



DOC SECURITY S.R.L.

Via Gana, 2 – 24062 Costa Volpino (BG)
Partita IVA: 04451550166 - Codice Fiscale: 04451550166
Tel: 035.0393602 - Mail: info@docsecurity.it

CARTA DEI SERVIZI

Revisione n. 07 del 01 aprile 2025



DOC SECURITY SRL – MEDICAL DIVISION

CF e P.IVA: 04451550166

Sede Legale: Via Sant'Antonio n. 5 - 24062 Costa Volpino – Bergamo

Sede Operativa: Via Gana n. 2 - 24062 Costa Volpino – Bergamo

*Gentile Signore / Signora, il documento che Lei sta leggendo è la nostra
Carta dei Servizi.*

*Si tratta di un documento importante, che Le permette di conoscere la
nostra struttura, i servizi che forniamo, gli obiettivi e gli strumenti di
controllo che ci siamo prefissati per erogare un servizio sanitario di
qualità.*

*È inoltre uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che
sceglieranno di avvalersi del nostro Poliambulatorio.*

*L'obiettivo che con questo documento ci poniamo è duplice: illustrare
dettagliatamente i servizi che il Poliambulatorio offre all'utente per
metterlo in condizioni di scegliere quello a Lui più idoneo, e testimoniare il
nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità.*

*Per raggiungere questo obiettivo ci sarà di prezioso aiuto la Sua
collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.*

A disposizione per ogni chiarimento o suggerimento.

La Direzione



DOC SECURITY SRL – MEDICAL DIVISION

CF e P.IVA: 04451550166

Sede Legale: Via Sant'Antonio n. 5 - 24062 Costa Volpino – Bergamo

Sede Operativa: Via Gana n. 2 - 24062 Costa Volpino – Bergamo

INDICE

SEZIONE I - PRESENTAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI	4
SEZIONE II - INFORMAZIONI SU ATTIVITÀ E SERVIZI	6
SEZIONE III - STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI.....	10
SEZIONE IV - TUTELA E PARTECIPAZIONE	11
SEZIONE V - TARIFFARIO.....	12
SEZIONE VI - COME RAGGIUNGERCI	12



DOC SECURITY SRL – MEDICAL DIVISION

CF e P.IVA: 04451550166

Sede Legale: Via Sant'Antonio n. 5 - 24062 Costa Volpino – Bergamo

Sede Operativa: Via Gana n. 2 - 24062 Costa Volpino – Bergamo

SEZIONE I - PRESENTAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI

MISSION

La DOC SECURITY – MEDICAL DIVISION si propone come obiettivo quello di porre al centro della propria attività le esigenze del paziente, il suo stato di salute, con attenzione umana e competenza professionale necessarie a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura.

La struttura opera con un'equipe tesa a perseguire il miglioramento della qualità, anche attraverso l'analisi dei risultati, applicando i principi etici condivisi e rispettando la dignità della persona e la sua privacy.

VISION

La DOC SECURITY – MEDICAL DIVISION intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua del personale medico e paramedico, l'implementazione delle prestazioni erogate e l'aggiornamento delle dotazioni strumentali, per una sempre maggiore qualità nell'effettuazione delle prestazioni.

Gli **OBIETTIVI** della DOC SECURITY – MEDICAL DIVISION sono i seguenti:

- garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato, attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate;
- soddisfare le esigenze dell'utenza, sia per le prestazioni diagnostiche ambulatoriali che per il presidio di medicina fisica e riabilitazione, attraverso una corretta risposta gestionale al continuo modificarsi delle richieste; conseguentemente sono costantemente monitorati e adeguati i fattori produttivi, sia in termini di risorse umane che in termini di risorse tecnologiche.
- garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:
 - la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;
 - i tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;
 - il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
 - la possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista al quale affidarsi;
 - la refertazione immediata o in tempi brevi delle prestazioni diagnostiche;
 - un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;

Rev. 07 del 01/04/2025

DOC SECURITY SRL – MEDICAL DIVISION

Direttore Sanitario: Dott. Noris Fabio

tel. 035.0393602 – e-mail: ambulatorio@docsecurity.it



DOC SECURITY SRL – MEDICAL DIVISION

CF e P.IVA: 04451550166

Sede Legale: Via Sant'Antonio n. 5 - 24062 Costa Volpino – Bergamo

Sede Operativa: Via Gana n. 2 - 24062 Costa Volpino – Bergamo

- la professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e la disponibilità a fornire informazioni adeguate;
 - il rispetto della privacy.
- raggiungere e mantenere gli standard di prodotto e di servizio così come programmati, al fine di perseguire un miglioramento continuo.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La DOC SECURITY – MEDICAL DIVISION è situata interamente al piano terreno, senza alcuna barriera architettonica. È dotata di n° 2 ambulatori, un'ampia accettazione, una sala di attesa e servizi predisposti anche per disabili, come da norme vigenti.

