

Carta dei servizi



ED. 2 DEL 13.03.2015

Redatto da: Emanuele rag. Balbo

Verificato e approvato da: Dr. Landino Cugola

AUTORIZZAZIONE SANITARIA DEL 15.02.2010 n. 5865 E DEL 16.06.2014 N. 13684

SEZIONE 1

- 1. 1.1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA 3
- 2. 1.2. MISSION 3
- 3. 1.3. ORGANIZZAZIONE AZIENDALE: AREE SPECIALISTICHE: 4
 - 1.3.1. DIAGNOSTICA PER IMMAGINI
 - 1.3.2. POLISPECIALISTICA
 - 1.3.3. FISIATRIA E FISIOTERAPIA
 - 1.3.4. AREA AMMINISTRATIVA

SEZIONE 2

- 1. 2.1. ELENCO PRESTAZIONI 5
- 2. 2.2. ACCESSI 6
- 3. 2.3. ORARI 6
- 4. 2.4. PRENOTAZIONI 6

SEZIONE 3

- 1. 3.1. IMPEGNO AZIENDALE 7
- 2. 3.2. TEMPI DI ATTESA 7
- 3. 3.3. INFORMAZIONI 7
- 4. 3.4. GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO 7
- 5. 3.5. TRATTAMENTO DEI DATI E CONSENSI INFORMATI 8-9
- 6. 3.6. MIGLIORAMENTO DEL RAPPORTO TRA IL CENTRO E IL TERRITORIO 10

SEZIONE 4

- 1. 4.1. RAPPORTI CON IL TERRITORIO E CON I CITTADINI 11
- 2. 4.2. FORMAZIONE 11
- 3. 4.3. DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO 11-12-13

1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il **Poliambulatorio e centro di fisioterapia Fisiomed Este s.r.l.** offre importanti servizi di assistenza sanitaria. La nuova sede, é una moderna struttura collocata in posizione strategica sita in via Principe Amedeo 47/f, nelle vicinanze della stazione ferroviaria di Este e in prossimità del Centro storico, facilmente raggiungibile in bicicletta, con i mezzi pubblici e in auto, é dotata di un comodo parcheggio.

La struttura si sviluppa su 170 mq, dove è presente la Diagnostica per Immagini, (ecografia), la Fisioterapia e gli Ambulatori Polispecialistici con Ambulatorio Chirurgico. All'ingresso si trova una moderna ed il personale che vi opera é accuratamente selezionato e in grado di interagire con l'utente secondo le sue esigenze.

La nostra struttura offre alta qualità, servizi sanitari innovativi, personale qualificato e laureato nelle migliori università Italiane.

Il nostro sito internet, <http://www.fisiomedeste.it> é continuamente aggiornato.

1.2. MISSION

Costituisce fermo principio del **Poliambulatorio e centro di fisioterapia Fisiomed Este s.r.l.** e dei suoi collaboratori fornire prestazioni specialistiche in quasi tutte le specialità sanitarie e di cura dell'apparato motorio mediante terapie fisiche e riabilitative, attività di ambulatorio chirurgico. La struttura vuole porsi come punto di riferimento per un'ampia gamma di attività sanitarie, individuate nella Carta dei Servizi sempre a disposizione dell'Utenza, finalizzate alla tutela della salute in generale, alla diagnosi tempestiva, alla terapia mirata e al benessere della persona nel più assoluto rispetto dei suoi diritti e delle sue peculiarità, per ottenere la massima soddisfazione possibile dei suoi bisogni.

Si propone inoltre di essere di riferimento per l'Utenza per la qualità delle prestazioni erogate, la soddisfazione del cliente, l'accoglienza professionale e la grande flessibilità e disponibilità.

La nostra missione é:

- capire le aspettative e le esigenze dei nostri pazienti;
- fornire servizi conformi agli impegni concordati;
- continuare a migliorare processi e servizi allo scopo di soddisfare aspettative future dei nostri pazienti;
- fornire un servizio qualificato e supportato dalle tecnologie più avanzate;
- sviluppare competenze interne;
- operare con eccellenza nell'intero processo d'impresa.

1.3. ORGANIZZAZIONE AZIENDALE: AREE SPECIALISTICHE:

Il Poliambulatorio e centro di fisioterapia Fisiomed Este s.r.l. dispone di un'autorizzazione al funzionamento quale struttura sanitaria rilasciata dal Comune di Este in data 15.02.2010 n. 5865 e successiva n. 13684 del 16.06.2014.

La struttura si sviluppa su 170 mq, in cui operano varie articolazioni organizzative in grado di interagire strettamente tra loro.

