



Clinica Veterinaria
TIBALDI

CARTA DEI SERVIZI



Presentazione

Gentile cliente, ho il piacere di presentare la nostra "carta dei servizi".

Questo importante strumento è stato concepito per portarla a conoscenza dei servizi erogati all'interno della nostra struttura con lo scopo, grazie anche al suo contributo, di monitorare ed eventualmente migliorare la situazione.

L'obiettivo della nostra quotidiana attività è offrire una qualificata assistenza al suo animale attraverso la competenza, la professionalità e l'umanità di coloro che, a vario titolo, collaborano al nostro interno.

Le informazioni contenute nella "carta dei servizi" sono da considerarsi in chiave dinamica, in quanto possono essere soggette a continui momenti di verifiche, miglioramenti ed integrazioni per il progresso della struttura stessa.

Il nostro personale è a sua disposizione per qualsiasi informazione e chiarimento.

Il Direttore Sanitario
Dott. Maurizio Frati



Sommario

LA CLINICA

Missione e valori

Il gruppo CViT

Orari di apertura

N. Telefonici e Indirizzi

Mezzi pubblici

Il personale

LE PRESTAZIONI

Specie curate

Area medica

Area chirurgica

Diagnostica per immagini

Medicina d'urgenza e Pronto Soccorso

Ricoveri in Degenza e Day Hospital

Laboratorio di analisi

INFORMAZIONI UTILI

Servizio PagoDIL Cofidis

Finanziamento Banca Sella

Assicurazione Assipet CVIT

Prenotazione

Accettazione

Tariffario

Privacy

Sicurezza

Igiene

Reclami

La Clinica

MISSIONI E VALORI

La Clinica Veterinaria Tibaldi, fondata e diretta dal Dott. Maurizio Frati, nasce a Milano nel 1989 e si propone di raggiungere l'eccellenza nel campo della prevenzione, della diagnosi e della cura degli animali da affezione, attraverso l'innovazione tecnologica organizzativa e gestionale dei servizi erogati, garantisce le migliori cure nel pieno rispetto della qualità di vita dell'animale, evitando qualsiasi forma di accanimento terapeutico.

IL GRUPPO CVIT

La struttura è affiliata al gruppo CVIT, primo network italiano di strutture veterinarie private. Una rete nazionale di Ambulatori, Cliniche, Ospedali Veterinari che lavorano in sinergia con l'obiettivo di migliorare costantemente la qualità delle prestazioni offerte ai nostri amici animali. Il gruppo, fondato nel 2000, si impegna a perseguire la filosofia: "La Loro Salute, La Nostra Missione" e ha scelto di certificare ISO 9001 e Buone Pratiche Veterinarie tutte le strutture ad esso affiliate per garantire la professionalità del sistema attraverso una Certificazione Internazionale di garanzia. La politica della qualità del gruppo si trova sul sito internet www.gruppcvit.it a disposizione di tutta la clientela.



La Clinica

ORARI DI APERTURA

La Clinica Veterinaria Tibaldi è aperta:

Ambulatorio

Dal lunedì al sabato dalle 9.00 alle 19.30

Pronto Soccorso

24 ore su 24 - 365 giorni all'anno.