Attualmente la DOC SECURITY – MEDICAL DIVISION si caratterizza per l'ampia gamma di prestazioni offerte in regime di libera professione, e in convenzione con ASST Bergamo Est, tale da renderlo un punto di riferimento specialistico multidisciplinare completo ed efficace per le esigenze degli utenti.

Il Poliambulatorio è specializzato nell'erogazione di:

- prestazioni ortopediche e riabilitative, avvalendosi di apparecchiature e tecnologie di ultima generazione;
- esami ematici e urinari mediante apposito punto prelievi;
- prestazioni nel campo della medicina del lavoro, che esplica mediante apposito servizio, in ottemperanza alle complesse disposizioni legislative in materia di salute del lavoratore (D. Lgs. 81/08).

La DOC SECURITY – MEDICAL DIVISION si avvale di personale medico e paramedico altamente specializzato, di attrezzature moderne ed efficaci, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati, così da soddisfare pienamente ogni necessità di diagnosi e cura.

Rev. 07 del 01/04/2025

DOC SECURITY SRL – MEDICAL DIVISION

Direttore Sanitario: Dott. Noris Fabio

tel. 035.0393602 – e-mail: ambulatorio@docsecurity.it



DOC SECURITY SRL – MEDICAL DIVISION

CF e P.IVA: 04451550166

Sede Legale: Via Sant'Antonio n. 5 - 24062 Costa Volpino – Bergamo

Sede Operativa: Via Gana n. 2 - 24062 Costa Volpino – Bergamo

SEZIONE II - INFORMAZIONI SU ATTIVITÀ E SERVIZI

La DOC SECURITY – MEDICAL DIVISION eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

SPECIALITÀ AMBULATORIALI:

- ❖ Servizio di Medicina del lavoro
- ❖ Ambulatorio di Ortopedia e Traumatologia
- ❖ Ambulatorio di Psicologia
- ❖ Ambulatorio di Neuropsicologia
- ❖ Ambulatorio di Dietistica e Scienze della Nutrizione
- ❖ Ambulatorio di Fisioterapia
- ❖ Ambulatorio di Pedagogia
- ❖ Ambulatorio di Osteopatia
- ❖ Ambulatorio di Logopedia
- ❖ Ambulatorio di Podologia



DOC SECURITY SRL – MEDICAL DIVISION

CF e P.IVA: 04451550166

Sede Legale: Via Sant'Antonio n. 5 - 24062 Costa Volpino – Bergamo

Sede Operativa: Via Gana n. 2 - 24062 Costa Volpino – Bergamo

ELENCO DEI SERVIZI DI SPECIALITÀ AMBULATORIALE OFFERTI:

MEDICINA DEL LAVORO

- Visita Specialistica
- Visio test
- Spirometria
- Audit test
- Drugs Test

ORTOPEDIA (in convenzione con ASST Bergamo Est)

- Visita Specialistica
- Infiltrazioni
- Magnetoterapia

PSICOLOGIA

- Psicologia clinica
- Psicotraumatologia EMDR
- Psicosessuologia

NEUROPSICOLOGIA

- Visita specialistica
- Valutazione per rinnovo della patente

DIETISTICA E SCIENZE DELLA NUTRIZIONE

- Visita specialistica
- Educazione alimentare

Rev. 07 del 01/04/2025

DOC SECURITY SRL – MEDICAL DIVISION

Direttore Sanitario: Dott. Noris Fabio

tel. 035.0393602 – e-mail: ambulatorio@docsecurity.it



DOC SECURITY SRL – MEDICAL DIVISION

CF e P.IVA: 04451550166

Sede Legale: Via Sant'Antonio n. 5 - 24062 Costa Volpino – Bergamo

Sede Operativa: Via Gana n. 2 - 24062 Costa Volpino – Bergamo

FISIOTERAPIA

- Visite fisioterapiche

PEDAGOGIA

- Consulto pedagogico

PODOLOGIA

- Consulto podologico
- Trattamenti di varie sintomatologie del piede
- Preparazione di ortesi su misura