1. La **DIAGNOSTICA PER IMMAGINI**, esami ecografici.
2. La **POLISPECIALISTICA** articolata in ambulatori in cui si alternano i vari professionisti che operano presso il nostro centro e in un ambulatorio chirurgico all'avanguardia.
3. La **FISIATRIA** e **FISIOTERAPIA** per le visite mediche e la terapia fisica, dove è presente una piccola palestra riabilitativa.
4. **AREA AMMINISTRATIVA.**
5. **AREA ACCOGLIENZA.**

2.1. ELENCO PRESTAZIONI

- **Diagnostica per immagini**
 - Ecografia

- **Cure fisiche**
 - Tecar Terapia
 - Tens terapia
 - Laser Terapia
 - Ionoforesi
 - Ultrasuono terapia
 - Terapia con correnti dinamiche
 - Magneto terapia
 - Infiltrazioni
 - Chinesi terapia e ginnastica terapeutica
 - Massaggi locali o total body
 - Massaggi connettivali
 - Massaggi linfodrenanti
 - Manipolazioni
 - Onde d'urto
 - Interx
 - Taping

- **Palestra**

- **Ambulatorio polispecialistico**
 - Ambulatorio chirurgico
 - Chirurgia estetica
 - Chirurgia vascolare
 - Fisiatria
 - Logopedia
 - Neurochirurgia
 - Ortopedia e traumatologia
 - Otorinolaringoiatria
 - Psichiatria
 - Psicologia

2.2. ACCESSI

Il Poliambulatorio e centro di fisioterapia Fisiomed Este s.r.l. di via Principe Amedeo 47/f

Si trova in zona denominata "ex Saffa" proprio dietro al supermercato Conad, ed è facilmente raggiungibile, costituisce un punto strategico grazie alla sua vicinanza alla Stazione Ferroviaria, quella degli autobus ed al centro della città. E' dotato di un ampio parcheggio auto.

2.3. ORARI

La sede è aperta al pubblico con orario dalle ore 8.30 alle 13,00 e dalle 14.30 alle 19.30 dal lunedì al venerdì.

2.4. PRENOTAZIONI

· Poliambulatorio e centro di fisioterapia Fisiomed Este s.r.l.

Per le visite, le terapie e gli esami diagnostici la prenotazione può essere fatta telefonicamente o di persona presso la segreteria negli orari di apertura oppure per mezzo del nostro sito internet.

Tel 0429 - 51210

Fax 0429 - 65.12.65

amministrazione@fisiomedeste.it

segreteria@fisiomedeste.it

www.fisiomedeste.it

3.1. IMPEGNO AZIENDALE

La carta dei servizi si rivolge ai cittadini per aiutarli a tutelare i loro diritti. Con la realizzazione di questa Carta, il Poliambulatorio e centro di fisioterapia Fisiomed Este srl dichiara gli impegni che assume nei loro confronti e gli standard minimi di qualità che devono essere garantiti nell'erogazione delle prestazioni sanitarie.

Per il rispetto di tali livelli qualitativi, tutto il personale è coinvolto e responsabilizzato. La rispondenza tra Servizi erogati e standard dichiarati è periodicamente verificata e monitorata.

I fattori di qualità dei servizi sanitari sono stati individuati ed associati ai seguenti aspetti/dimensioni:

3.2. TEMPI DI ATTESA

I tempi di attesa per ricevere le prestazioni presso il Poliambulatorio e Centro di Fisioterapia Fisiomed Este srl sono:

1. Ecografia gg. 7
2. Visite mediche gg. 7
3. Fisioterapia gg. 3

3.3. INFORMAZIONI

Per favorire la trasparenza dei suoi servizi il Poliambulatorio e Centro di Fisioterapia Fisiomed Este srl ha predisposto la stesura di opuscoli informativi sulle attività svolte.

Per qualunque informazione il personale dell'accettazione risponde al centralino 0429-51210.

3.4. GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO

E' un impegno aziendale garantire la gestione del rischio clinico il cui scopo è quello di ridurre la probabilità che avvengano eventi avversi, in altre parole danni causati al paziente nel corso dell'assistenza sanitaria.