COME RAGGIUNGERCI

Mezzi pubblici

Filovia 90 - 91, Autobus 59 - 79, Tram 3 - 15

CONTATTI

Clinica Veterinaria Tibaldi

Via Giovanni Pezzotti, 2

20141 Milano

Centralino tel. 02.58106826

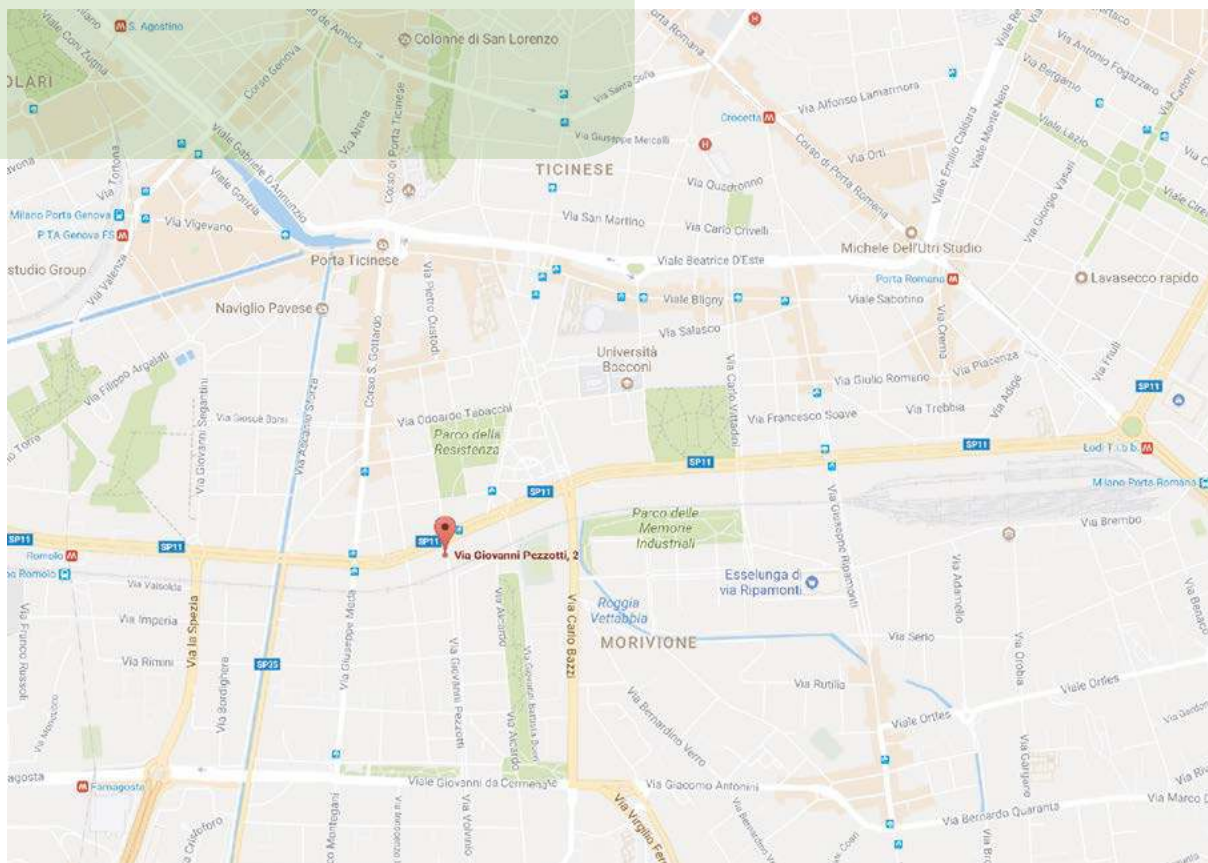
Accettazione/Prenotazioni tel. 02.58106826

Medicina d'urgenza

e Pronto Soccorso tel. 02.58106826

Direzione Sanitaria tel. 02.58106826

Fax 02-832012312





La Clinica

IL PERSONALE

La Clinica si occupa da sempre della valorizzazione delle risorse umane. La formazione continua e l'aggiornamento delle conoscenze tecnico-scientifiche del personale medico è di fondamentale importanza per la crescita del singolo e della struttura stessa. Il contributo di tutti e il lavoro di squadra è ritenuto uno dei principi fondamentali a cui la struttura fa riferimento.

LE FIGURE PRESENTI

- medici internisti
- medici chirurgi
- medici specialisti
- tecnici veterinari
- amministrativi

La Clinica si occupa anche della formazione del personale tirocinante.

Il tirocinante affianca il medico nelle attività ambulatoriali ma non opera in piena autonomia.

Le prestazioni

Le prestazioni cliniche e diagnostiche vengono eseguite con rigore professionale avvalendosi di attrezzature tecnologiche all'avanguardia.

SPECIE CURATE

Le prestazioni si riferiscono a cani, gatti ed animali non convenzionali in particolare lagomorfi e piccoli roditori.

AREA CLINICA

Visite cliniche e vaccinazioni

Visite Specialistiche:

Medicina interna

Cardiologia

Ortopedia

Neurologia

Dermatologia

Oncologia

Oculistica

Odontostomatologia

Gastroenterologia

AREA CHIRURGICA

Chirurgia generale

Chirurgia maggiore

Chirurgia ortopedica

Chirurgia oncologica

Chirurgia laparoscopica/artroscopia/toracoscopia

Neurochirurgia

Chirurgia oculistica



Le prestazioni

DIAGNOSTICA GENERALE E PER IMMAGINI

Radiologia digitale	Endoscopia
Ecografia	Tomografia (TC)
Ecocardiografia	Risonanza magnetica

MEDICINA D'URGENZA E PRONTO SOCCORSO

Il servizio di medicina d'urgenza e Pronto Soccorso è assicurato in maniera regolare e continuativa 365 giorni all'anno. Durante l'orario notturno e nei giorni festivi oltre al personale medico regolarmente presente in clinica è garantito un servizio di reperibilità medico/chirurgica per la gestione delle urgenze.

RICOVERO IN DEGENZA

Il reparto di degenza e terapia intensiva si occupa della gestione dei pazienti nel caso si renda necessaria una assistenza continuativa o successivamente ad un intervento chirurgico. Durante la degenza all'animale viene assicurato un servizio di assistenza diurno e notturno. Al momento del ricovero il proprietario viene informato relativamente alle terapie che verranno somministrate al suo animale. Viene compilata un'apposita scheda con la sottoscrizione del consenso informato alle procedure. Viene compilato e sottoscritto un preventivo relativo alle procedure.

