

Clinica Veterinaria Sansiro

La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento con cui la Clinica intende instaurare un dialogo con i propri utenti, promuovendone l'informazione, la tutela e la partecipazione, impegnandosi al rispetto e alla verifica degli standard di qualità adottati. Il presente documento è finalizzato a



La storia

Nel 1983 nasce la Clinica Veterinaria Sansiro, una delle prime cliniche veterinarie italiane dotata di una struttura di tipo ospedaliero.

La sua funzione è quella di offrire ai propri pazienti un sistema di ospedalità privata all'avanguardia, focalizzata sui servizi di tipo sanitario.

Questo modello organizzativo ha permesso di offrire metodiche diagnostiche e terapeutiche di ultima generazione e l'utilizzo professionale, con personale dedicato, di tecnologie sempre più avanzate.

Inoltre la collaborazione costante fra un numero elevato di Medici Veterinari è garanzia di confronto e di un aggiornamento scientifico e professionale.

COMPETENZE SPECIALISTICHE

-  Cardiologia
-  Dermatologia
-  Diagnostica per immagini: radiologia digitale, ecografia e TC
-  Odontostomatologia
-  Oftalmologia
-  Ortopedia
-  Chirurgia generale addominale e toracica
-  Chirurgia orale e maxillofacciale
-  Chirurgia laparoscopica
-  Chirurgia ortopedica
-  Chirurgia specialistica
-  Chirurgia spinale
-  Endoscopia
-  Medicina Comportamentale
-  Medicina e chirurgia degli animali esotici da compagnia
-  Medici accreditati per la diagnosi e certificazione delle malattie ereditarie congenite: Oculopatie, Patologie Cardiache, Displasie Articolari
-  Terapia del dolore



DIREZIONE SANITARIA

Dott. Carla BERNASCONI
Dott. Eugenio ROVIDA

SPECIE TRATTATE

- **Cane**
- **Gatto**
- Animali **esotici** da compagnia (solo su appuntamento)
- **Mammiferi**: Coniglio, Roditori (Cavia, Cincillà, Degu, Ratto, Topo, Criceti, Gerbillo, Duprasi, Cane della Prateria, Citello, Scoiattolo Giapponese, altre specie di scoiattoli), Furetto, Moffetta, Suricato, Ricci, Maialino nano, Petauro dello zucchero.
- **Rettili**: Tartarughe e testuggini, Iguana verde, Drago d'acqua, Drago barbuto, Camaleonti.



I PRINCIPI FONDAMENTALI

- **ESIGENZE DELL'UTENTE**: l'utente e il suo animale hanno diritto di poter accedere ai servizi erogati dalla Clinica riducendo al minimo l'attesa e le formalità necessarie, garantendo un'assistenza caratterizzata da attenzione e professionalità.
- **ASSICURAZIONE DELLA MASSIMA PROFESSIONALITÀ**: l'acquisizione delle informazioni e delle nozioni necessarie, mirate a un continuo aggiornamento professionale, sono la base per l'erogazione di un servizio adeguato alle molteplici esigenze e al progredire del settore medico veterinario.
- **EGUAGLIANZA**: ogni animale trattato ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche in relazione alle differenze di specie e all'esplicita volontà del proprietario.
- **IMPARZIALITÀ**: l'attività e i comportamenti dei Medici Veterinari della Clinica devono essere ispirati a criteri di obiettività e imparzialità.
- **INFORMAZIONE CHIARA E CORRETTA**: il proprietario deve essere informato con chiarezza su tutto ciò che concerne il quadro clinico dell'animale assistito e posto nella condizione di decidere consapevolmente in merito alle scelte diagnostiche, prognostiche e terapeutiche. Il proprietario ha il diritto e la possibilità di esprimere la personale valutazione della qualità delle prestazioni erogate attraverso gli eventuali reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il Clienti, a richiesta, potranno conoscere i costi delle prestazioni, nel caso di ricovero, interventi chirurgici o indagini diagnostiche riceveranno un preventivo delle spese.
- **TRASPARENZA E IDENTIFICAZIONE DEL MEDICO VETERINARIO CURANTE**: ogni Medico Veterinario è identificabile tramite il tesserino di riconoscimento e sarà sua cura informare il proprietario riguardo la sua presenza in Clinica.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**: ogni medico veterinario lavora per il perseguimento dell'obiettivo, che è la salute del paziente trattato, garantendo la competenza, l'impegno e l'uso dei mezzi appropriati, attraverso le conoscenze tecnico-scientifiche più aggiornate. Il perseguimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili.

DOCUMENTI PER LA CURA ED IL RICOVERO

All'accettazione è necessario presentare i seguenti documenti, se disponibili:

-  Libretto sanitario dell'animale
-  Eventuale documentazione clinica e prescrizioni terapeutiche precedenti
-  Dati fiscali del proprietario per la prima registrazione
-  Dati identificativi dell'animale



PRONTO SOCCORSO 24h

La Clinica garantisce un servizio di Pronto Soccorso 24 ore.

Al momento dell'ingresso del cliente, il paziente sarà affidato alle cure di uno dei Medici Veterinari di turno presenti nella struttura.

