

Carta dei servizi
Centro di Medicina
Fisica e Riabilitazione
“Centro SANVITO
S.a.S.”

Informazioni generali

La Carta dei Servizi Sanitari è il documento che formalizza il “patto” stipulato tra l'ambulatorio e i cittadini-utenti.

In essa sono contenute tutte le informazioni riguardanti i servizi e le prestazioni sanitarie offerte al pubblico, le modalità di accesso, gli standard di qualità, la tutela e la partecipazione dei cittadini-utenti.

Con la Carta dei Servizi il cittadino-utente è soggetto partecipativo per valutare la qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie.

Questa collaborazione fra chi eroga il servizio sanitario e chi ne usufruisce consente alla Direzione di predisporre nuove azioni finalizzate a migliorare l'assistenza sanitaria rivolta agli utenti, tutelando la loro salute.

La Carta è efficace strumento di comunicazione per razionalizzare l'organizzazione dell'ambulatorio con il consenso dell'utenza grazie alla conoscenza dei suoi reali bisogni.

Gli obiettivi contenuti nella presente Carta dei Servizi sono finalizzati a rendere più efficace l'intera attività sanitaria erogata, attivando nel contempo un costante processo di umanizzazione dell'assistenza che tenga pienamente conto dei diritti dei cittadini.

Il presente documento è da interpretare in chiave dinamica in quanto sarà soggetto a continui momenti di verifica e aggiornamento grazie anche al contributo di idee ed esperienze di chi volesse collaborare con noi a migliorare la qualità delle cure rivolte al paziente.

Presentazione

Il Centro di Medicina Fisica e Rieducazione funzionale "Sanvito & C. S.a.s." nasce a Mazara del Vallo (TP) nel 1981 con la denominazione di "Ginnic Club Quattro" ed opera nel campo della medicina fisica e riabilitazione.

Nel marzo del 2005 si trasferisce nei locali siti in C.da Santa Maria di Gesù e nel settembre dello stesso anno assume l'attuale denominazione.

La nuova struttura garantisce la completa fruibilità degli spazi da parte di tutti gli utenti, grazie anche alla totale eliminazione delle barriere architettoniche.

Un'adeguata separazione dei vari ambienti garantisce inoltre la privacy degli utenti.

Le condizioni e l'ambiente di lavoro in cui opera l'ambulatorio, infine, sono adattati al coinvolgimento ed alle esigenze psico-fisiche di tutto il personale, e sono tali da salvaguardare l'incolumità dei dipendenti, dei terzi coinvolti nelle operazioni, dei pazienti e del pubblico.

L'ambulatorio è autorizzato con provvedimento numero 30 del 30/09/2005 della Ausl di Trapani ed opera in regime di pre accreditamento ai sensi dell'articolo 11 del Decreto Assessoriale numero 890 del 17 giugno 2002.

I valori fondamentali sui quali si fonda l'attività dell'ambulatorio sono:

- il soddisfacimento dei bisogni dell'utente;
- il personale, come bene per garantire al meglio le prestazioni di cui l'utente necessita;

Presentazione dell'ambulatorio

- l'innovazione a tutti i livelli, per sostenere i continui cambiamenti in corso nel settore;
- la ricerca della massima efficienza possibile.

Prestazioni fornite

Le prestazioni erogate dall'ambulatorio sono le seguenti:

- Visita fisiatrica
- Radarterapia
- Elettroanalgesia diadinamica
- Tens
- Elettrostimolazione
- Ionoforesi
- Ultrasuonoterapia
- Laserterapia CO₂
- Kinesiterapia
- Meccanoterapia
- Trazioni vertebrali
- Ginnastica correttiva
- Massoterapia
- Massaggio connettivale
- Drenaggio linfatico
- Rieducazione neuromotoria
- Manipolazioni vertebrali
- Ergoterapia
- Ginnastica respiratoria
- Ginnastica propriocettiva
- Isocinetica
- Ginnastica posturale

Modalità di accesso

L'orario di apertura dell'ambulatorio al pubblico è il seguente:

dal Lunedì al Venerdì dalle ore 07:00 alle ore 12:30 e dalle ore 14:00 alle ore 19:30.

Le prestazioni sono tutte erogate previa prenotazione per la quale ci si può rivolgere di persona presso l'Accettazione dell'ambulatorio o si può telefonare al n° 0923 940977.