Requisiti di qualità	Indicatore	Standard
Garantire l'individuazione dell'analisi dei rischi (attivi e latenti) attraverso l'analisi degli esempi significativi, dei contenziosi e delle segnalazioni dei cittadini.	Sistema informatizzato per la rilevazione e la registrazione delle segnalazioni.	Rilevazione ed elaborazione del 100% delle segnalazioni
Sterilizzazione dispositivi medici	Numero di kit sterilizzati positivamente	100%
Gestione rifiuti speciali	Presenza di contenitori adatti per tipologia di rifiuti	100%

3.5. TRATTAMENTO DEI DATI E CONSENSI INFORMATI

Il **Poliambulatorio e centro di fisioterapia Fisiomed Este s.r.l.** opera affinché i sanitari eroghino prestazioni soltanto se la persona cui sono dirette è d'accordo e dà il consenso informato. Il Paziente deve, cioè, poter decidere se vuole essere curato/trattato: ha il diritto/ dovere di conoscere tutte le notizie disponibili sulla propria salute, chiedendo al medico ciò che non è chiaro, così da poter scegliere, se sottoporsi o meno ad una determinata terapia/trattamento.

Requisiti di qualità	Indicatore	Standard
Consenso informato	N° moduli firmati dai pazienti/N° pazienti	100%
Modulo consenso informato	Presenza/assenza	100%
Gestione rifiuti speciali	Presenza di contenitori adatti per tipologia di rifiuti	100%

Trattamento dei dati e consenso:

i dati personali dei pazienti che accedono al **Poliambulatorio e centro di fisioterapia Fisiomed Este s.r.l.** sono esclusivamente trattati per le finalità amministrative, contabili e sanitarie, nel pieno rispetto della legge vigente sulla privacy.

E' diritto del paziente conoscere ed accedere, per ogni esigenza, ai propri dati. Il personale è tenuto a fornire ai richiedenti le informazioni circa le finalità e le modalità del trattamento, la natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati, le conseguenze di un eventuale rifiuto di rispondere, nonché i soggetti ai quali i dati possono essere comunicati. E' compito del personale medico, o di altro personale sanitario, fornire ai diretti interessati, o loro delegati, le informazioni e la documentazione sanitaria idonea a rivelare lo stato di salute.

Prestazione sanitaria e consenso:

il consenso informato rappresenta l'espressione della volontà del paziente o dell'avente diritto che, opportunamente informato, acconsente ad essere sottoposto ad uno specifico prestazione sanitaria.

Qualsiasi prestazione sanitaria può essere effettuata solo previa acquisizione del consenso dell'interessato (o di altri soggetti, in casi particolari). Il consenso deve essere acquisito in forma scritta nei casi previsti dalla legge e nei casi in cui per la particolarità delle prestazioni diagnostiche e/o terapeutiche o per le possibili conseguenze delle stesse sull'integrità fisica, si rende opportuna una manifestazione inequivocabile della volontà della persona.

L'informazione al paziente fa parte della buona condotta medica ed è integrativa della prestazione sanitaria.

Contenuti e caratteristiche dell'informazione:

Effettività e correttezza:	Il Sanitario deve spiegare in modo chiaro il motivo alla base della scelta del trattamento specifico.
Atecnicità:	Il linguaggio utilizzato per dare l'informazione deve essere chiaro e comprensibile dalla persona comune, semplice e non tecnico.
Personalizzazione:	Nel dare l'informazione bisogna che il Sanitario tenga conto caratteristiche dell'interlocutore, della sua cultura generale sua età e degli aspetti psicologici. delle e specifica, della
Funzionalità e proporzionalità:	L'informazione deve essere precisa e dettagliata e comprendere la natura della patologia presentata, la natura del trattamento proposto, le controindicazioni generali e specifiche, i benefici ed i rischi del trattamento proposto, le possibili alternative con i relativi rischi e benefici, le precauzioni ad adottare nel periodo successivo al trattamento e le probabilità di insuccesso. Sono da evitare le elencazioni di rischi ipotetici, anche se possibili, che potrebbero essere controproducenti spaventando il paziente ed inducendolo a rinunciare ad un trattamento utile.
Veridicità:	Le informazioni devono corrispondere al vero.

