100 Mantova UMN)

Telefono: +39 037449657

Email: [cup@greenparkmantova.it](mailto:cup@greenparkmantova.it)

Posta certificata: [ortorad@legalmail.it](mailto:ortorad@legalmail.it)

Sito: [www.greenparkmantova.it](http://www.greenparkmantova.it)





## Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha lo scopo di:

- Fornire informazioni sulla struttura, i servizi e gli orari;
- Ascoltare e comprendere i bisogni degli utenti, facilitando la ricerca della migliore soluzione entro l'offerta dell'Ospedale e dei suoi servizi;
- Svolgere attività di monitoraggio della qualità percepita dagli Utenti attraverso questionari di gradimento, per adottare soluzioni finalizzate al miglioramento della qualità dei servizi;
- Raccogliere reclami, lamentele, suggerimenti o osservazioni.

L'URP lavora in maniera attiva, fornendo sempre un riscontro alle osservazioni presentate dall'Utenza, in tempi celeri con dedizione e cortesia.

Ortorad ha designato come Ufficio per le Relazioni con il Pubblico il servizio di Reception. Si segnala inoltre la possibilità di presentare reclami od encomi presso l'indirizzo mail [info@greenparkmantova.it](mailto:info@greenparkmantova.it) e tramite il contatto telefonico 0376 635302.

## Modalità di accesso alle prenotazioni

### Orari di apertura

Il Centro è aperto dalle 07:00 alle 20:00 dal lunedì al venerdì ed il sabato dalle 07:00 alle 13:00.

### Informazioni

Dalle 07:00 alle 20:00 di possono richiedere informazioni contattando la segreteria telefonicamente allo 0376 449657, oppure tramite mail all'indirizzo [cup@greenparkmantova.it](mailto:cup@greenparkmantova.it)

### Prenotazioni

#### Solventi

È possibile prenotare una prestazione attraverso i seguenti canali:

- Telefono 0376 449657 interno 4
- WhatsApp 0376 635519
- Mail [cup@greenparkmantova.it](mailto:cup@greenparkmantova.it)
- [www.greenparkmantova.it/prenotazioni](http://www.greenparkmantova.it/prenotazioni)

#### SSN

È possibile prenotare una prestazione attraverso i seguenti canali:

- Telefono 0376 1410140
- WhatsApp 0376 635519
- Mail [cup@greenparkmantova.it](mailto:cup@greenparkmantova.it)



## Ritiro referti

I referti si ritirano tutti i giorni feriali dalle 08:00 alle 20:00 ed il sabato dalle 08:00 alle 13:00.

Per le visite specialistiche i referti sono consegnati immediatamente al paziente, mentre per gli esami diagnostici la data del ritiro compare sulla ricevuta di accettazione della prestazione.

I referti devono essere ritirati tassativamente dalla persona interessata o da persona munita da apposita delega. Al momento del ritiro è necessario esibire un documento di identità e la ricevuta di pagamento dell'esame.

### **ATTENZIONE!**

È possibile inoltre scaricare i propri referti on line al seguente link:  
<http://www.greenparkmantova.it/referti/>

Accedi o registrati con il NUMERO DI CELLULARE fornito durante l'accettazione ed il CODICE DI ATTIVAZIONE che trovi al centro della ricevuta per accedere al tuo Dossier.

Inoltre, i referti potranno essere visualizzati e scaricati dal proprio Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) al sito [www.fascicolosanitario.regione.lombardia.it](http://www.fascicolosanitario.regione.lombardia.it).

## Accettazione

È necessario presentarsi in tempo utile prima dell'orario fissato per l'esecuzione dell'esame al fine di completare le procedure amministrative. Per effettuare l'accettazione del paziente deve recarsi a punto dell'accettazione del servizio munito dei seguenti documenti:

- Tessera sanitaria
- Impegnativa del medico di medicina generale (per prestazioni SSN)
- Eventuali esami precedenti.