L'ambulatorio è convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN).

Per usufruire della convenzione, è necessaria la richiesta del medico di base.

La partecipazione alla spesa sanitaria è prevista secondo le modalità stabilite di volta in volta dal Servizio Sanitario Regionale, nel rispetto delle esenzioni di legge.

Mission

Il Centro di Medicina Fisica e Rieducazione funzionale “San Vito & C. S.a.s.” opera per la tutela della salute, come diritto fondamentale dell’individuo nel rispetto della dignità e della libertà della persona umana, garantendo:

- **l’eguaglianza** di ogni cittadino-utente nel ricevere gli atti diagnostici e terapeutici più appropriati, senza discriminazioni di sesso, razza, nazionalità, condizione sociale e religione;
- **la qualità e l’appropriatezza** degli atti diagnostici e terapeutici;
- **il rispetto del tempo dell’utente**, riducendo al minimo le attese per l’accesso ai servizi;
- **il rispetto della dignità del paziente**, favorendo l’umanizzazione dei rapporti e la riservatezza;
- **la tutela della privacy**, assicurando l’applicazione del D. Lgs. 196/03, con particolare riferimento al trattamento dei dati sensibili;
- **l’effettuazione di rilevazioni periodiche** del gradimento degli utenti sul servizio offerto;
- **tecnologie e professionalità** all’avanguardia e costantemente aggiornate.

Standard di qualità, impegni e programmi

	Indicatore di qualità	Standard di qualità
RISPETTO DEL TEMPO DEI NOSTRI CLIENTI	Tempo di attesa per la consulenza fisiatrica	15 min.
	Tempo di attesa per il trattamento riabilitativo (dopo la visita fisiatrica)	1 giorno
	Tempo medio di attesa in sala di attesa	30 min.
INFORMAZIONE CORRETTA E CHIARA	Documentazione sui servizi	In accettazione è in distribuzione la Carta dei Servizi
	Identificazione degli operatori	Ogni operatore è identificato: - nome e cognome - funzione
PROFESSIONALITA' E TECNOLOGIE	Qualifica degli operatori	Conformità ai requisiti minimi previsti dagli standard della Regione Sicilia
	Dotazione e Qualifica del personale medico	Conformità ai requisiti minimi previsti dagli standard della Regione Sicilia
QUALITA' DEI SERVIZI	Monitoraggio dei reclami degli utenti	Distribuzione di schede di segnalazione e/o reclamo agli utenti
	Rilevazione della customer satisfaction	Indagini di gradimento finalizzate alla verifica della soddisfazione degli utenti

Meccanismi di tutela e verifica

Reclami

Il Centro di Medicina Fisica e Rieducazione funzionale “San Vito & C. S.a.s.” garantisce la funzione di tutela nei confronti dell’utente attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l’erogazione del servizio; le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili interventi di miglioramento del servizio erogato.

L’utente/cliente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione e sottoscrizione dell’apposito modulo predisposto che può essere richiesto in accettazione o direttamente alla Direzione;
- lettera in carta semplice indirizzata e inviata alla Direzione o consegnata brevi manu in accettazione;
- presentandosi direttamente in Direzione, fornendo verbalmente le proprie osservazioni;
- segnalazione telefonica o fax firmato indirizzato alla Direzione.

La Direzione provvede a dare risposta immediata a quelle segnalazioni che necessitano di subitanea risoluzione; negli altri casi, avvia un’indagine con i responsabili dei servizi interessati e fornisce al reclamante una risposta entro 3 giorni.

Questionari

Al cliente/utente viene consegnato un questionario che la Direzione invita a compilare (anche in forma anonima).

Sulla base delle risposte, la Direzione si impegna ad apportare correzioni alle eventuali fonti di insoddisfazione degli utenti.

Indagini sulla soddisfazione degli utenti

Con frequenza trimestrale, la Direzione analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, provvedendo alla eliminazione di eventuali cause di disservizio ed insoddisfazione.

Riferimenti legislativi

- Decreto legislativo 502/92, come modificato dal D.L. 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 n° 2/95 "Attuazione della Carta dei Servizi Sanitari nel Servizio Sanitario Nazionale"
- Legge n° 675 del 31 dicembre 1996 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali"
- Decreto legislativo n° 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