LOGOPEDIA

- Valutazione e riabilitazione dei disturbi di linguaggio;
- Disfonie infantili (disturbi di voce);
- Squilibri muscolari orofacciali;
- Deglutizione disfunzionale;

OSTEOPATIA

- Visite osteopatiche



DOC SECURITY SRL – MEDICAL DIVISION

CF e P.IVA: 04451550166

Sede Legale: Via Sant'Antonio n. 5 - 24062 Costa Volpino – Bergamo

Sede Operativa: Via Gana n. 2 - 24062 Costa Volpino – Bergamo

ORARI DI APERTURA

La DOC SECURITY – MEDICAL DIVISION è aperta con i seguenti orari:

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì	<i>Dalle ore 7:45 alle ore 12:00</i>	<i>Dalle ore 13:30 alle ore 17:30</i>
Martedì	<i>Dalle ore 8:00 alle ore 12:00</i>	<i>Dalle ore 13:30 alle ore 17:30</i>
Mercoledì	<i>Dalle ore 8:00 alle ore 12:00</i>	<i>Dalle ore 13:30 alle ore 17:30</i>
Giovedì	<i>Dalle ore 7:45 alle ore 12:00</i>	<i>Dalle ore 13:30 alle ore 17:30</i>
Venerdì	<i>Dalle ore 8:00 alle ore 12:00</i>	<i>Dalle ore 13:30 alle ore 17:30</i>
Sabato	<i>Dalle ore 7:45 alle ore 12:00</i>	<i>Chiuso</i>
Domenica	<i>Chiuso</i>	

Il Servizio Accettazione è aperto per informazioni negli orari di apertura dell'ufficio.

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata negli orari di apertura presso il Servizio Accettazione del Poliambulatorio, telefonicamente o per mail.



DOC SECURITY SRL – MEDICAL DIVISION

CF e P.IVA: 04451550166

Sede Legale: Via Sant'Antonio n. 5 - 24062 Costa Volpino – Bergamo

Sede Operativa: Via Gana n. 2 - 24062 Costa Volpino – Bergamo

SEZIONE III - STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

OBIETTIVI	STANDARD E INDICATORI DI QUALITÀ
Identificabilità degli operatori	Tutto il personale ambulatoriale è fornito di apposito documento di identificazione, tenuto in evidenza
Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura	Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Centro offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni
Rispettare la dignità e la privacy del paziente	I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio informatico del Centro e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. Gli ambulatori, al momento dell'erogazione della prestazione, vengono tenuti costantemente chiusi.
Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate	Il Centro effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati. La Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa si aggiornano continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valutano le opportunità di acquisizione.



DOC SECURITY SRL – MEDICAL DIVISION

CF e P.IVA: 04451550166

Sede Legale: Via Sant'Antonio n. 5 - 24062 Costa Volpino – Bergamo

Sede Operativa: Via Gana n. 2 - 24062 Costa Volpino – Bergamo

SEZIONE IV - TUTELA E PARTECIPAZIONE

RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Il Centro si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo organizzativo, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione.

La Direzione, dopo avere fatto le adeguate verifiche, provvederà a rispondere entro 15 giorni.

Il Modulo Segnalazioni e Reclami è reperibile presso l'accettazione.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Con frequenza annuale il Responsabile per la Qualità analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, inoltrandoli alla Direzione, la quale provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.

Il questionario sulla soddisfazione del paziente è reperibile presso l'accettazione: una volta compilato deve essere inserito nell'apposito contenitore situato presso l'accettazione.

