

# POLIAMBULATORIO PRIVATO

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

# POLIAMBULATORIO PRIVATO FISIODOME

## Sezione I

Presentazione e principi fondamentali.

## Sezione II

Informazioni su attività e servizi.

## Sezione III

Standard di qualità, impegni e programmi.

## Sezione IV

Tutela e partecipazione.

## Allegato 1

Questionario informativo.

## Allegato 2

Modulo per segnalazioni e reclami

## Allegato 3

Modulo aggiornato Elenco medici e orari prestazioni

## SEZIONE PRIMA PRESENTAZIONE DEL POLIAMBULATORIO

### MISSION

Il Poliambulatorio **FISIODOME** 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 **FISIODOME** intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni, oltre che ad essere un punto di riferimento per le prestazioni di medicina fisica e riabilitazione.

### OBIETTIVI

Gli **OBIETTIVI** del Poliambulatorio **FISIODOME** 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 alla Certificazione di Qualità e al loro mantenimento.
- ❑ soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste, nell'obiettivo comune di ridurre i tempi d'attesa. 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 conoscere e scegliere lo specialista a cui affidarsi;
  - un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
  - professionalità e cortesia da parte di tutti gli 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 **FISIODOME** è situato al piano terra e senza alcuna barriera architettonica. E' dotato di n° 5 ambulatori, n° 11 box di fisioterapia, di 1 palestra attrezzata per riabilitazione e 2 palestre per l'attività a corpo libero , una vasca riabilitativa con percorso vascolare , un'accettazione dotata di n. 4 postazioni presso l'entrata, una sala di attesa e servizi predisposti anche per disabili come da norme cogenti.

Attualmente il Poliambulatorio **FISIODOME** si caratterizza per la qualità delle prestazioni offerte in regime privatistico, tale da renderlo un punto di riferimento specialistico completo ed efficace per le esigenze degli utenti.

Il Poliambulatorio **FISIODOME** si avvale di personale medico e paramedico altamente specializzato, di attrezzature moderne ed efficaci, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati, così da soddisfare pienamente ogni necessità di diagnosi e cura.

## CENNI STORICI

Il Poliambulatorio privato **FISIODOME** , appartiene al GRUPPO SALUTE PER BOLOGNA , "Gruppo Tronchet", insieme di Poliambulatori che ,avendo al centro del proprio interesse la salute del cittadino , si organizza cercando di dare una migliore e più completa assistenza ai pazienti dal punto di vista territoriale e qualitativo.

Il Poliambulatorio **FISIODOME** nasce per erogare visite specialistiche , prestazioni di fisioterapia , ortopedia , medicina dello sport e medicina fisica e riabilitazione ; la struttura è in grado di accompagnare il paziente nella completa riabilitazione con l'assistenza di personale altamente qualificato , supporto di apparecchi elettromedicali di ultima generazione , e spazi attrezzati con macchinari Technogym in palestra e riabilitazioni in acqua grazie ad uno spazio dedicato a vasca riabilitativa e percorso vascolare.

## COME ARRIVARE AL POLIAMBULATORIO

Il Poliambulatorio **FISIODOME** è situato in Via Caduti di Sabbiano 1/B a San Lazzaro di Savena (BO).

Le linee dell'autobus n° 19/C consente di raggiungere agevolmente il Poliambulatorio da diversi punti di Bologna e sia la stazione dei treni di S.Lazzaro di Savena , che l'uscita della tangenziale e dell'autostrada sono nei pressi del Poliambulatorio.

In automobile il Centro è facilmente raggiungibile percorrendo via Emilia Levante fino all'altezza di via Caselle , per poi proseguire fino in fondo alla via.

E' presente un parcheggio ad uso privato del Poliambulatorio.

## ATTIVITA' SANITARIE EROGATE

Il Poliambulatorio FISIODOME eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

### **Specialità ambulatoriali:**

- Ambulatorio di Fisiatria
- Ambulatorio di Ortopedia

## SERVIZIO DI FISIOTERAPIA E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE

### • **Fisioterapia strumentale :**

- Elettroterapie antalgiche (tens , ionoforesi , idorgalvanoterapia , faradica ecc.)
  - Elettrostimolazioni (Kotz , diadinamiche ecc.)
  - Ultrasuonoterapia
  - Tecarterapia
  - Laserterapia
  - Magnetoterapia

### • **Fisioterapia Manuale e Rieducazioni :**

- Massoterapia , Trazioni manuali
- Mobilizzazioni Articolari e Vertebrali
- Riabilitazioni Post-operatorie - Chinesiterapia
- Rieducazione Funzionale e Motoria
- Rieducazione posturale e Ginnastica Mc Kenzie
- Idrochinesiterapia
- Corsi Ginnastica Posturale , Rieducazione Motoria e idrochinesi di gruppo

## **SEZIONE SECONDA INFORMAZIONI SU ATTIVITA' E SERVIZI**

### **ORARI DI APERTURA**

Il Poliambulatorio **FISIODOME** è aperto lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 20.00.  
Il Servizio Accettazione è aperto per informazioni e prenotazioni dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.30.