I pazienti ricoverati verranno successivamente gestiti dal personale medico del reparto degenze. In caso di necessità chirurgiche urgenti, è reperibile ulteriore personale medico qualificato allo scopo di fornire la prestazione necessaria.

PRIVACY

La Clinica garantisce agli utenti il diritto alla privacy secondo quanto prescritto dal Regolamento UE 2016/679 in materia "Codice in materia di protezione dei dati personali".

I dati raccolti, riportati nella cartella clinica ed in qualunque altro documento interno alla struttura, verranno custoditi e trattati nel rispetto della normativa vigente.

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 per legge).

I dati relativi al proprietario e all'animale assistito potranno essere visionati esclusivamente dal personale medico presente nella struttura, oltre al personale della segreteria / amministrazione al fine di erogare le pratiche di accettazione e pagamento.

VISITE AMBULATORIALI

Il Medico Veterinario che effettua la visita ambulatoriale rappresenta il riferimento per il cliente, al fine di poter garantire una chiara e diretta comunicazione. La visita ambulatoriale ha lo scopo di valutare le condizioni di salute dell'animale e/o fornire informazioni al proprietario sulla sua gestione; il medico valuterà anche la necessità di eventuali approfondimenti diagnostici e/o visite specialistiche.

Le cartelle cliniche, che riportano il percorso diagnostico terapeutico dell'animale, e i moduli allegati, saranno conservati dalla Clinica per sei mesi dal termine delle prestazioni.

Una volta provveduto al pagamento della prestazione il cliente può richiedere copia della documentazione.

DEGENZA

I cani o i gatti le cui condizioni cliniche lo richiedono possono essere ospedalizzati.

Al reparto degenze sono ammessi solamente gli animali che alla visita clinica non presentano sintomi riferibili a malattie infettive e diffuse.

La Clinica dispone di un locale destinato al ricovero dei cani e di un altro locale destinato al ricovero dei gatti; gli spazi utilizzati per la degenza sono compatibili con le dimensioni della specie animale ricoverata.

La dimissione dell'animale in cura sarà decisa dal Medico Veterinario responsabile in accordo con il proprietario, in relazione al quadro clinico generale. Sarà cura del Medico Veterinario concordare con il proprietario l'orario per la dimissione.

Le visite ai degenti verranno concordate caso per caso. Durante le visite il proprietario potrà avere un colloquio con un medico della degenza o con il medico referente. Ogni qualvolta si renda opportuna o necessaria una variazione delle prestazioni erogate anche in relazione al preventivo, il medico sottoporrà la variazione all'attenzione del proprietario e ne chiederà il consenso firmato.

Le visite all'interno della degenza non sono consentite. Alcune eccezioni possono essere concordate preventivamente.

ESAMI DI LABORATORIO

La Clinica è in grado di eseguire esami ematochimici di base.

Per tutti gli altri esami si avvale di laboratori esterni qualificati per l'esecuzione degli esami richiesti.

Esami interni: Emocromocitometrico, Profilo biochimico, Esame urine chimico-fisico, Profilo coagulativo, Test immunocromatografico per retrovirusi felini, parvovirusi canina, filariosi cardiopolmonare canina, Emogasanalisi

Esami esterni: La lista completa degli esami che si possono effettuare presso laboratori esterni (CSV Lab Vet – Laboratorio BIESSEA) è disponibile alla reception.

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.

SERVIZI PER LA CLIENTELA

 **Anagrafe:** la Clinica è accreditata presso la Regione Lombardia per l'identificazione (mediante inserimento di microchip) e l'iscrizione all'Anagrafe Canina e Felina.

 **Finanziamento Centax:** la Clinica, come tutte le strutture affiliate al gruppo CVIT, mette a disposizione della clientela il finanziamento "Pagodil" di Centax realizzato da Cofidis che permette di rateizzare le spese sanitarie. Per informazioni è possibile rivolgersi alla segreteria o sul sito www.pagodil.it.

 **AssiPetCvit:** Assicurazione sanitaria per le cure dei cani e dei gatti dei Clienti. L'assicurazione è stipulabile presso tutte le strutture affiliate ed è spendibile nel circuito del Gruppocvit. Per informazioni è possibile rivolgersi alla segreteria o sul sito del gruppo (www.gruppocvit.it)

 **Puppy class:** per agevolare i Clienti nel rapporto con il loro cucciolo la Clinica organizza incontri di informazione relativi al comportamento e all'educazione. Per informazioni è possibile rivolgersi alla segreteria.

 **Incontri a tema con i proprietari:** la Clinica organizza incontri di informazione su tematiche diverse: gestione alimentare, comportamento ecc.

RECLAMI

I Clienti che non fossero soddisfatti dei servizi della Clinica possono sporgere reclamo utilizzando l'apposito spazio nei questionari di soddisfazione clienti che si trovano nella sala d'attesa o in segreteria oppure scrivendo a info@anicura.it.



Recapiti:

Clinica Veterinaria San Siro
Via Lampugnano, 99
20151 Milano

Telefono 02 40910034

Orari di apertura 00:00 - 24:00