



CENTRO SANVITO S.a.s.
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 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 SANVITO 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 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 n.47 del 27/11/2014 della AUSL n. 9 di Trapani ed opera in regime di accreditamento secondo quanto pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Regione Sicilia parte I n. 59 del 21.12.2007 Supplemento ordinario n. 2.

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 CO₂*
- *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.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, 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

Standard di qualità, impegni e programmi

	Indicatore di qualità	Standard di qualità
RISPETTO DEL TEMPO DEI NOSTRI UTENTI	<i>Tempo di attesa per la consulenza fisiatrica</i>	<i>Max 7 gg.</i>
	<i>Tempo di attesa per il trattamento riabilitativo (dopo la visita fisiatrica)</i>	<i>Max 20 giorni (in convenz.) Nullo (a pagamento)</i>
	<i>Tempo medio di attesa in sala di attesa</i>	<i>15 min.</i>
INFORMAZIONE CORRETTA E CHIARA	<i>Documentazione sui servizi</i>	<i>In accettazione è in distribuzione la Carta dei Servizi</i>
	<i>Identificazione degli operatori</i>	<i>Ogni operatore è identificato: - nome e cognome - funzione</i>
PROFESSIONALIT A' E TECNOLOGIE	<i>Qualifica degli operatori</i>	<i>Conformità ai requisiti minimi previsti dagli standard della Regione Sicilia</i>
	<i>Dotazione e Qualifica del personale medico</i>	<i>Conformità ai requisiti minimi previsti dagli standard della Regione Sicilia</i>
QUALITA' DEI SERVIZI	<i>Monitoraggio dei reclami degli utenti</i>	<i>Distribuzione di schede di segnalazione e/o reclamo agli utenti</i>
	<i>Rilevazione della customer satisfaction</i>	<i>Indagini di gradimento finalizzate alla verifica della soddisfazione degli utenti</i>

Meccanismi di tutela e verifica

Reclami

Il "CENTRO SANVITO 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 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 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"*
- *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"*

"CENTRO SANVITO S.a.s."
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

E' SODDISFATTO/A DEI RISULTATI OTTENUTI DOPO LE CURE?

MOLTO ABBASTANZA POCO

NOTE:

E' SODDISFATTO/A DELL'ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI DI FKT DA PARTE DEI NOSTRI FISIOTERAPISTI?

MOLTO ABBASTANZA POCO

NOTE:

TROVA LA STRUTTURA NEL COMPLESSO BEN CURATA?

MOLTO ABBASTANZA POCO

NOTE:

L'AMBIENTE ESTERNO HA RESO PIÙ GRADEVOLE IL SUO SOGGIORNO AL SANVITO?

MOLTO ABBASTANZA POCO

NOTE:

QUANTO TEMPO HA ASPETTATO, IN MEDIA, IN SALA DI ATTESA PRIMA DELL'INIZIO DEL TRATTAMENTO?

MENO DI 10 MIN TRA 10 E 20 MIN PIÙ DI 20 MIN

NOTE:

Esempio di modulo customer e reclami assistiti

➤ 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.a.s."
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 _____