Il giorno del ricovero il proprietario deve presentare la seguente documentazione: documento di identità e codice fiscale del proprietario libretto sanitario del ricoverato eventuale documentazione clinica prodotta precedentemente il ricovero.

Viene inoltre consegnata al proprietario una scheda che riporta tutte le informazioni relative alle modalità di funzionamento del ricovero e agli orari di visita.

Il personale medico del reparto è disponibile per informazioni sullo stato di salute e le procedure diagnostiche e terapeutiche: dal lunedì al sabato ore 13.00-14.00 e domenica e festivi ore 13.00-14.00.

Sono inoltre previste le visite ai degenti da parte dei proprietari: dal lunedì al sabato ore 16.30-18.30, domenica e festivi informazioni solo telefoniche.

Le prestazioni

RICOVERO IN DAY HOSPITAL

La clinica effettua anche ricoveri in Day Hospital, con erogazioni di prestazioni multi-professionali e plurispecialistiche. L'animale durante la giornata viene sottoposto a procedure di tipo clinico e/o chirurgico e al termine della giornata viene dimesso.

DIMISSIONI DEGENZE E DAY HOSPITAL

Le dimissioni per le degenze solitamente vengono comunicate con anticipo di 1 giorno. Prima di lasciare la clinica viene consegnato al proprietario il foglio di dimissioni nel quale sono riportate tutte le informazioni relative al ricovero, le indicazioni di eventuali terapie da effettuare a domicilio e la data dell'eventuale visita di controllo.

LABORATORIO DI ANALISI

Il Laboratorio interno fornisce un servizio diagnostico continuo nei settori di ematologia, biochimica clinica, citopatologia e sierologia.

Mediante la collaborazione con Laboratori esterni alla struttura è in grado di fornire un servizio diagnostico nei settori di microbiologia, endocrinologia, sierologia ed istopatologia.

CESSIONE FARMACI

I medici veterinari della clinica sono autorizzati alla somministrazione e cessione dei farmaci necessari al compimento della terapia prevista per il paziente in cura.



Informazioni utili

FINANZIAMENTO BANCA SELLA

La Clinica, come tutte le strutture affiliate al gruppo CViT, mette a disposizione della clientela un finanziamento tramite Banca Sella per affrontare con più serenità tutte le spese presso le strutture veterinarie affiliate al Gruppo CViT con comode rateazioni a tasso zero reale. Per informazioni è possibile rivolgersi alla segreteria o sul sito del gruppo (www.gruppocvit.it)

SERVIZIO PAGODIL COFIDIS

La Clinica mette a disposizione della clientela il servizio PagoDIL COFIDIS che permette di dividere la spesa, senza interessi, nel numero di mesi previsti. Per informazioni è possibile rivolgersi alla Segreteria.

PRENOTAZIONI

Le prenotazioni relative alle visite si effettuano nei giorni non festivi: per telefono 02 58106826 o di persona dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle 19.30. Nel caso in cui la prenotazione debba essere spostata o disdetta, è necessario darne comunicazione almeno 48 ore prima, per rendere disponibile il servizio ad altri.



ACCETTAZIONE

Il giorno della visita il proprietario dell'animale deve presentare la seguente documentazione:

- documento d'identità e codice fiscale del proprietario
- documento sanitario dell'animale
- eventuali esami clinici e diagnostici precedenti

Al momento dell'accettazione viene sottoposto al proprietario il consenso informato e la relativa dichiarazione di consenso per la firma. In caso di animali sintomatici è necessario che il proprietario riferisca al medico tutte le abitudini alimentari e le informazioni necessarie per poter effettuare una corretta diagnosi.

Informazioni utili

TARIFFARI

È a disposizione un tariffario con indicati gli importi delle relative prestazioni. Le tariffe per le prestazioni chirurgiche e specialistiche vengono comunicate su richiesta.

PRIVACY

In ottemperanza al D. Lgs. 196/03 in materia di Privacy, la Clinica dichiara di aver adottato tutte le misure di sicurezza relative alla conservazione dei dati personali.

Titolare del trattamento dei dati personali è il Dott. Maurizio Frati.

PREVENZIONE ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICA

Il personale della clinica è formato per sorvegliare, prevenire ed intervenire in caso di incendio, anche al fine di tutelare la sicurezza degli animali degenti.

All'interno della clinica sono a disposizione le norme antinfortunistiche ed antincendio da attuare in caso di necessità, con l'indicazione delle vie di fuga.



Informazioni utili

IGIENE

La clinica garantisce il rispetto scrupoloso delle norme di igiene più attuali attraverso:

- utilizzo di materiali monouso
- sanificazione di tutti gli ambienti: sale visita, degenza e sale operatorie
- smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti

RECLAMI

La clinica pone il cliente in condizione di esprimere la propria opinione sulla qualità delle prestazioni offerte, garantendo una risposta pronta ed esauriente ad eventuali reclami. I reclami possono essere presentati direttamente al Direttore Sanitario, in forma verbale o scritta.