### **ORGANIZZAZIONE**

Direttore Sanitario : Dott. Campagnoli Giovanni , medico chirurgo specialista in Fisioterapia.

Direttore amministrativo : sig.ra Giuli Simona

Tel.: 051.6270051 – Fax 051. 6270979

### **MODALITA' DI PRENOTAZIONE**

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata dalle ore 8.30 alle 19.30 presso il Servizio Accettazione del Poliambulatorio , anche telefonicamente.

Per le prestazioni che lo richiedono , i referti vengono consegnati direttamente dal medico al paziente a erogazione avvenuta.

Il paziente che accede alle prestazioni deve essere in possesso della richiesta medica compilata in tutte le sue parti.

Al momento dell'accesso il paziente deve presentarsi in segreteria e consegnare la richiesta medica pagando il dovuto. I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con bancomat e carta di credito.

In caso di mancata effettuazione della prestazione, su richiesta del paziente, verrà rilasciata nota di accredito e rimborsato il dovuto tramite bonifico bancario. 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 o tramite fax 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 sovrintende all'operato di tutti i medici ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario.

Il personale paramedico è rappresentato dai terapisti della riabilitazione e fisioterapisti.

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

<b>SEZIONE TERZA INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'</b>
--

### TEMPI DI ATTESA

Premesso che non è possibile determinare precisamente 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 :

VISITE SPECIALISTICHE FISIATRIA	2/5 GIORNI
VISITE SPECIALISTICHE ORTOPEDIA	7/15 GIORNI
TERAPIE FISICHE E RIABILITAZIONE	3/7 GIORNI

<u>OBIETTIVI</u>	<u>STANDARD E INDICATORI DI QUALITA'</u>
<u>Identificabilità degli operatori</u>	Tutto il personale è fornito di divise e/o camici che distinguano la loro professionalità.
<u>Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura</u>	Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Centro offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni.
<u>Rispettare la dignità e la privacy del paziente</u>	I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio del Centro e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. Gli ambulatori e i box di terapia fisica, al momento dell'erogazione della prestazione vengono tenuti costantemente chiusi. I servizi igienici sono separati per gli uomini e per le donne e predisposti per i disabili.
<u>Garantire professionalità</u>	Il centro si avvale solo 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 e paramedico 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.
<u>Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate</u>	Il Centro effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati. La Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa si aggiornano continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valutano le opportunità di acquisizione.
<u>Recepire le esigenze del paziente</u>	Il Centro è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva.
<u>Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo</u>	Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato. Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e dei dipendenti e degli obiettivi di miglioramento.



## SEZIONE QUARTA

### TUTELA DEI DIRITTI E VERIFICA

#### 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.

#### SEGNALAZIONI E RECLAMI

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione, tramite il punto segnalazioni e reclami che si trova presso l'accettazione.

La Direzione dopo avere fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 15 giorni.

Il Modulo Segnalazioni e Reclami è allegato alla presente Carta dei Servizi.

#### INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Con frequenza semestrale il Responsabile per la Qualità analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, inoltrandoli alla Direzione che provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.

Il questionario sulla soddisfazione del paziente è allegato alla presente Carta dei Servizi: una volta compilato deve essere inserito nell'apposito contenitore situato presso l'accettazione.

#### RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal DL 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.
- LR 19/94 di Riordino del Servizio Regionale.
- Direttiva alle Aziende Sanitarie per la partecipazione e la tutela dei diritti dei cittadini ai sensi dell' art 15 della LR 19/94 delibera n° 1011 del 07/03/1995 della regione Emilia Romagna.
- DPCM 19/05/95 " Schema di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari ".
- Linee guida per la valutazione dei livelli mini di qualità ( struttura, organizzazione , tecnologia, professionalità ) a garanzia dell'utente, affinché le strutture Pubbliche e Private assolvano in modo integrato alla domanda specifica dei cittadini dell' Emilia Romagna.