Contenuti e caratteristiche del consenso:

Personale:	Il consenso deve essere espresso dalla stessa persona sulla quale i trattamenti sanitari devono essere effettuati; nessuna efficacia giuridica può riconoscersi alla volontà espressa dai familiari del malato, tranne nei casi di esercizio della potestà dei genitori e della tutela.
Consapevole:	La validità del consenso si basa sulla capacità che ha avuto il paziente di compiere una scelta consapevole fondata su di una informazione preventiva, corretta e completa.
Attuale:	Il consenso vale per lo specifico trattamento e nel caso in cui si ipotizzi di dover modificare l'intervento durante l'esecuzione è opportuno chiedere un consenso "allargato".
Preventivo:	Richiesto con anticipo per consentire un lasso di tempo idoneo (in ragione della gravità della patologia) per valutare la situazione ed esprimere il consenso.
Manifesto:	Salvo i casi di consenso tacito, implicito e del consenso presunto, il sanitario deve dimostrare l'avvenuta manifestazione del consenso.
Libero e gratuito:	Dipende solo dalla libera autodeterminazione del paziente ed il suo rilascio non può essere vincolato in alcun modo o viziato da errore o dolo.
Revocabile:	Può essere revocato dall'interessato.
Richiesto:	L'ottenimento di un valido consenso è compito del sanitario il quale deve assicurarsi che il paziente abbia compreso i termini della questione e acconsenta al trattamento.

3.7. MIGLIORAMENTO DEL RAPPORTO TRA IL CENTRO E IL TERRITORIO

Il Poliambulatorio attua tutte le azioni necessarie per migliorare il rapporto con il territorio; la comunicazione immediata e facilitata incrementa l'operatività professionale e la qualità del servizio reso ai cittadini.

Requisiti di qualità	Indicatore	Standard
Questionario sulla soddisfazione del paziente	Percentuale di risposte positive rilevate con indagini sulla qualità percepita.	Almeno il 70% delle risposte positive
Gestione delle segnalazioni	Disponibilità di modulistica per le segnalazioni.	Valutazione costante delle eventuali segnalazioni

4.1. FORMAZIONE

La nostra struttura dispone di tecnologie innovative e all'avanguardia e garantisce l'aggiornamento continuo del personale sanitario. La formazione è fondamentale e deve essere costante per il buon operato e uno strumento necessario nella gestione delle risorse umane.

In particolare il Poliambulatorio crede nelle potenzialità dei giovani, che vengono affiancati a professionisti di provata e documentata esperienza e che devono seguire un percorso formativo che contempla sia la formazione di base specifica di ogni professionalità, sia una base comune di formazione che comprende in particolare la comunicazione, la gestione del tempo e le dinamiche di gruppo, in modo da preparare i professionisti del futuro.

4.2. RAPPORTI CON IL TERRITORIO E CON I CITTADINI

Il Poliambulatorio e centro di fisioterapia Fisiomed Este s.r.l. è fortemente impegnato nella collaborazione con gli enti locali per garantire un servizio di alta qualità. La nostra struttura si mette a disposizione delle Aziende del territorio e offre ai loro dipendenti/associati particolari agevolazioni o pacchetti sanitari specifici (check-up).

Il Poliambulatorio dispone di un completo sito internet www.fisiomedeste.it, continuamente aggiornato e disponibile come sistema informativo.

Il Poliambulatorio e centro di fisioterapia Fisiomed Este s.r.l. garantisce ai propri utenti la massima riservatezza e privacy nel rapporto con il paziente e nella gestione di documenti e referti sanitari. Tutto il personale sanitario deve informare correttamente e in modo completo il paziente, in modo che possa scegliere consapevolmente e liberamente tra diverse procedure e/o trattamenti sanitari.

4.3. DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

“La Carta europea dei diritti del malato proclama 14 diritti dei pazienti che, nel loro insieme, mirano a garantire un “alto livello di protezione della salute umana” (art. 35 della Carta dei Diritti fondamentali dell’Unione Europea) assicurando l’elevata qualità dei servizi erogati dai diversi sistemi sanitari nazionali in Europa. I 14 diritti sono una concretizzazione di diritti fondamentali e, come tali, devono essere riconosciuti e rispettati in ogni Paese; essi sono correlati con doveri e responsabilità che sia i cittadini che gli altri attori della sanità devono assumere. La Carta si applica a tutti gli individui, riconoscendo il fatto che le differenze, come l’età, il genere, la religione, lo status socio-economico, ecc, possono influenzare i bisogni individuali di assistenza sanitaria.

1. DIRITTO A MISURE PREVENTIVE

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.

2. DIRITTO ALL'ACCESSO

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

3. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

4. DIRITTO AL CONSENSO

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.

5. DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

6. DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITA'

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

7. DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEI PAZIENTI

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

8. DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITA'

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

9. DIRITTO ALLA SICUREZZA

Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscono elevati standard di sicurezza.

10. DIRITTO ALL'INNOVAZIONE

Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

11. DIRITTO A EVITARE LE SOFFERENZE E IL DOLORE NON NECESSARI

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

12. DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

13. DIRITTO AL RECLAMO

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

14. DIRITTO AL RISARCIMENTO

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.