



*CENTRO SANVITO S.r.l.*  
AMBULATORIO DI MEDICINA FISICA E  
RIABILITAZIONE

*Carta dei servizi*

### *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 degli utenti.

Con la Carta dei Servizi l’utente è soggetto partecipativo nella valutazione della 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 degli utenti.

Il presente documento è da interpretare in chiave dinamica in quanto sarà soggetto a continui momenti di verifica ed 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 SANVITO S.r.l." 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 ed assume l'attuale denominazione.

Nell'anno 2017 la forma societaria varia da società in accomandita semplice a società a responsabilità limitata.

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 inserito nell'elenco delle strutture sanitarie istituzionalmente accreditate della Provincia di Trapani, pubblicato nel Supplemento ordinario n. 2 alla Gazzetta Ufficiale della Regione Siciliana (p. I) n. 3 del 16 gennaio 2015.

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

*Prestazioni erogate*

Le prestazioni erogate dall'Ambulatorio sono le seguenti:

- Visita fisiatrica
- Visita ortopedica
- Radarterapia
- Elettroanalgesia diadinamica
- Correnti Tens
- Correnti ultra Reiz
- Elettrostimolazioni
- Ionoforesi
- Ultrasuonoterapia
- Laserterapia CO<sub>2</sub>
- Kinesiterapia
- Meccanoterapia
- Trazioni vertebrali
- Ginnastica correttiva
- Ginnastica propriocettiva
- Ginnastica respiratoria
- Ginnastica posturale
- Massoterapia (\*)
- Massaggio connettivale
- Massaggio di drenaggio linfatico
- Rieducazione neuromotoria
- Rieducazione funzionale
- Mobilizzazioni articolari
- Manipolazioni vertebrali
- Manipolazioni articolari

- Ergoterapia
- Isocinetica
- Ipertermia (\*)
- Laser Neodimio Yag - Hilt terapia (\*)
- Onde d'urto (\*)
- Tecarterapia (\*)
- Kinetek
- Training Deambulatorio
- Psicomotricità
- Terapia occupazionale
- Infiltrazioni intraarticolari (\*)
- Limfa Therapy (\*)
- Taping (\*)

N.B.: Le prestazioni contrassegnate con (\*) sono a pagamento.

### *Modalità di accesso*

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

dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08:00 alle ore 14:00.

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 SANVITO S.r.l.” 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, con particolare riferimento al trattamento dei dati sensibili, l’applicazione del D. Lgs. 196/03;
- 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 UTENTI	Tempo di attesa per la consulenza fisiatrica	Max 7 gg.
	Tempo di attesa per il trattamento riabilitativo (dopo la visita fisiatrica)	Max 20 giorni (in convenz.) Nullo (a pagamento)
	Tempo medio di attesa in sala di attesa	15 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 SANVITO S.r.l.” 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 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

All'utente viene consegnato un questionario che la Direzione invita a compilare (anche in forma anonima).

Sulla base delle risposte, la Direzione si impegna ad eliminare 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 all'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"
- Decreto Assessoriale n. 890 del 17.06.2002 "Direttive per l'accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie nella Regione Sicilia"
- Decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali"
- Regolamento (UE) 2016/679 "Regolamento generale sulla protezione dei dati"

**“CENTRO SANVITO S.r.l.”**  
**C.da Santa Maria di Gesù**  
**91026 Mazara del Vallo (TP)**

Benvenuto nel nostro Centro.

Abbiamo cercato di rendere la struttura il più confortevole possibile, ma sarà soprattutto grazie ai suoi consigli che riusciremo a migliorare i servizi offerti.

La invitiamo pertanto a fornirci, attraverso questa scheda, eventuali indicazioni e suggerimenti per perfezionare la qualità dei servizi ed il comfort della struttura.

La preghiamo quindi di compilare, **anche in forma anonima**, il presente questionario, che ha lo scopo di rilevare il suo grado di soddisfazione in merito al personale, alle prestazioni ricevute ed alla struttura, segnando la risposta che più si avvicina alle sue impressioni; se vuole, può scrivere nelle “note” eventuali commenti.

GIUDIZIO SULLA QUALITÀ PERCEPITA

<b>E' SODDISFATTO/A DEI RISULTATI OTTENUTI DOPO LE CURE?</b>
<input type="checkbox"/> MOLTO <input type="checkbox"/> ABBASTANZA <input type="checkbox"/> POCO
NOTE: ..... .....

<b>E' SODDISFATTO/A DELL'ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI DI FKT DA PARTE DEI NOSTRI FISIOTERAPISTI?</b>
<input type="checkbox"/> MOLTO <input type="checkbox"/> ABBASTANZA <input type="checkbox"/> POCO
NOTE: ..... .....

<b>TROVA LA STRUTTURA NEL COMPLESSO BEN CURATA?</b>
<input type="checkbox"/> MOLTO <input type="checkbox"/> ABBASTANZA <input type="checkbox"/> POCO
NOTE: ..... .....

