

*Carta dei servizi
Centro Medico
di Fisioterapia ed Estetica S.n.c.
“Villa Sarina”*

Informazioni generali

La Carta dei Servizi Sanitari è il documento che formalizza il “patto” stipulato tra il Centro ed 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 del Centro 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'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 Medico di Fisioterapia ed Estetica S.n.c. “Villa Sarina” opera nel campo della medicina fisica e riabilitazione dal 1977.

Il Centro Medico di Fisioterapia ed Estetica S.n.c. “Villa Sarina” è situato ad Alcamo (TP) in Via Porta Palermo al n° 123 all’interno di una struttura che 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 il Centro, 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.

Il Centro è autorizzato all’apertura ed al mantenimento in esercizio con Decreto del 13 novembre 1980, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Regione Sicilia Parte I n° 51 del 22/11/1980, ed opera in regime di accreditamento ai sensi del Decreto Assessoriale pubblicato nel Supplemento ordinario n. 2 della Gazzetta Ufficiale della Regione Sicilia parte I n. 59 del 21.12.2007.

I valori fondamentali sui quali si fonda l’attività del Centro 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 fornite

Le prestazioni erogate dal Centro sono le seguenti:

- Visita fisiatrica
- Esercizi posturali
- Presa di coscienza a mezzo specchi quadrettati
- Elongazione
- Rieducazione funzionale
- Rieducazione neuromotoria
- Meccanoterapia
- Mobilizzazioni articolari
- Mobilizzazione colonna
- Terapia occupazionale
- Terapia fisica combinata
- Addestramento e messa a punto di apparecchi ortesici
- Training per disturbi del linguaggio
- Esercizi respiratori
- P.N.F.
- Esercizi propriocettivi
- Risoluzione manuale di aderenze articolari
- Training deambulatorio e del passo
- Tecniche manipolative
- Riabilitazione cardiologica
- Riabilitazione respiratoria
- Riabilitazione vescicole
- Terapia di gruppo

Modalità di accesso

L'orario di apertura del Centro al pubblico è il seguente:

dal Lunedì al Venerdì dalle ore 07:30 alle ore 20:00.

Le prestazioni sono erogate tutte previa prenotazione

Per le prenotazioni ci si può rivolgere di persona presso l'Accettazione del Centro o si può telefonare al n° 0924 25495.

Il Centro 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 Medico di Fisioterapia ed Estetica S.n.c. “Villa Sarina” 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 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

	<i>Indicatore di qualità</i>	Standard di qualità
RISPETTO DEL TEMPO DEI NOSTRI UTENTI	Tempo medio di attesa per la consulenza fisiatrica	2 gg.
	Tempo medio di attesa per il trattamento riabilitativo (dopo la visita fisiatrica)	4 gg.
	Tempo medio di attesa in sala di attesa	5 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 Medico di Fisioterapia ed Estetica S.n.c. “Villa Sarina” 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 ed 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 cause 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".

Centro Medico di Fisioterapia ed Estetica S.n.c.
"Villa Sarina"
Via Porta Palermo, 123
91011 Alcamo (TP)

Con il presente modulo la invitiamo (anche in forma anonima) a far presente alla Direzione 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	_____ Firma RGQ _____