## Elenco dei professionisti

<b>Ortopedia e Traumatologia</b> Dott. Arrigoni Antonio Dott. Bettinsoli Pierfrancesco Dott. Carità Enrico Dott. Dall'Oca Carlo Dott. Rossi Nicola	<b>Medicina dello Sport</b> Dott. Ballardini Enrico Dott. Insalaco Diego Dott. Messina Lorenzo Dott. Novellini Flavio Dott.ssa Raffa Veronica
<b>Cardiologia</b> Dott. Brunelli Roberto Dott. Faden Giacomo Dott.ssa Perrini Annalisa Dott.ssa Tortelli Ornella	<b>Anestesia</b> Dott.ssa Buganza Marta Dott.ssa Chiesa Elena Dott. Verona Grigore
<b>Chirurgia generale</b> Dott. Bertuccio Federico Dott. Finadri Alessandro	<b>Chirurgia estetica</b> Dott. Manuini Nicolo' Dott.ssa Morbini Greta
<b>Chirurgia vascolare</b> Dott.ssa Azzoni Ilaria	<b>Endocrinologia</b> Dott. Bertoli Carlo
<b>Radiologia</b> Dott. Boniotti Vittorio Dott.ssa Carra Susanna Dott.ssa Menni Katuscia Dott. Visconti Pierluigi	<b>Logopedia</b> Dott.ssa Laura Chittolina
<b>Nutrizionista</b> Dott.ssa Filosini Barbara Dott.ssa Vecchiati Teresa	<b>Ginecologia</b> Dott.ssa Gavioli Alberta Dott.ssa Goffredi Elisa
<b>Fisiatria</b> Dott. Pazzoni Brunello	<b>Oculistica</b> Dott. Laudando Francesco
<b>Terapia del dolore</b> Dott. Calzoni Marco	<b>Otorinolaringoiatria</b> Dott. Civiero Nicola
<b>Dermatologia</b> Dott. Benedetti Marco Dott. Curci Marco Dott.ssa Pavoni Laura	<b>Neurologia</b> Dott.ssa Tripaldi Flavia Dott.ssa Venturini Gaia
<b>Urologia</b> Dott. Balla Julian Dott. Tiso Leone	<b>Gastroenterologia</b> Dott. Lipa Mauro



## Prestazioni in regime di convenzione con SSN:

Per poter usufruire di prestazioni in convenzione con SSN è necessario produrre, all'atto dell'esecuzione della prestazioni, i seguenti documenti:

- Impegnativa compilata integralmente dal proprio medico curante
- Tesserino sanitario
- Codice fiscale
- Tutti gli esami precedenti eseguiti inerenti la patologia (con particolare riguardo per gli esami radiologici) ovvero sunto anamnestico del proprio medico curante.

Al fine di evitare disservizi e ritardi nell'erogazione delle prestazioni in convenzione è opportuno che anche il cittadino tenga presente le seguenti considerazioni:

- ✓ Con ogni impegnativa possono essere richiesti anche più esami, fino ad un massimo di otto per ogni branca specialistica;
- ✓ Qualora le prestazioni prescritte fossero solo in parte esenti dal pagamento del ticket, esse devono essere richieste su impegnative separate;
- ✓ L'impegnativa, per essere accettata, deve riportare obbligatoriamente i seguenti campi compilati: nome, cognome ed età dell'assistito, indirizzo del paziente, provincia ed ATS di riferimento, numero della tessera sanitaria (ovvero codice fiscale), eventuale esenzione di cui gode l'assistito, prestazione richiesta con indicazione della diagnosi o della motivazione, data di prescrizione, timbro e firma del medico con evidenza del codice regionale;
- ✓ Ove previsto dalla vigente normativa, gli esenti dovranno compilare e firmare l'autocertificazione che attesta il loro status di aventi diritto all'esenzione;
- ✓ Il pagamento del ticket può essere effettuato anche con assegno, Bancomat o Carta di Credito.