<b>L'AMBIENTE ESTERNO HA RESO PIÙ GRADEVOLE IL SUO SOGGIORNO AL SANVITO?</b>
<input type="checkbox"/> MOLTO <input type="checkbox"/> ABBASTANZA <input type="checkbox"/> POCO
NOTE: ..... .....

<b>QUANTO TEMPO HA ASPETTATO, IN MEDIA, IN SALA DI ATTESA PRIMA DELL'INIZIO DEL TRATTAMENTO?</b>
<input type="checkbox"/> MENO DI 10 MIN <input type="checkbox"/> TRA 10 E 20 MIN <input type="checkbox"/> PIÙ DI 20 MIN
NOTE: ..... .....

➤ COM'È VENUTO A CONOSCENZA DEL CENTRO SANVITO?

DA UN AMICO

DAL MEDICO

PER CASO

IN ALTRO MODO \_\_\_\_\_  
(specificare)

➤ CHE COSA MODIFICHEREBBE DEL CENTRO SANVITO?

LA STRUTTURA

IL PERSONALE SANITARIO

IL PERSONALE IN ACCETTAZIONE

L'ESTERNO

NULLA

ALTRO \_\_\_\_\_  
(specificare)

Compilato da: (facoltativo): .....

Luogo e data: .....

**“CENTRO SANVITO S.r.l.”**  
C.da Santa Maria di Gesù  
91026 Mazara del Vallo (TP)

Con il presente modulo la invitiamo a far presente alla Direzione (**anche in forma anonima**) quello che per Lei è motivo di reclamo in merito al personale, alle prestazioni ricevute e/o alla struttura. Questo ci aiuterà a rendere migliore la qualità del servizio reso.

Data del reclamo .....

Cognome e Nome del reclamante .....  
(facoltativo)

MOTIVO DEL RECLAMO


Firma .....  
(facoltativo)

**GRAZIE** per la sua collaborazione.

(da compilare a cura della Direzione)

Trattamento assegnato	_____
Da attuare entro il	_____
Azione correttiva	_____
Da attuare entro il	_____
Data chiusura	_____ Comunicato al paziente il _____
Firma RGQ	_____

## Tutela degli utenti

### TUTELA DELLA RISERVATEZZA E TRATTAMENTO DEI DATI

*Centro SanVito S.r.l.*, titolare del trattamento, ha adeguato il proprio sistema gestionale e le proprie strutture alla norme contenute nel Reg. UE 2016/679 “Regolamento generale sulla protezione dei dati” – GDPR (successivo al “Codice Privacy” D.Lgs. 196/03). Questa normativa si propone di tutelare il diritto alla riservatezza dei dati personali, per evitare che un loro uso scorretto possa danneggiare o ledere i diritti, le libertà fondamentali e la dignità delle persone interessate.

La tutela della riservatezza dei dati dell'utente - in particolare, di alcune “*categorie particolari di dati personali*” (per es. *dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale*) - rappresenta per *Centro SanVito S.r.l.*, un mezzo per offrire una reale tutela della dignità della persona ed un servizio di maggior qualità per gli utenti, per i loro familiari e per tutti gli operatori.

I Vs. dati personali relativi alla salute saranno raccolti e trattati, al fine di:

- erogare la prestazione sanitaria;
- accertare e certificare lo stato di salute;
- espletare gli adempimenti amministrativo-contabili;
- effettuare indagini sul gradimento dei servizi e delle prestazioni.

In assenza dei dati, *Centro SanVito S.r.l.* potrebbe non essere in grado di effettuare le prestazioni richieste.

All'interno di *Centro SanVito S.r.l.*, i dati raccolti sono utilizzati, con modalità manuali ed informatiche, e custoditi in modo corretto, tutelando la riservatezza ed i diritti, nel rispetto del segreto professionale ed in forma anonima per la ricerca scientifico-statistica.

La comunicazione di dati ad altri soggetti pubblici ed ai privati è effettuata in esecuzione degli obblighi di legge.

#### DIRITTI

Gli interessati potranno esercitare i diritti nei confronti del Titolare del trattamento, *Centro SanVito S.r.l.*, tramite e-mail: [info@centrosanvito.it](mailto:info@centrosanvito.it), (*diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati*) specificamente previsti dal Capo III del Regolamento Europeo 2016/679.

#### DIVIETI

A tutela della Vs. riservatezza:

- non potranno essere fornite telefonicamente informazioni cliniche sul Vs. stato di salute. *Gli interessati sono cortesemente pregati di non insistere con il personale in accettazione;*
- non è possibile scattare fotografie/effettuare riprese video-audio all'interno della struttura;
- si rimarca il divieto di divulgare le informazioni di cui si venga a conoscenza, anche occasionalmente o accidentalmente durante la permanenza nella struttura.