

Poliambulatorio
FISIOGYM

CARTA DEI SERVIZI

Gentile Signore/ Signora,

il documento che Lei sta leggendo è la nostra Carta dei Servizi.

Si tratta di un documento importante che Le permette di conoscere la nostra struttura, i servizi che forniamo, gli obiettivi e gli strumenti di controllo che ci siamo prefissi per erogare un servizio sanitario di qualità.

Si tratta quindi soprattutto di uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi.

L'obiettivo che questo documento si pone è duplice: illustrare dettagliatamente i servizi che il Poliambulatorio offre all'utente per metterlo in condizioni di scegliere il servizio a Lui più idoneo e testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, obiettivo per raggiungere il quale ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

A disposizione per ogni chiarimento.

La Direzione

MISSION

Il Poliambulatorio **FISIOGYM** ha come obiettivo quello di porre al centro della propria attività l'esigenza del paziente, il suo stato di salute, con l'attenzione umana e la competenza professionale, nel rispetto della dignità e della privacy, necessaria a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura, attraverso un'equipe sempre volta all'analisi dei risultati e a perseguire il miglioramento della qualità, attraverso l'applicazione condivisa di principi etici.

VISION

Il Poliambulatorio **FISIOGYM** intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni, integrandosi con il Sistema Sanitario Regionale nella sfida continua volta all'abbattimento delle liste d'attesa delle prestazioni oltre che ad essere un punto di riferimento per le prestazioni concernenti le specialità mediche offerte.

Gli **OBIETTIVI** del Poliambulatorio **FISIOGYM** sono identificabili nei seguenti:

- garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate
- adottare e mantenere un Sistema Qualità che porti all'accreditamento istituzionale e alla Certificazione di Qualità e al loro mantenimento
- soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste, in collaborazione con le ULSS per quanto riguarda le eventuali attività accreditate, nell'obiettivo comune di ridurre i tempi d'attesa, in particolare per le prestazioni diagnostiche ambulatoriali, nell'ambito della Programmazione Regionale. La corretta risposta gestionale al continuo modificarsi delle richieste fa ritenere il Poliambulatorio non sussidiario all'attività pubblica ma integrativo e complementare ad essa; pertanto devono essere costantemente monitorati e adeguati i fattori produttivi sia in termini di risorse umane che in termini di risorse tecnologiche
- garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:
 - la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;
 - tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;
 - il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
 - la possibilità per il paziente di scegliere lo specialista a cui affidarsi;
 - la refertazione immediata per le prestazioni diagnostiche;
 - un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
 - professionalità e cortesia da parte degli addetti e disponibilità a fornire informazioni;
 - il rispetto della privacy.
- raggiungimento e mantenimento dello standard di prodotto e di servizio così come programmato, con il fine di perseguire un miglioramento continuo.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Poliambulatorio **FISIOGYM**, con sede a Soave in Viale del Commercio 40/B, è un ambulatorio polispecialistico in cui si possono schematicamente individuare due tipologie di prestazioni differenti: terapia fisica e riabilitazione e altre specialità in ambulatori debitamente adeguati e riservati.

Il Poliambulatorio è stato fondato nel 2015 con lo scopo proprio di assicurare un servizio di eccellenza agli utenti. Si tratta perciò di una Struttura che soddisfa tutti i requisiti strutturali e di organizzazione interna identificati nella Legge Regionale 22/2002, applicativa della legge europea sui Requisiti Minimi delle Strutture Sanitarie Pubbliche e Private.

COME ARRIVARE AL POLIAMBULATORIO

Il Poliambulatorio **FISIOGYM** è situato in Viale del Commercio 40/B a Soave. All'uscita del casello di Soave svoltare a destra. Proseguire per 2,5 km e all'altezza del complesso commerciale che ospita il centro fitness **GYMNASIUM WELLNESS & SPA CLUBS** ed il ristorante Gallo's svoltare a destra.

ORGANIZZAZIONE INTERNA

La struttura identifica chiaramente tre zone distinte: la Segreteria e Accettazione, l'area adibita alla Terapia Fisica e Riabilitazione e gli Ambulatori Polispecialistici.

- Segreteria e Accettazione: in quest'area avvengono esclusivamente le attività di segreteria, amministrazione, contabilità e accettazione dell'utente.

