

# Carta dei servizi

## Gentile utente

### 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 valutazione che ci siamo prefissi di erogare: un servizio sanitario di qualità. Si tratta quindi di uno strumento di tutela di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi.

L’obiettivo che questo strumento si pone è duplice:

- Illustrare dettagliatamente i servizi che la FISIOMEDICA offre all’utente per metterlo in condizione di scegliere quello a lui più idoneo
- Testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità, obiettivo per raggiungere il quale ci sarà di prezioso aiuto la sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

## 1 - PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La FISIOMEDICA Centro di fisioterapia ambulatoriale offre importanti servizi di assistenza sanitaria. La sede è collocata in una posizione strategica nella zona “Commerciale di Jesi” e a poche fermate di autobus dal centro città, e dotata di parcheggio antistante.

La struttura si sviluppa su 500 mq. Dove sono presenti, ambulatori, box di trattamento per terapia fisica e terapie manuali e anche una palestra dotata di piccola attrezzatura, un’ampia palestra per attività di Back school e spazi idonei per l’analisi del passo e dell’equilibrio posturale.

All'ingresso è presente una segreteria per le prenotazioni ed il personale è accuratamente selezionato in modo di interagire con l'utente.

## **2 - MISSION**

La FISIOMEDICA ha come obiettivi:

- Porre al centro della propria attività il cittadino/utente e il suo stato di salute, integrando la competenza professionale alla capacità empatica di instaurare relazioni interpersonali, fondamentali per l'esito positivo di ogni percorso terapeutico
- Di costruire un contesto lavorativo in cui professionisti diversi si integrano in un percorso di continuità assistenziale personalizzato e dinamico, non precostituito ma modulato continuamente sulle variazioni fisico-psicologiche del singolo paziente e con lui concordato, in modo che sia sempre consapevole e capace di assumere decisioni sulla propria salute.

PERTANTO, LA NOSTRA MISSION E'

- Capire le aspettative e alle esigenze degli utenti
- 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

## **3 - VISION**

La FISIOMEDICA intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni, tanto da diventare un punto di riferimento per i servizi di fisioterapia e rieducazione motoria.

GLI OBIETTIVI della Fisiomedica 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
- Soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste, nell'obiettivo comune di ridurre i tempi di attesa.
- Garantire il rispetto dei tempi e della dignità degli utenti attraverso:
  - a) La predisposizione di orari di accesso ampi e comodi
  - b) Procedure di prenotazione certe e trasparenti
  - c) Rispetto degli orari concordati per le prestazioni

- d) Ambiente confortevole, pulito tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio
- e) La professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e disponibilità a fornire informazioni
- f) Rispetto della privacy.

#### 4 - ORARI DI APERTURA FISIOMEDICA E MODALITA' DI PRENOTAZIONE

|                     | MATTINA      | POMERIGGIO    |
|---------------------|--------------|---------------|
| LUNEDI' al VENERDI' | 8.30 – 12.30 | 15.00 – 19.00 |
| SABATO              | Chiuso       | Chiuso        |
| DOMENICA            | Chiuso       | Chiuso        |

#### ORARIO APERTURA SEGRETERIA

|                     | MATTINA      | POMERIGGIO    |
|---------------------|--------------|---------------|
| LUNEDI' al VENERDI' | 8.30 – 12.30 | 15.00 – 19.00 |
| SABATO              | Chiuso       | Chiuso        |
| DOMENICA            | Chiuso       | Chiuso        |

**La prenotazione delle prestazioni** va effettuata nell'orario di apertura della segreteria della Fisiomedica

- PER LE VISITE SPECIALISTICHE: sia di persona che telefonicamente Tel. 0731 207080
- PER LE PRESTAZIONI DI FISIOTERAPIA E RIEDUCAZIONE presso la Segreteria negli orari di apertura
- I pagamenti possono essere effettuati in contanti, bancomat o carta di credito
- I pazienti sono tenuti 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 telefonicamente durante gli orari di segreteria con preavviso di 24 ore

#### 5 - ORGANIZZAZIONE AZIENDALE: AREE SPECIALISTICHE

La Fisiomedica dispone di autorizzazione al funzionamento quale struttura sanitaria rilasciate dal Comune di Iesi in data 14/09/23 n° 8/22 e opera sia in convenzione con S.S. N.N. che in forma privata e possiede anche convenzione per prestazioni INAIL

Nella struttura operano varie aree integrate tra loro:

- LA FISIOTERAPIA E RIABILITAZIONE

- POLIAMBULATORI
- AREA AMMINISTRATIVA
- AREA ACCOGLIENZA

## 6 - ATTIVITA' SANITARIE EROGATE

### SERVIZI DI FISIOTERAPIA E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE

- Tecar terapia
- Laser ad alta potenza
- Ultrasuonoterapia a secco e in immersione
- Elettrostimolazioni
- T.E.N.S.
- Rieducazione Funzionale
- Rieducazione Motoria
- Back School
- Rieducazione Propriocettiva
- Rieducazione Posturale

### VISITE AMBULATORIALI

- Ortopedia: Dott. Davide Enea
- Fisioterapia Dott. M. Ferretti
- Nutrizionista: Dott. Ilaria Copparoni
- Psicologo: Dott. Alessio Angelelli
- Podologo: Dott. Mirko Gigli
- Medicina del Dolore: Dott.ssa Claudia Paoletti
- Radiologo: Dott. Valerio Fauda
- Agopuntore: Dott. Matteo Bellanova

## 7 - IMPEGNO AZIENDALE

La carta dei servizi si rivolge ai cittadini per aiutarli a tutelare i loro diritti. Con la realizzazione di questa Carta la Fisiomedica dichiara gli impegni che si assume nei loro confronti e gli standard di qualità che debbono essere garantiti nell'erogazioni delle prestazioni sanitarie. Per il rispetto di tali livelli qualitativi, tutto il personale è coinvolto e responsabilizzato. La rispondenza tra i servizi erogati e gli standard dichiarati è periodicamente verificata e monitorata.