## Centro odontostomatologico

Responsabile: Dr. Giuseppe Tommasi

Referente amministrativo: Caterina Migliorati

Telefono 0376 449657

[odontoatria@greenpark.it](mailto:odontoatria@greenpark.it)

Il Centro Odontostomatologico eroga prestazioni odontoiatriche in convenzione con il Servizio Sanitario Regionale e a pagamenti avvalendosi di professionisti di lunga esperienza e grande professionalità, che hanno conseguito percorsi di specializzazione post laurea in particolari ambiti della disciplina (pedodonzia, odontoiatria chirurgica, implantologia, ...), ricorrendo alle più moderne metodiche e a materiali di elevata qualità. Nel corso degli anni la rilevanza del Centro è diventata tale da registrare una notevole crescita del numero degli Utenti in cura.

Di seguito una rappresentazione sintetica e schematica degli ambiti di interesse del Centro:

- Conservativa
- Chirurgia estrattiva
- Igiene e profilassi
- Endodonzia
- Pedodonzia
- Riabilitazione protesica mobile combinata o fissa
- Terapia ortodontica mobile e fissa per bambini adulti
- Implantologia
- Chirurgia avanzata
- Terapie d'urgenza

### Modalità di accesso

L'ambulatorio sarà aperto dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 19:00.

L'accesso alle prestazioni avviene tramite prenotazione telefonica o personale allo sportello CUP del Centro situato al primo piano del Centro Ambulatoriale. La prima visita odontoiatrica o ortodontica avviene usualmente senza prescrizione del Medico di Medicina Generale. È bene consultare il personale amministrativo del Centro per i chiarimenti in merito ad esenzioni e prestazioni in convenzione. Il personale amministrativo del CUP offrirà la prima disponibilità per un



appuntamento di prima visita odontoiatrica e fornirà tutte le informazioni utili in merito allo svolgimento della visita, prestazione del piano di terapia e pagamento delle prestazioni.

L'utente dovrà portare con sé eventuale documentazione di cui è già in possesso come, ad esempio, il referto dell'esame OPT (se di recente esecuzione). Sarà l'Odontoiatra nel corso della visita a valutare la necessità di ripetere alcune accertamenti anche se già eseguiti. In caso di rinuncia all'appuntamento o di richiesta di modifica di data e orario, l'Utente dovrà rivolgersi telefonicamente o personalmente allo sportello CUP del centro odontostomatologico presentandolo le proprie richieste. Nel caso in cui la prestazione a cui si rinuncia, sia stata pagata anticipatamente, il personale amministrativo del CUP, a presentazione della ricevuta del pagamento, esegue il rimborso acquisendo la firma dell'Utente.

#### Presenza in carico

Dopo aver eseguito una prima visita approfondita ed accurata, l'Odontoiatra propone un piano di cura per ristabilire la completa regolarità e funzionalità della dentatura. Se necessario rinvia l'utente ad una visita di controllo previa esecuzione di approfondimenti radiologici.

Laddove sussistano le condizioni previste dalla normativa vigente, sarà possibile eseguire il percorso di cura a carico del SSN e lo specialista provvederà ad emettere le prescrizioni per quanto necessario.

Nel caso in cui, invece, le prestazioni siano da eseguire a totale carico dell'Utente, il personale amministrativo dell'Accettazione Sanitaria, produrranno il preventivo relativo al piano di cura prodotto dall'Odontoiatra e lo consegneranno all'Utente il quale, liberamente, potrà decidere di procedere alle cure rivolgendosi allo sportello CUP del centro, fissare gli appuntamenti successivi. L'Utente dovrà compilare e consegnare la modulistica relativa ad una raccolta di informazioni anamnestiche che saranno oggetto di valutazione dello specialista, l'informativa e consenso ai trattamenti, il consenso al trattamento dei dati e la certificazione del diritto ad esenzioni.

## Elenco dei professionisti

Dott. Accorsi Andrea  
Dott.ssa Cornacchia Arianna  
Dott.ssa Filippini Alessia  
Dott.ssa Gadioli Letizia  
Dott. Giacobbe Mario  
Dott. Guarneri Antonio  
Dott.ssa Kasa Ilda  
Dott.ssa Novakovic Dragan  
Dott.ssa Pastorelli Clara  
Dott. Renda Antonio  
Dott. Tommasi Giuseppe  
Dott. Visintin Edgardo Jose  
Dott. Zanni Stefano  
Dott.ssa Zerbini Gilda