- Terapia Fisica e Riabilitazione: questo reparto comprende ambulatori per l'esecuzione di terapie strumentali, un locale per la rieducazione neuromotoria individuale e di gruppo, il training kinesiologico e la meccanoterapia.

- Ambulatori Polispecialistici: ambienti autorizzati all'esecuzione di prestazioni sanitarie delle seguenti Discipline Specialistiche:

- ✓ Medicina fisica e riabilitazione
- ✓ Ortopedia
- ✓ Medicina ad indirizzo estetico
- ✓ Nutrizione
- ✓ Medicina dello sport di I livello
- ✓ Cardiologia

ATTIVITA' SANITARIE EROGATE **Settore discipline specialistiche**

Per i medici operanti nel Poliambulatorio, le relative specialità, le attività sanitarie erogate e i prezzi, consultare l'allegato 1 alla presente Carta dei Servizi.

ORARI DI APERTURA

Il Poliambulatorio **FISIOGYM** è aperto:

- Lunedì a Venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 19.30
- Sabato dalle 9.30 alle 12.30

CARATTERISTICHE E TEMPI D'ATTESA DELLA REFERTAZIONE

Nel referto specialistico, rilasciato in copia singola immediatamente dopo l'esecuzione della prestazione, sono riportati: intestazione del Poliambulatorio, data di esecuzione della prestazione, dati anagrafici del paziente, referto medico (con eventuali conclusioni e piano terapeutico aggiuntivo), timbro e firma del Medico che ha eseguito la prestazione.

Nel caso di smarrimento del referto, il Poliambulatorio, mantenendo un archivio cartaceo e, per la refertazione ecografica, anche informatico, può rilasciare sotto richiesta una copia dello stesso, esclusivamente al diretto interessato o ad un suo delegato.

ORGANIZZAZIONE

Direttore Sanitario: **Dott. Roberto Natale**

Amministratore: **Ing. Enrico Cenghialta**

MODALITA' DI PRENOTAZIONE

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata dalle ore 9.00 alle ore 19.30 presso il Servizio Accettazione del Poliambulatorio ovvero telefonicamente. Tutte le prestazioni erogate dal poliambulatorio sono prenotabili privatamente dal paziente.

E' inoltre, disponibile presso la segreteria del Poliambulatorio un elenco delle prestazioni, con gli orari ed i relativi costi a carico del cliente.

Per le prestazioni che lo richiedono (visite specialistiche) i referti vengono consegnati direttamente dal medico al paziente a erogazione avvenuta.

Al momento dell'accesso il paziente deve presentarsi in segreteria per pagare la tariffa privata; non sono concesse dilazioni di pagamento se non preventivamente concordati. I pagamenti possono essere effettuati in contanti, bancomat, carte di credito e assegno bancario.

In caso di mancata effettuazione della prestazione, su richiesta del paziente, verrà rilasciata nota di accredito e rimborsato il dovuto. Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura

l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso. La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente ai numeri del centro durante gli orari di segreteria.

COMPITI DEL PERSONALE

Il personale è classificato in medico, paramedico, di segreteria e amministrativo.

Il personale medico si occupa delle viste specialistiche.

Il Direttore sanitario, **Dott. Roberto Natale**, sovrintende all'operato di tutti i medici ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario.

Il personale paramedico è rappresentato dai fisioterapisti, massofisioterapisti, professionisti esterni laureati in scienze motorie (chinesiologo) svolgono attività ausiliarie e complementari a quella sanitaria.

Il personale di segreteria svolge attività di informazione, accettazione, prenotazione, emissione fatture e loro riscossione secondo le direttive del direttore sanitario e del direttore amministrativo.

L'amministratore unico è il legale rappresentante della struttura.

L'elenco aggiornato degli Specialisti e degli orari delle prestazioni è disponibile in allegato.

TEMPI DI ATTESA

Premesso che non è possibile determinare con precisione i tempi di attesa per l'accesso alle varie prestazioni del centro, possiamo fornire una tabella dei tempi medi di attesa distinta per branca specialistica sulla base dell'esperienza degli anni scorsi.