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

- a) **TEMPI DI ATTESA:** premesso che non è possibile determinarli con precisione, si fornisce la seguente tabella:

| TIPO DI PRESTAZIONE | TEMPO MINIMO<br>DI ATTESA | TEMPO MASSIMO<br>DI ATTESA |
|---------------------|---------------------------|----------------------------|
|---------------------|---------------------------|----------------------------|

|                                |          |           |
|--------------------------------|----------|-----------|
| VISITE SPECIALISTICHE          | 3 giorni | 15 giorni |
| TERAPIA FISICA                 | 3 giorni | 5 giorni  |
| RIEDUCAZIONE E TERAPIE MANUALI | 3 giorni | 10 giorni |
| RIEDUCAZIONE DI GRUPPO         | 3 giorni | 5 giorni  |

**b) INFORMAZIONI:**

Per favorire la trasparenza dei Servizi, la Fisiomedica fornisce documento informativo delle attività svolte.

Per qualsiasi informazione il personale dell'accettazione risponde al centralino tel.0731207080

**c) GESTIONE DEL RISCHIO:**

L'impegno aziendale garantisce 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 delle prestazioni sanitarie erogate.

| REQUISITI di QUALITA'   | INDICATORE   | STANDARD  |
|---|--|---|
| Garantire l'individuazione dell'analisi dei rischi (attivi e latenti) attraverso l'analisi dei rischi clinici | Sistema per la rilevazione delle segnalazioni            | Rilevazione ed elaborazione del 100% delle segnalazioni |
| Gestione dei rifiuti speciali   | Presenza di contenitori adatti per tipologia dei rifiuti | 100%  |

**d) TRATTAMENTO DEI DATI E CONSENSI INFORMATI:**

La Fisiomedica 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 professionista sanitario ciò che non gli è chiaro, così da poter scegliere, se sottoporsi o meno ad una determinata terapia/trattamento.

I dati personali del paziente sono esclusivamente trattati per le finalità amministrative, contabili e sanitarie nel pieno rispetto della legge vigente sulla privacy.

IL CONSENSO INFORMATO ALLA PRESTAZIONE SANITARIA rappresenta l'espressione della volontà del paziente, opportunamente informato, che acconsente ad essere sottoposto ad una specifica prestazione sanitaria. Qualsiasi prestazione sanitaria può essere effettuata solo previa acquisizione del consenso informato

dell'interessato o di altri soggetti in particolari casi. Il consenso deve essere acquisito in forma scritta.

#### **CARATTERISTICHE E CONTENUTI DELL'INFORMAZIONE:**

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Effettività e correttezza      | Il Sanitario deve spiegare in modo chiaro il motivo alla base della scelta del trattamento  |
| Atecnicità                     | Il linguaggio utilizzato per dare l'informazione deve essere chiaro e comprensibile alla persona comune, semplice e non tecnico   |
| Personalizzazione              | Nel dare l'informazione il professionista deve tenere conto delle caratteristiche dell'interlocutore, sia fisiche che psicologiche.   |
| Funzionalità e proporzionalità | L'informazione deve essere precisa e dettagliata deve comprendere sia la patologia che la prestazione somministrata, informarlo sia delle controindicazioni che dei benefici dei rischi. Deve essere anche informato delle precauzioni da adottare dopo il trattamento e delle probabilità di insuccesso. |
| 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 vengono erogati. Non efficacia giuridica se espresso da familiari, tranne nei casi di esercizio della potestà. |
| Consapevole       | La validità si basa sulla capacità che ha avuto il paziente di compiere una scelta consapevole fondata su una informazione corretta e completa.  |
| Attuale           | Il consenso vale per lo specifico trattamento, se modificato chiedere il consenso allargato  |
| Preventivo        | Richiesto prima del trattamento.   |
| Manifesto         | Salvo i casi di consenso tacito, implicito e del consenso presunto, il Sanitario deve dimostrare l'avvenuto consenso.  |
| Libero e gratuito | Dipende solo dalla libera determinazione e il suo rilascio e 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. |
|--|--|

### **MIGLIORAMENTO DEL RAPPORTO TRA LA FISIOMEDICA E IL TERRITORIO:**

La Fisiomedica 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 prestato.

| <b>Requisiti di Qualità</b>                  | <b>Indicatore</b>   | <b>Standard</b>                                   |
|--|---|---|
| Questionario sulla soddisfazione dell'utente | 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 |

### **FORMAZIONE:**

La Fisiomedica 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 ed è uno strumento indispensabile per la gestione delle risorse umane.

La Fisiomedica nel settore di fisioterapia e riabilitazione si avvale di professionisti dottori in Fisioterapia e Massofisioterapisti di provata esperienza e che partecipano sia a corsi interni che a corsi E.C.M. validati e inerenti alla loro professione.

### **I DIRITTI E I DOVERI DEL CITTADINI:**

la Fisiomedica si impegna a rispettare i diritti e doveri della "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.**

Ogni persona ha il diritto di accedere all'assistenza sanitaria preventiva e di beneficiare di cure mediche alle condizioni stabilite dalle legislazioni e prassi nazionali. Nella definizione e nell'attuazione di tutte le politiche e attività dell'Unione è garantito un livello elevato di protezione della salute umana.