RIFERIMENTI LEGISLATIVI E BIBLIOGRAFICI

- *Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal DL 517/93, in particolare l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini.*
- *Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".*
- *DPCM 11/10/94 "Principio per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico" in G.U. n° 261 dell'8/11/1994.*
- *DPCM 19/05/95 "Schema di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari".*
- *Linee guida per la valutazione dei livelli minimi di qualità (struttura, organizzazione, tecnologia, professionalità) a garanzia dell'utente, affinché le strutture Pubbliche e Private assolvano in modo integrato alla domanda specifica dei cittadini.*

Rev. 07 del 01/04/2025

DOC SECURITY SRL – MEDICAL DIVISION

Direttore Sanitario: Dott. Noris Fabio

tel. 035.0393602 – e-mail: ambulatorio@docsecurity.it



DOC SECURITY SRL – MEDICAL DIVISION

CF e P.IVA: 04451550166

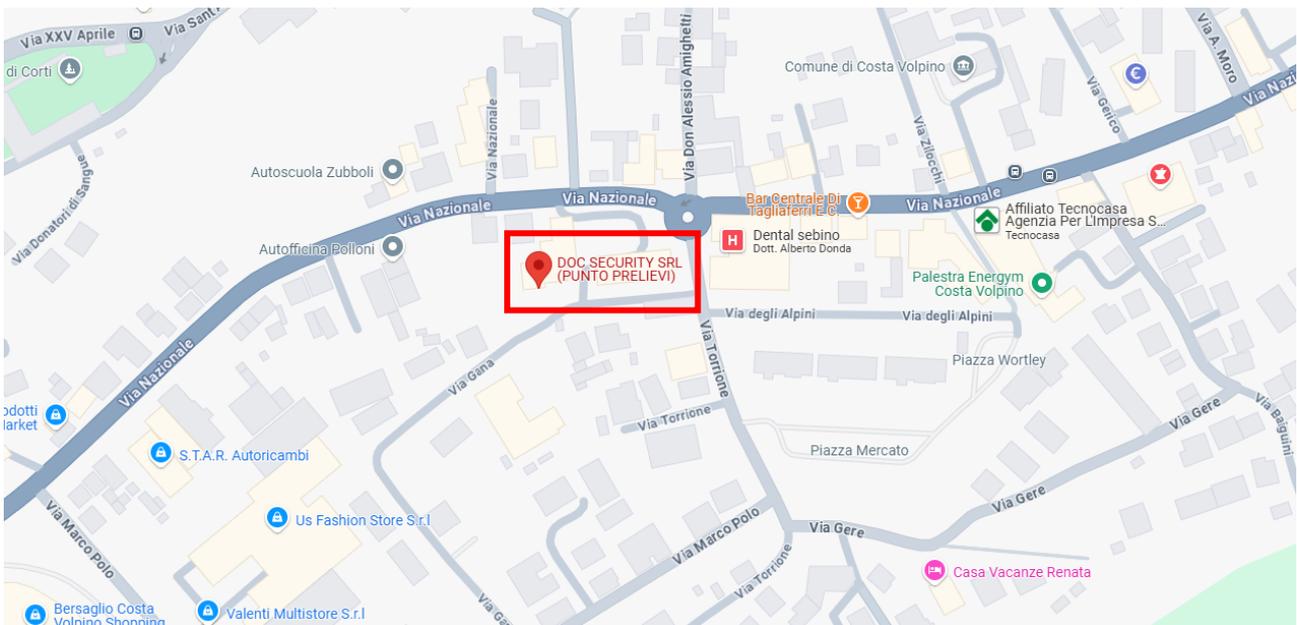
Sede Legale: Via Sant'Antonio n. 5 - 24062 Costa Volpino – Bergamo

Sede Operativa: Via Gana n. 2 - 24062 Costa Volpino – Bergamo

SEZIONE V - TARIFFARIO

Il tariffario aggiornato delle prestazioni è consultabile presso la reception della struttura, dove il personale è a disposizione per fornire ogni informazione utile

SEZIONE VI - COME RAGGIUNGERCI



Il nostro Poliambulatorio si trova in via Gana n. 2 nel cuore di Costa Volpino - Bg, nella zona centrale del paese. Ci troviamo sotto i portici di una palazzina adiacente alla Banca Popolare di Sondrio e dietro al cinema Iride. La struttura è servita di parcheggi gratuiti ed è vicina alle fermate della linea pubblica di Autobus.

Rev. 07 del 01/04/2025

DOC SECURITY SRL – MEDICAL DIVISION

Direttore Sanitario: Dott. Noris Fabio

tel. 035.0393602 – e-mail: ambulatorio@docsecurity.it