VISITE FISIATRICHE 3 GIORNI

VISITE ORTOPEDICHE 3 GIORNI

VISITE SPECIALISTICHE PRIVATE 3 GIORNI

TERAPIE FISICHE E RIABILITAZIONE 3 GIORNI

OBIETTIVI	STANDARD E INDICATORI DI QUALITA'
<i>Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura</i>	Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate su: servizi offerti, modalità di erogazione, tempi d'accesso e costi delle prestazioni.
<i>Rispettare la dignità e la privacy del paziente</i>	I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio del Centro e ad essi accede solo il personale autorizzato. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. Gli ambulatori specialistici e quelli di terapia fisica al momento dell'erogazione della prestazione vengono tenuti chiusi. I servizi igienici sono predisposti per i disabili.
<i>Garantire professionalità</i>	Il centro si avvale della collaborazione di personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge. Il personale medico ed ausiliario viene istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida validate. Il Centro si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati. Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni.

<i>Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate</i>	Il Centro effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature. La Direzione Sanitaria e Amministrativa si aggiornano continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valutano le opportunità di acquisizione.
<i>Recepire le esigenze del paziente</i>	Il Centro è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva.
<i>Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo</i>	Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato. Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti, dei dipendenti e degli obiettivi di miglioramento.

RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Il Centro si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili come da Regolamento 679/2016.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Gestione dei Reclami

Con questo percorso la Direzione intende mettere a disposizione della propria Clientela uno strumento di ascolto con il Paziente/Utente, oltre a quello della Customer Satisfaction. La corretta gestione dei reclami si articola lungo il seguente schema:

- recepimento del Reclamo
- analisi del medesimo
- distinzione tra Reclamo giustificato o meno
- comunicazione al Reclamante del trattamento adottato, onde ristabilirne la fiducia

Nel caso in cui il Paziente, che avesse rilevato un disservizio, volesse procedere nell'inoltrare una rimostranza scritta nei confronti del Poliambulatorio **FISIOGYM** al fine di segnalare la percezione di un disservizio o di un particolare disagio, deve rivolgersi all'Accettazione, richiedere e compilare una copia della Scheda Reclamo. L'Accettazione deve recepire il documento e verificare che siano inseriti i dati riguardo l'oggetto, il nome, il cognome ed il numero telefonico.

L'Accettazione, valutato l'oggetto del Reclamo, interpella immediatamente la Direzione sanitaria. Viene garantita una risposta formale entro 10 giorni dalla data del reclamo.

Questionari di soddisfazione dei clienti

Uno degli obiettivi che il Poliambulatorio **FISIOGYM** si è posto per operare in un regime di Qualità è l'attivazione di un Programma di Customer satisfaction, cioè la soddisfazione delle esigenze e delle aspettative sia dei Clienti/Utenti che del personale interno Medico, Fisioterapico ed Amministrativo. Gli obiettivi del Piano di miglioramento della soddisfazione dei Clienti/Operatori interni sono i seguenti:

- determinare le esigenze dei Clienti/Operatori interni ed i requisiti dei servizi atti a soddisfarle
- identificare eventuali discordanze tra la percezione dei Clienti e quella del Poliambulatorio ed identificare i livelli qualitativi ideali per i Clienti
- monitorare con costanza i cambiamenti delle esigenze dei Clienti/Operatori interni, per adattarne i servizi e l'organizzazione
- effettuare modifiche sul servizio, sull'organizzazione per migliorare la Qualità percepita dai Clienti/Operatori interni
- avere sotto controllo l'immagine del Poliambulatorio presso i Clienti/Operatori interni.

Periodicamente (un mese all'anno) il Poliambulatorio **FISIOGYM** mette a disposizione della propria Clientela gli strumenti per la rilevazione del grado di soddisfazione sotto forma di questionario nella "Scheda di Rilevazione della soddisfazione del cliente/utente". I questionari vengono raccolti presso la Segreteria Amministrativa e consegnati in forma anonima. Il primo giorno del mese successivo l'Amministrazione provvede alla raccolta di tutti i Questionari ed a rendicontarli in apposito "Rapportino a consuntivo". L'Amministrazione consegna i Questionari raccolti ed il Rapportino al Direttore Sanitario, che provvede a raccogliere e analizzare gli eventuali suggerimenti più discorsivi segnalati sulle schede di rilevazione.